
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: OTELCİLİK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Mustafa BOZ¹

Çiğdem ÖZKAN²

Şule AYDIN³

Öz

İşgörenlerde örgütsel bağlılığın ve algılanan örgütsel desteğin yüksek olması, işletmelerin başarılı olması ve hedeflerine ulaşmasında önemlidir. Konu ile ilgili alanyazında, örgütsel bağlılığı yüksek çalışanın örgütteki başarısı ve etkinliğinin yüksek olduğu, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasında daha etkin çalıştığına dair bulgulara ulaşılmaktadır. Benzer şekilde, örgütsel bağlılık ile algılanan örgütsel destek arasında da güçlü bir ilişki olduğu ileri sürülmektedir. Algılanan örgütsel desteğin, en önemli sonuçlarından birinin örgütsel bağlılığa yaptığı olumlu katkı olduğu ifade edilmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek çalışanların kişisel performansında artış gözlenirken, bunun da personel maliyetlerinin azalmasını sağladığı yapılan araştırmalarda ortaya konulmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı, algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığın boyutlarına (duygusal, normatif, devam) etkisini otel işletmeleri özelinde ortaya çıkarmaktır. Bu amaca yönelik olarak geçmiş çalışmalarla ilgili alan yazın taraması yapılmış ve hipotezler oluşturulmuştur. Bu araştırmada, t- testi, ANOVA testi, doğrulayıcı faktör analizi (DFA), yol (PATH) analizi, yapısal eşitlik modellemesi (YEM) kullanılmıştır. Temel bulgulara göre, otel işletmesi çalışanlarının örgütsel destek algıları arttıkça duygusal ve devam bağlılıkları artmakta, normatif bağlılık düzeyleri azalmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık, Otelcilik Sektörü

JEL Sınıflandırması: D23, M12, M51

THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT IN ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A RESEACH IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Abstract

High level organizational commitment and perceived organizational support of employees is an important factor for businesses in achieving their goals and to become successful. The literature on the subject has findings that employees who have high degree of organizational commitment work more effective in achieving the goals and objectives of the organization. Similarly, it is argued that there is strong relationship between organizational commitment and perceived organizational support. It is expressed that one of the most important results of perceived organizational support is positive contribution to organizational commitment. It is revealed in surveys that personnel costs reduce while individual performance of high committed employees increase. The main purpose of this study, is to reveal the impact of perceived organizational support on the dimensions of organizational commitment (emotional, normative, continuance commitment in the case of hospitality industry. Fort his purpose, former studies reviewed in the light of literature and hypotheses have been established. In this research, t-test, ANOVA, confirmatory factor analysis, path analysis and structural equation modelling were used. The main finding is when perception of organizational support of employees increases, emotional, and continuance commitments increase while normative commitment reduces.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, Hospitality Industry

JEL Sınıflandırması: D23, M12, M51

¹ Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, mboz@comu.edu.tr

² Öğr. Gör. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Ayvacık M.Y.O., Otel, Lokanta ve İkrım Hizmetleri Bölümü, cigdemozkan@comu.edu.tr

³ Prof. Dr., Niğde Hacı Bektaş Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, suleyaydin2002@hotmail.com

1. Giriş

Modern işletmecilik anlayışında işverenin işgörenden memnuniyetinin yanı sıra, işgörenin de memnuniyetinin önemsenmesi gerektiği ifade edilmektedir. İşgörenin işletmeden memnuniyetinin en önemli göstergelerinden biri işletmeye olan bağlılıdır. Örgütsel açıdan bağlı olan bireyin işletmeye her anlamda olumlu katkı yaptığı bilinmektedir. Bu nedenle günümüzde örgütsel bağlılığın, işletmelerin önem verdiği konuların başında geldiği ileri sürülmektedir. Daha önceki çalışmalarda örgütsel bağlılığı yüksek çalışanın örgütteki başarısı ve etkinliğinin yüksek olduğu, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasında daha etkin çalıştığına dair bulgulara rastlanıldığı ifade edilmektedir (Elloy, 2005: 120). Örgütsel bağlılık sonucunda verimliliğin arttığına dair çalışmalar mevcuttur (Meyer ve Allen, 1997; Mowday vd., 1982; Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698).

Algılanan örgütsel destek, çalışanın kurum ve yöneticiler tarafından kendisine değer verilmesi ve mutluluğunun önemsenmesine yönelik bir algılama biçimidir (Eisenberger vd., 1986). Örgütsel bağlılık ile algılanan örgütsel destek arasında güçlü bir ilişki olduğu ileri sürülmektedir (Özdevecioğlu, 2003:113; Kaplan ve Öğüt 2012: 387; Eisenberger vd., 1990; Shore ve Tetrick, 1991). Algılanan örgütsel desteğin en önemli sonuçlarından birisinin örgütsel bağlılığa yaptığı olumlu katkı olduğu ifade edilmektedir (Özdevecioğlu, 2003:113; Kaplan ve Öğüt, 2012: 387; Eisenberger vd., 1990; Shore ve Tetrick, 1991). Bağlılığı yüksek çalışanın kişisel performansında artış gözlenirken (Elloy, 2005: 120; Lee, 2007: 3), personel maliyetlerinin azalmasını sağladığı da ifade edilmektedir (Mowday vd., 1982). Alanyazın incelendiğinde örgütsel bağlılık ile algılanan örgütsel destek arasında güçlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada algılanan örgütsel destek düzeyinin örgütsel bağlılık boyutlarına (duygusal, normatif, devam) etkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın konusu, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin otel işletmeleri özelinde belirlenmesidir. Örgütsel bağlılık ve algılanan örgütsel destek ilişkilerinin belirlenmesinde ortamın rolünün bulunduğu da yadsınamaz. Örneğin otel işletmelerinde geçerli olan sonuçların çimento fabrikasında da geçerli olduğu ifade edilemez. İkinci husus, otel işletmelerinin faaliyetleri genel olarak insana dayandığından, örgütsel bağlılık, algılanan örgütsel destek gibi kavramlar otellerde daha önemli hale gelmektedir. Bu nedenle bu çalışma otel işletmelerinde yapılmaktadır. Otel işletmelerinde personel maliyetleri en önemli maliyet kalemini oluşturmaktadır (yaklaşık % 40) (Oral, 2005: 301). Personel maliyetlerinin aza düşürülmesinde personelin etkin ve verimli çalışması, bağlılığın yüksek olması, personel devir hızının düşük tutulması gibi faktörlerin etkili olacağı belirtilmektedir.

2. Literatür (Kavramsal / Kuramsal Çerçeve)

Çalışma konusu ve amacıyla ilgili bazı çalışmalar aşağıdaki gibi özetlenebilir.

Yapılan çalışmalarda, algılanan örgütsel destek ile bağlılık (Eisenberger vd., 1986; Eisenberger, Fasolo ve Davis-LaMastro, 1990; Shore ve Wayne, 1993; Settoon, Bennett ve Liden, 1996; Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2001; Allen, Shore ve Griffeth, 2003), algılanan örgütsel destek ile iş performansı (Eisenberger vd., 1986; Wayne vd., 1997: 105; Armeli vd., 1998; Eisenberger, Fasolo ve Davis-LaMastro, 1990) arasında olumlu anlamda ilişki olduğu belirtilmektedir.

Ersoy (2014:515) "Algılanan örgütsel desteğin bağlılığa etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma" başlıklı çalışmasında 150 otel çalışanı ile yüz yüze görüşme yapmış ve algılanan örgütsel desteğin normatif, devam ve duygusal bağlılığı olumlu anlamda etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Destekleyici örgüt ikliminde, çalışanların performans ve iş tatmini açısından olumlu etkilendikleri yapılan çalışmalarda ifade edilmektedir. Çalışanların desteklenmesi bireysel ve örgütsel performans üzerinde olumlu etkiler göstermektedir (Luthans vd., 2008:224-226; Wayne, Shore ve Liden, 1997:107).

Algılanan örgütsel destek sayesinde örgütsel bağlılığın arttığı böylece işe katılım (Blau ve Boal, 1987:288), örgütte kalma isteğinde artış (Steers, 1977:48), geri çekilme davranışında azalma

(Rhoades ve Eisenberger, 2002: 702) olduğu ifade edilmektedir. Eisenberger vd. (1986:501) yılında büro çalışanları, öğretmenler ve posta elemanları gibi farklı meslek kollarında çalışan 361 kişi ile yaptıkları çalışmada, örgütsel destek algılarının işe devamsızlığı azalttığı sonucuna ulaşmışlardır.

Eisenberger, Fasolo ve Davis-LaMastro (1990) iki farklı çalışma yürütmüşlerdir. Birinci çalışmada, altı farklı meslek grubu ile çalışılmış ve algılanan örgütsel destek ile işe katılım ve performans arasında olumlu yönlü ilişki bulunmuştur. İkinci çalışma; imalat sektörü çalışan ve yöneticileri ile yapılmış ve algılanan örgütsel destek ile bağlılık, performans sonucu beklentileri, örgüte destek olma konusunda gönüllü olma arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. George vd. (1993) yılında yaptıkları çalışmada 256 hemşire üzerinde araştırma yapmış ve olumsuz ruh halinin sosyal ve örgütsel destek ile daha aza indirilebileceği sonucuna ulaşmışlardır.

Shore ve Wayne (1993) 383 çalışan ve yönetici ile gerçekleştirdikleri çalışmada çalışan davranışlarında örgütsel bağlılığın mı yoksa algılanan örgütsel desteğin mi daha belirleyici olduğunu araştırmışlardır. Araştırma bulgularına göre; algılanan örgütsel desteğin çalışan davranışları üzerinde daha fazla belirleyici role sahip olduğu bunun yanı sıra, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık ile olumlu yönlü ilişkiye sahip olduğu ifade edilmektedir.

Settoon, Bennett ve Liden (1996), Gouldner'in karşılıklı teorisine göre algılanan örgütsel destek, lider üye etkileşimi ve çalışan tutum ve davranışları ilişkilerini incelemişlerdir. Algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılık ile lider-üye etkileşiminin ise örgütsel vatandaşlık ile ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Eisenberger vd. (1997) çeşitli iş kollarında 295 çalışan ile yaptıkları çalışmada, olumlu iş koşullarının algılanan örgütsel destek ile olumlu anlamda ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır.

Armeli vd. (1998) sosyo-duygusal ihtiyaçların algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkiye olan etkisini 308 polis üzerinde çalışma yaparak araştırmışlardır. Çalışma sonucunda sosyo-duygusal ihtiyaçları güçlü olan çalışanlarda algılanan örgütsel destek ve iş performansının da güçlü olduğu, algılanan örgütsel desteğin çeşitli sosyo-duygusal ihtiyaçları karşıladığı bu nedenle çalışanın bu desteğe karşılık verme isteği geliştirdiği ifade edilmektedir. Bu bulgular sosyal değişim teorisi ile paralellik göstermektedir.

3. Yöntem

Çalışma temel olarak iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, örgütsel bağlılık ve algılanan örgütsel destek çalışmalarına ilişkin alan yazınında yer alan çalışmalar incelenmiştir. İkinci bölümde; otel çalışanlarının konu ile ilgili algı ve görüşlerini öğrenmeye yönelik nicel, tanımlayıcı bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışma uygulamalı bir çalışma olup, veri toplama yöntemi tekniği olarak anket kullanılmıştır. Bu çerçevede, araştırmanın evrenini, İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı Turizm Bakanlığı belgeli otel işletmelerinde çalışan kişiler oluşturmaktadır. Evrenin İstanbul olarak seçilmesinin nedeni, Türkiye turizmi açısından önemli bir merkez olmasıdır. Araştırmanın evrenini oluşturan İstanbul ilinde, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeleri Genel Müdürlüğü internet sitesinden elde edilen verilen doğrultusunda turizm işletme belgeli 158 dört yıldızlı, 120 adet beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır. İstanbul ilinde faaliyet gösteren turizm işletmesi belgeli ve turizm yatırımı belgeli 4 yıldızlı otellerde toplam 37.357 yatak, 5 yıldızlı otellerde 63.068 adet yatak toplam 100.425 yatak sayısı olduğu belirtilmektedir (YİGM, 2015).

Araştırmada zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik sebeplerinden dolayı evrenin tamamına ulaşmak yerine örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Evren içerisinden örnekleme belirlemek için "olasılığa dayalı olmayan" örnekleme yöntemlerinden "kolayda örnekleme" yöntemi kullanılmış ve veriler yüz yüze görüşülerek elde edilmiştir. "Kolayda örnekleme yönteminde esas, ankete cevap veren herkesin ankete dahil edilmesidir. Denek bulma işlevi arzu edilen örnekleme büyüklüğüne ulaşıncaya kadar devam eder" (Altunışık vd., 2012: 142).

Buna göre, araştırmanın amacı ve sınırlılıkları doğrultusunda evren dört yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar olmak üzere kendi içinde iki homojen tabakadan oluşmaktadır. Otellerde personel sayısı vermek oldukça zordur. Personel sayısı otelin kalitesine ve hacmine göre değişmektedir. Bununla beraber yapılan bir araştırma sonuçlarına göre; 5 yıldızlı otellerde, yatak başına 0,59 personel, 4 yıldızlı otellerde yatak başına 0,38 personel düşmektedir (Erdem, 2004). Bu oran dikkate alınarak 4 yıldızlı otellerde 14.195, 5 yıldızlı otellerde 37.210 personel çalıştığı varsayılmaktadır. Araştırmadaki örneklem sayısının belirlenmesinde Yüksel ve Öztürk (2006) tarafından kullanılan Ryan'ın (1995) geliştirdiği model uygulanmış ve 4 yıldızlı ve 5 yıldızlı otellerde toplam 381 personele anket uygulanması gerektiği ortaya çıkmıştır.

Araştırmada algılanan örgütsel desteği ölçmek amacıyla literatürde yer alan ve sıklıkla kullanılan Rhoades ve Eisenberger (2002: 699) tarafından geliştirilmiş, sekiz ifadeden oluşan geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmış model kullanılmıştır. Ölçekte yer alan sorular 5'li Likert tipinde (5) Kesinlikle Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (3) Kararsızım (2) Katılmıyorum ve (1) Kesinlikle Katılmıyorum, şeklinde düzenlenmiştir. Soru maddelerinde çalışanlara kendi kurumlarını göz önüne alarak kurumda çalıştıkları süre içerisinde karşılaştıkları gerçek durumları ve bu durumlar sonucunda onlarda oluşan kanaatleri en iyi yansıtan ifadeleri işaretlemeleri istenmiştir. Ölçek 8 soru üzerine yapılandırılmıştır.

Araştırmada Örgütsel Bağlılığı ölçmek amacıyla literatürde yer alan ve sıklıkla kullanılan Allen ve Meyer (1991) tarafından geliştirilmiş, örgütsel bağlılığı duygusal, devam ve normatif bağlılık şeklinde sınıflandıran ve Wasti (2002) tarafından Türkiye'de geçerlik ve güvenilirlik analizi yapılmış olan üç boyutlu model kullanılmıştır. Ölçek 18 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan sorular 5'li Likert tipinde (5) Kesinlikle Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (3) Kararsızım (2) Katılmıyorum ve (1) Kesinlikle Katılmıyorum, şeklinde düzenlenmiştir.

Söz konusu anket, alanyazın taranarak oluşturulmuş ve ön test çalışması ile uzmanların görüşlerine başvurularak düzenlenmiştir. Düzenlenen anket, Aralık- 2015, Şubat -2016 tarihlerinde uygulanmıştır. Alanyazın incelemesi yapılarak araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur. Oluşturulan hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H1: Algılanan örgütsel destek artarken, duygusal bağlılık artar.

H2: Algılanan örgütsel destek artarken, normatif bağlılık artar.

H3: Algılanan örgütsel destek artarken, devam bağlılığı artar.

4. Bulgular

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Bu bölümde, araştırma kapsamındaki katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulguların frekans ve yüzde dağılımları tablo ile verilmektedir. Tablo 1'de araştırmaya katılanların demografik ve sosyo-kültürel özellikleri görülmektedir. Araştırmaya katılanların çoğunluğunun erkek (%54,2) ve 30 ve altı yaşında (%39,6) buldukları görülmektedir. Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının %37,7'si Önlisans-Lisans mezunu olduğu görülmektedir. Çalışma süreleri açısından bir değerlendirme yapıldığında, çalışanların çoğunlukla (%41,9) bir beş yıl aralığında bir çalışma süresinde bulunmaktadır. Kişisel gelir seviyesi bakımından (%40,9) 1001-2000 TL aralığındadır. Bununla beraber, çalışanların (%50,4)'ü bekar olup, işe alınırken büyük çoğunluğunun (%72,1'i) kişilik testine tabii tutulmadığı görülmektedir.

Tablo 1: Kategorik Özelliklere İlişkin Frekans ve Yüzde Analizi Sonuçları

	Kontrol Değişkenleri	f	%
Cinsiyet	Kadın	179	45.8
	Erkek	212	54.2
Yaş	30 ve altı	155	39,6
	31- 40	118	30,2

	41- 50	84	21,5
	51 ve üstü	34	8,7
Çalışma Yılı	1 -5	164	41,9
	6-10	108	27,6
	11-15	81	20,7
	16 yıl ve üstü	38	9,7
	İlköğretim	85	21,7
Eğitim	Lise	124	31,7
	Önlisans/Lisans	145	37,1
	Lisansüstü	37	9,5
Aylık Kişisel Gelir Seviyesi	0-1000 TL	37	9,5
	1001-2000	160	40,9
	2001-3000	122	31,2
	3001 ve üstü	72	18,4
Medeni Durum	Evli	194	49,6
	Bekar	197	50,4
Kişilik Testine Tabii Tutulup Tutulması	Evet	109	27,9
	Hayır	282	72,1

4.2. Örgütsel Bağlılık ve Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

Tablo 2 de örgütsel bağlılık boyutlarından duygusal bağlılık ölçeğinin güvenilirlik istatistiği 0,80 olarak bulunmuştur. Ölçeğin ortalaması 3,66 olarak bulunurken en yüksek ortalama 3,83 ile “bu kuruma karşı duygusal bir bağ hissetmiyorum” ifadesinde elde edilmiştir.

Örgütsel bağlılık boyutlarından normatif bağlılık ölçeğinin güvenilirlik istatistiği 0,792 olarak bulunmuştur. Ölçeğin ortalaması 2,918 olarak bulunurken en yüksek ortalama 3,10 ile “Şu an itibarıyla kurumumda kalmam isteğim olduğu kadar da bir gereklilik konusudur” ifadesinde elde edilmiştir.

Örgütsel bağlılık boyutlarından devam bağlılığı ölçeğinin güvenilirlik istatistiği 0,784 olarak bulunmuştur. Ölçeğin ortalaması 3,172 olarak bulunurken en yüksek ortalama 3,32 ile “Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor” ifadesinde elde edilmiştir.

Tablo 3’te görüldüğü gibi, algılanan örgütsel destek ölçeğinin güvenilirlik istatistiği 0,906 olarak bulunmuştur. Ölçeğin ortalaması 3,625 olarak bulunurken en yüksek ortalama 3,73 ile “Çalıştığım kurum beni önemsemez” ifadesinde elde edilmiştir.

Tablo 2: Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Güvenirlikleri

Örgütsel Bağlılık	Ortalama	Std. Sapma	Soru bütün korelasyon	Silindiğinde Alpha
DB (Duygusal Bağlılık)	Alpha=,80 Ölçek Ort=3,66 Ölçek varyans=1,817			
DB1	3,75	1,405	,597	,753
DB2	3,83	1,270	,684	,712
DB3	3,29	1,400	,496	,803
DB4	3,76	1,312	,673	,715
NB (Normatif Bağlılık)	Alpha=,784 Ölçek Ort=2,918 Ölçek varyans=1,944			
NB1	3,10	1,402	,493	,777
NB2	2,73	1,429	,649	,726
NB3	2,82	1,378	,709	,707
NB4	3,08	1,383	,510	,772
NB5	2,86	1,377	,501	,774
DEB (Devam Bağlılığı)	Alpha=,792 Ölçek Ort=3,172 Ölçek var.=1,922			

DEB1	3,09	1,444	,076	,856
DEB2	3,24	1,350	,478	,765
DEB3	2,87	1,439	,708	,706
DEB4	3,32	1,346	,663	,720
DEB5	3,23	1,359	,673	,717
DEB6	3,29	1,376	,699	,710

Tablo 3: Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Algılanan Örgütsel Destek	Ortalama	Std. Sapma	Soru bütün korelasyon	Silindiğinde Alpha
AOD (Algılanan Örgütsel Destek)	Alpha=,906	Ölçek Ort=3,625	Ölçek varyans=1,696	
AOD1	3,59	1,348	,722	,895
AOD2	3,52	1,335	,782	,881
AOD3	3,65	1,300	,740	,890
AOD4	3,63	1,320	,819	,873
AOD5	3,73	1,203	,762	,886

4.3. Örgütsel Bağlılık Boyutlarının Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında, otel işletmesi çalışanlarının örgütsel bağlılık boyutlarının (duygusal, normatif, devam) demografik özelliklerine göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık kişisel gelir, işe başlarken kişilik testine tabii tutulma) karşılaştırılmasına ilişkin Levene, Welch, t-testi ve ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4'te örgütsel bağlılık alt boyutlarının çalışanların cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin t-testi yer almaktadır.

Tablo 4: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Boyutları ile Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Duygusal Bağlılık	Kadın	179	3,64	1,07	-0,195	0,846
	Erkek	212	3,66	1,05		
Normatif Bağlılık	Kadın	179	2,93	1,02	0,221	0,825
	Erkek	212	2,90	1,03		
Devam Bağlılığı	Kadın	179	3,21	0,98	0,730	0,466
	Erkek	212	3,13	0,94		

*:p<0,05

Buna göre; duygusal bağlılık (p=0,846>0,05), normatif bağlılık (p=0,825>0,05), devam bağlılığı (p=0,466>0,05) cinsiyete göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık yoktur.

Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeylerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin araştırmada ANOVA yapılabilmesi için grupların varyansının eşitliği test edilmesidir. Buradaki fark ANOVA yapılabilmesi için grup varyanslarının homojen yani eşit olması şartı aranır. Homojenlik testi bir Levene testi ile yapılır. ANOVA yapılabilmesi için öncelikle Levene testinde p değerinin 0,05'den büyük olması gerekmektedir. Katılımcıların örgütsel bağlılık boyutlarının yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin homojenlik testi sonuçları tablo 5'te gösterilmektedir. Tabloda görüleceği gibi Levene testinin sonucunda grupların varyansının eşitliği kabul edilmiştir (p değerleri duygusal bağlılık=0,980>0,05; normatif bağlılık =0,051>0,05; Devam Bağlılığı=0,351>0,05'den). Bu durumda Tek Yönlü Varyans Analizi yapılabilmesi için ön şart sağlanmıştır.

Tablo 5: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ile Yaş Gruplarına İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

Boyutlar	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Duygusal Bağlılık	0,062	3	387	,980
Normatif Bağlılık	4,378	3	387	,051
Devam Bağlılığı	1,094	3	387	,351

p>0,05

Tablo 6'da örgütsel bağlılık alt boyutlarının katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin ANOVA ve Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) sonuçları yer almaktadır.

Tablo 6: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ile Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Sonuçları

Boyutlar	Yaş	n	\bar{X}	s.s.	F	p	Çoklu Karşılaştırma (Scheffe)
Duygusal Bağlılık	30 ve Altı	155	3,51	1,03	2,852	0,037*	30 ve altı-51 ve üstü
	31-40	118	3,84	1,06			
	41-50	84	3,56	1,05			
	51 ve Üstü	34	3,88	1,08			
Normatif Bağlılık	30 ve Altı	155	2,91	0,94	0,043	0,988	-
	31-40	118	2,94	1,01			
	41-50	84	2,89	1,10			
	51 ve Üstü	34	2,91	1,28			
Devam Bağlılığı	30 ve Altı	155	3,18	0,94	1,167	0,322	-
	31-40	118	3,18	0,90			
	41-50	84	3,03	1,00			
	51 ve Üstü	34	3,38	1,07			

*.p<0,05

Buna göre; duygusal bağlılık (p=0,037<0,01) katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterirken, normatif bağlılık (p=0,988>0,05), devam bağlılığı (p=0,322>0,05) yaş gruplarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık göstermemektedir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe) sonuçlarına göre; 51 yaş ve üzerinde yer alan çalışanların 30 ve altı yaş grubunda yer alan çalışanlara kıyasla duygusal bağlılık düzeyleri yüksektir. Çalışmanın bulgularına göre; katılımcıların yaş grupları arttıkça duygusal bağlılık düzeylerinin de attığı söylenebilir.

Katılımcıların örgütsel bağlılık boyutlarının çalışma yılına göre karşılaştırılmasına ilişkin homojenlik testi sonuçları tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ile Çalışma Yılına İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

Boyutlar	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Duygusal Bağlılık	0,821	3	387	,483
Normatif Bağlılık	7,676	3	387	,000
Devam Bağlılığı	1,444	3	387	,230

*.p>0,05

Tablo 7’de görüleceği gibi Levene testinin sonucunda duygusal ve devam bağlılığı gruplarının varyansının eşitliği kabul edilmiştir (p değerleri duygusal bağlılık=0, 483> 0,05; Devam Bağlılığı= 0, 230 > 0,05’den). Bu durumda duygusal ve devam bağlılığı için Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılabilmesi için ön şart sağlanmıştır. Bununla beraber Normatif Bağlılık=0,000<0,05 olduğundan dolayı ANOVA şartı sağlanmamış olup Welch testi yapılmıştır. Bu gibi ANOVA testinin yapılmasının uygun olmadığı durumda alternatif olarak Welch ve Brow-Forsythe testleri uygulanabilir. İki test arasında da Welch testi daha güçlü olup daha sık kullanılmaktadır (Durmuş vd., 2013: 133).

Tablo 8: Katılımcıların Normatif Bağlılık Düzeylerinin Çalışma Yılına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Welch Sonuçları

Boyut		Statistic	df1	df2	p
Normatif Bağlılık	Welch	0,415	3	128,212	0,743

** :p<0,01 * :p<0,05

Tablo 8’da görüleceği gibi, katılımcıların normatif bağlılık düzeyleri (p=0,743>0,05) çalışma yılına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 9’de örgütsel bağlılık alt boyutlarının katılımcıların çalışma yılına göre karşılaştırılmasına ilişkin ANOVA sonuçları yer almaktadır. Buna göre; duygusal bağlılık (p=0,085>0,05) ve devam bağlılığı (p=0,734>0,05) çalışma yılına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 9: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Çalışma Yılına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Sonuçları

Boyutlar	Çalışma Yılı	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Duygusal Bağlılık	1-5	164	3,55	0,99	2,221	0,085
	6-10	108	3,60	1,09		
	11-15	81	3,91	1,10		
	16 ve Üstü	38	3,71	1,12		
Devam Bağlılığı	1-5	164	3,16	0,90	0,427	0,734
	6-10	108	3,10	0,98		
	11-15	81	3,21	1,03		
	16 ve Üstü	38	3,28	0,98		

** :p<0,01 * :p<0,05

Katılımcıların örgütsel bağlılık boyutlarının eğitim durumuna göre karşılaştırılmasına ilişkin homojenlik testi sonuçları aşağıdaki tablo 10’da gösterilmektedir. Tablo 10’da görüleceği gibi Levene testinin sonucunda duygusal ve devam bağlılığı gruplarının varyansının eşitliği kabul edilmiştir (p değerleri duygusal bağlılık=0, 705> 0,05; Devam Bağlılığı= 0, 714 > 0,05’den). Bu durumda duygusal ve devam bağlılıkları için Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılabilmesi için ön şart sağlanmıştır. Normatif bağlılık, p=0,001< 0,05 olarak bulunmuş ve ANOVA yapılabilmesi için ön şart sağlanmamış olup Welch testi yapılmıştır.

Tablo 10: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ile Eğitim Durumuna İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

Boyutlar	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Duygusal Bağlılık	0,468	3	387	,705
Normatif Bağlılık	5,926	3	387	,001
Devam Bağlılığı	0,454	3	387	,714

* :p>0,05

Tablo 11’de duygusal ve devam bağlılık boyutlarının katılımcıların eğitim durumuna göre karşılaştırılmasına ilişkin ANOVA sonuçları yer almaktadır. Buna göre; duygusal bağlılık ($p=0,077>0,05$) ve devam bağlılığı ($p=0,355>0,05$) katılımcıların eğitim düzeylerine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 11: Katılımcıların Duygusal ve Devam Bağlılık Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Boyutlar	Eğitim Düzeyi	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Duygusal Bağlılık	İlköğretim	85	3,56	1,11	2,300	0,077
	Lise	124	3,61	1,00		
	Onlisans- Lisans	145	3,64	1,05		
	Lisansüstü	37	4,08	1,10		
Devam Bağlılığı	İlköğretim	85	3,22	0,98	1,087	0,355
	Lise	124	3,11	0,97		
	Onlisans- Lisans	145	3,13	0,92		
	Lisansüstü	37	3,40	0,98		

**: $p<0,01$ *: $p<0,05$

Tablo 12’ye göre; normatif bağlılık ($p=0,147>0,05$) katılımcıların eğitim düzeylerine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 12: Katılımcıların Normatif Bağlılık Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Welch Bulguları

Boyut	Statistic	df1	df2	p	
Normatif Bağlılık	Welch	1,819	3	129,443	0,147

**: $p<0,01$ *: $p<0,05$

Tablo 13’te örgütsel bağlılık alt boyutlarının katılımcıların medeni durumuna göre karşılaştırılmasına ilişkin t-testi testi yer almaktadır. Buna göre; duygusal bağlılık ($p=0,441>0,05$), normatif bağlılık ($p=0,970>0,05$), devam bağlılığı ($p=-0,507>0,05$) medeni duruma göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 13: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Medeni Durumuna Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t-Testi Sonuçları

Boyutlar	Medeni Durum	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Duygusal Bağlılık	Evli	194	3,69	1,10	0,771	0,441
	Bekar	197	3,61	1,01		
Normatif Bağlılık	Evli	194	2,96	1,10	0,970	0,333
	Bekar	197	2,86	0,95		
Devam Bağlılığı	Evli	194	3,14	1,02	-0,507	0,612
	Bekar	197	3,19	0,89		

**: $p<0,01$ *: $p<0,05$

Tablo 14’te örgütsel bağlılık alt boyutlarının katılımcıların işe alınırken kişilik testine tabii tutulup tutulmamalarına göre karşılaştırılmasına ilişkin t-testi testi yer almaktadır.

Tablo 14: Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Kişilik Testine Tabii Olmalarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t-Testi Sonuçları

Boyutlar	Kişilik Testi	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Duygusal Bağlılık	Evet	109	3,75	1,08	1,133	0,258
	Hayır	282	3,61	1,05		
Normatif Bağlılık	Evet	109	2,83	1,01	-1,951	0,342
	Hayır	282	2,94	1,03		
Devam Bağlılığı	Evet	109	3,34	0,92	2,213	0,027*
	Hayır	282	3,10	0,96		

**.:p<0,01 *.:p<0,05

Buna göre; devam bağlılığı (p=0,027<0,05), katılımcıların işe alınırken kişilik testine tabii tutulup tutulmalarına göre anlamlı bir farklılık gösterirken, duygusal bağlılık (p=0,258>0,05) ve normatif bağlılık (p=0,342>0,05), 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık göstermemektedir. Bulgulara göre; işe başlamadan önce kişilik testine tabii tutulanların devam bağlılıklarının yüksek olduğu ifade edilebilir. Bulgular incelendiğinde; işe alınmadan önce kişilik testi yapılarak işe alım yapılmasının devam bağlılığına olumlu katkı yaptığı sonucuna varılabilir.

4.4. Algılanan Örgütsel Desteğin Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında, otel işletmesi çalışanlarının örgütsel destek algılarının demografik özelliklerine göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık kişisel gelir, işe başlarken kişilik testine tabii tutulma) karşılaştırılmasına ilişkin t-testi ve ANOVA sonuçları yer almaktadır.

Tablo 15'te katılımcıların örgütsel destek algılarının cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin t-testi yer almaktadır. Buna göre; çalışanların örgütsel destek algıları (p=0,971>0,05) cinsiyete göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık yoktur.

Tablo 15: Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeyleri ile Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t-Testi Sonuçları

Boyut	Cinsiyet	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Algılanan Örgütsel Destek	Kadın	179	3,62	1,11	-0,036	0,971
	Erkek	212	3,62	1,10		

**.:p<0,01 *.:p<0,05

Katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeylerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin homojenlik testi sonuçları tablo 16'da gösterilmektedir.

Tablo 16: Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeyleri ile Yaş Gruplarına İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

Boyut	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Algılanan Örgütsel Destek	4,316	3	387	,005

*.:p>0,05

Tablo 16'da görüleceği gibi Levene testinin sonucunda grupların varyansının eşitliği kabul edilmemiştir (p değerleri 0,005 <0,05'den). Bu durumda Tek Yönlü Varyans Analizi yapılabilmesi için ön şart sağlanmamıştır. Bu gibi ANOVA testinin yapılmasının uygun olmadığı durumda alternatif olarak Welch testi uygulanmıştır.

Tablo 17: Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Welch Sonuçları

Boyut	Statistic	df1	df2	p	Tamhane's T2
Algılanan Örgütsel Destek	Welch 4,081	3	131,842	0,008*	30 ve altı-31-40 41-50/51 ve üstü

**: $p < 0,01$ *: $p < 0,05$

Tablo 17'ye göre, algılanan örgütsel destek ($p=0,008 < 0,05$) katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tamhane's) sonuçlarına göre; 31 ve 40 yaş grubunda olanlar 30 ve altı yaş grubunda olanlara kıyasla, 51 ve üstü yaş grubunda olanlar 41-50 yaş grubunda olanlara kıyasla daha fazla algılanan örgütsel destek hissetmektedirler.

Katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeylerinin çalışma yılına göre karşılaştırılmasına ilişkin homojenlik testi sonuçları tablo 18'de gösterilmektedir.

Tablo 18: Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeyleri ile Çalışma Yılına İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

Boyut	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Algılanan Örgütsel Destek	6,284	3	387	,000

*: $p > 0,05$

Tablo 18'de görüleceği gibi Levene testinin sonucunda grupların varyansının eşitliği kabul edilmemiştir (p değerleri $0,000 < 0,05$ 'den). Bu durumda Tek Yönlü Varyans Analizi yapılabilmesi için ön şart sağlanmamıştır. Bu nedenle Welch testi yapılmıştır. Tablo 19'de katılımcıların örgütsel destek algılarının çalışma yılına göre karşılaştırılmasına ilişkin Welch sonuçları yer almaktadır. Algılanan örgütsel destek ($p=0,059 > 0,05$) katılımcıların çalışma yılına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 19: Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeylerinin Çalışma Yılına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Welch Sonuçları

Boyut	Statistic	df1	df2	p
Algılanan Örgütsel Destek	Welch 2,545	3	137,527	0,059

**: $p < 0,01$ *: $p < 0,05$

Katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeylerinin eğitim durumuna göre karşılaştırılmasına ilişkin homojenlik testi sonuçları tablo 20'da gösterilmektedir.

Tablo 20: Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeyleri ile Eğitim Durumuna İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

Boyut	Levene İstatistiği	df1	df2	Sig.
Algılanan Örgütsel Destek	1,575	3	387	,195

*: $p > 0,05$

Levene testinin sonucunda grupların varyansının eşitliği kabul edilmiştir. Bu durumda Tek Yönlü Varyans Analizi yapılabilmesi için ön şart sağlanmıştır.

Tablo 21'de katılımcıların örgütsel destek algılarının eğitim durumuna göre karşılaştırılmasına ilişkin ANOVA sonuçları yer almaktadır. Buna göre; çalışanların örgütsel destek algıları ($p=0,291 > 0,05$) eğitim durumuna göre 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık yoktur.

Tablo 21: Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Sonuçları

Boyut	Eğitim Düzeyi	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	İlköğretim	85	3,45	1,16	1,252	0,291
	Lise	124	3,62	1,15		
	Onlisans-Lisans	145	3,65	1,06		
	Lisansüstü	37	3,85	0,98		

**: $p < 0,01$ *: $p < 0,05$

4.5. Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılığın Boyutları Arasındaki İlişkilere Yönelik YEM Analizi

Algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığın alt boyutlarına etkisine yönelik ilişkileri belirlemek amacıyla bir model oluşturulmuş ve bu model AMOS ile sınanmıştır (Tablo 22).

Tablo 22: Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Uyum Ölçüleri

	Uyum İyiliği Ölçüleri	Aldığı Değer
Model 1	χ^2	456,40
	df	145
	χ^2/df	3,147
	RMSEA	0,074
	NFI	0.94
	NNFI	0.95
	PNFI	0.79
	CFI	0.96
	IFI	0.96
	GFI	0.89
	RMR	0.13
	SRMR	0.071

Sınanan modele yönelik kurulan hipotezler ise aşağıdaki gibi kurulmuştur.

H1: Algılanan örgütsel destek artarken, duygusal bağlılık artar.

H2: Algılanan örgütsel destek artarken, normatif bağlılık artar.

H3: Algılanan örgütsel destek artarken, devam bağlılığı artar.

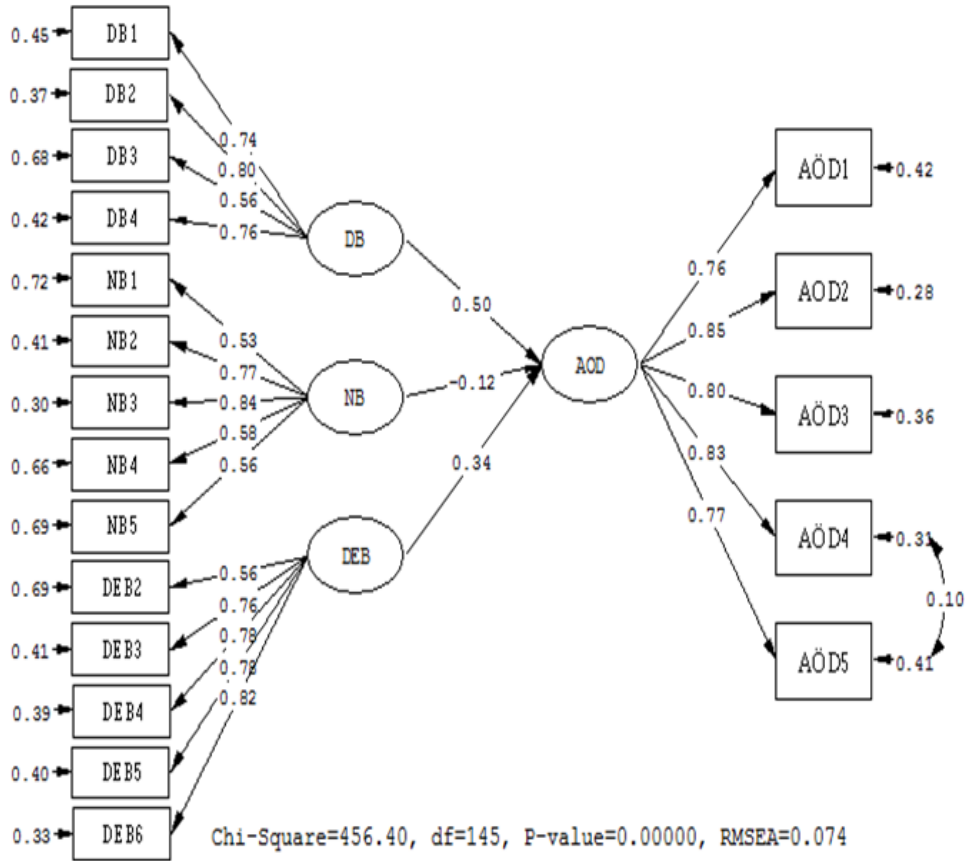
İşgörenlerde örgütsel destek algısı ile örgütsel bağlılığın alt boyutları ile olan ilişkilerine yönelik yapısal modelin uyum ölçüleri tablo 21'de özetlenmektedir. Elde edilen uyum ölçüleri, yapısal modelin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. Yapısal eşitlik sonucu elde edilen modelin grafiği Şekil 1' de verilmektedir.

Şekil 1'de elde edilen ilişkilerde hesaplanan en küçük Z değeri 2,523 hesaplanmıştır. Modele ilişkin Z değerleri tablo 23'de gösterilmektedir. Z değerlerine göre tüm yollara ait ilişkiler anlamlı bulunmuştur.

Modele yönelik ilişkiler aşağıdaki gibi özetlenebilir;

İşgörenlerde algılanan örgütsel destek ile duygusal bağlılık arasında doğru yönde 0,50 birimlik bir ilişki belirlenmiştir. Belirlenen bu ilişkiye göre işgörenlerde örgütsel destek algısında meydana gelen bir birimlik artış, işgörenlerin duygusal bağlılıklarında 0,50 birimlik bir artış meydana getirmektedir (Z= 7,887 $p < 0,0001$). Dolayısıyla H1 kabul edilmiştir.

Şekil 1: Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına Yönelik İlişkiler Modeli



İşgörenlerde algılanan örgütsel destek ile normatif bağlılık arasında ters yönde -0,12 birimlik bir ilişki belirlenmiştir. Belirlenen bu ilişkiye göre işgörenlerde örgütsel destek algısında meydana gelen bir birimlik artış işgörenlerin normatif bağlılıklarında -0,12 birimlik bir azalış meydana getirmektedir ($Z = -2,523$ $p < 0,001$). Dolayısıyla H2 red edilmiştir.

İşgörenlerde algılanan örgütsel destek ile devam bağlılık arasında doğru yönde 0,34 birimlik bir ilişki belirlenmiştir. Belirlenen bu ilişkiye göre işgörenlerde örgütsel destek algısında meydana gelen bir birimlik artış, işgörenlerin devam bağlılıklarında 0,34 birimlik bir artış meydana getirmektedir ($Z = 5,757$ $p < 0,0001$). Dolayısıyla H3 kabul edilmiştir.

Tablo 23: Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarına İlişkin Regresyon Yükleri

		Estimate	S.E.	C.R.	P
AÖD	←DEB	.545	.095	5.757	***
AÖD	←DB	.606	.077	7.887	***
AÖD	←NB	-.167	.066	-2.523	.012

4. Tartışma ve Sonuç

Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki (duygusal, normatif, devam) ilişkileri belirlemeye yönelik kurulan YEM ilişkin verilere göre; otel işletmesi çalışanlarının örgütsel destek algıları arttıkça duygusal ve devam bağlılıkları artarken, normatif bağlılık düzeyleri azalmaktadır.

Yapılan çalışmalarda algılanan örgütsel destek ile duygusal bağlılık arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki olduğu ifade edilmektedir (Güney vd., 2007: 189; Buchanan, 1974: 553; Özdevecioğlu, 2003: 126). Özdevecioğlu (2003: 123) mobilya fabrikası çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, duygusal, normatif ve devam bağlılığı ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Duygulu vd., (2008: 120) akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel destek arttıkça duygusal ve normatif bağlılık düzeylerinin arttığı sonucuna ulaşmışlardır. Bunun aksine, Kaplan ve Öğüt (2012: 387) yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel destek ile normatif ve duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü devam bağlılığı ile negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Yapılan çalışmalarda algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılığın boyutları arasındaki ilişkinin yönünde farklılıkların olduğu görülmektedir. Bu farklılığın çalışmaların farklı sektörlerde olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Farklı sektörlerin, istihdam ve çalışma koşulları farklılık göstermektedir. Bu nedenle; bağlılık ve algılanan örgütsel destek ilişkisinin hala çalışılması gereken önemli bir konu olduğu düşünülebilir. Bunun yanı sıra, bu çalışma şehir otellerinde ve sadece İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın, Türkiye genelinde ve sayfiye otellerinde de gerçekleştirilmesi konunun daha iyi incelenmesine katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Allen, D.G.; Shore, L.M.; Griffeth, R. W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and supportive Human Resource Practices in The Turnover Process, *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Allen, N. J. ve John P. Meyer. (1991). Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Altunışık R., Coşkun R. ve Bayraktaroğlu S. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemi, Sakarya Yayıncılık, Adapazarı.
- Armeli, Stephe; Robert Eisenberger; Peter Fasolo; Patrick Lynch.(1998). Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs, *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288- 297.
- Blau, J. Gary; Kimberly Boal B.(1987), Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism, *The Academy of Management Review*, 12(2), 288-300.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Durmuş, B., Yurtkoru, S. Ve Çinko M. (2013). Sosyal Bilimlerde Spss'le Veri Analizi, Beta Yayıncılık, 5.Baskı, İstanbul.
- Duygulu, E., Çıraklar N. ve Mohan Y. (2008). Algılanan Örgütsel Destek, İşe Bağlılık ve İş Doyumunun Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi, *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(6).
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison S. ve Sowa D.(1986). Percived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. ve Valerie D.-L. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation, *Journal of Applied Psychology*, 75(1) , 51-59.
- Elloy, F. D.(2005). The İnfluence of Superleader Behaviours on Organization Commitment, Job Satisfaction and Organization Self-Esteem in a Self-Managed Work Team” , *Leadership and Organization Development Journal*, 26(1), 120-127.

- Erdem, B. (2004). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6 (1/3).
- Ersoy, Aslı. (2014). The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational commitment: Evidence From The Hotel İndustry, *International Journal of business and Management Studies*, 3(1), 515-524.
- George, J. M.; Reed T. F.; Ballard K. A.; Colin, F. ; Fielding J. (1993). Contact with AIDS Patients As a Source of Work-Related Distress: Effects of Organizational and Social Support, *Academy of Management Journal*, 35(1), 157-171.
- Güney, S., Akalın, Ç. ve İlsev, A.(2007). Duygusal Bağlılık Örgütsel Gelişim ve Algılanan Örgütsel Destek ve Örgüt Temelli Öz Saygı, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 189-211.
- Kaplan, M. ve Öğüt 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.
- Lee, H-F.(2007). The Relationships Among Personality Traits, Self-Efficacy, and Organizational Commitment in Fitness Center Staff, A Dissertation Submitted to the Faculty of the College of Education Spalding University,(in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Education).
- Luthans, F.; Norman S. M.; Avolio B. J.; Avey J. B. (2008). The Mediating Role of Psychological Capital in The supportive Organizational Climate- Employee Performance Relationship, *Journal of Organizational Behaviour*, 28, 219-238.
- Meyer, J. ve Allen N. (1997). Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Mowday, R., Porter, L. ve Steers, R. (1982). Employee Organizations: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover. New York, Academic Press.
- Oral, S. (2005). Otel İşletmeleri ve Verimlilik Analizi, 5. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 113-130.
- Rhoades, L. ve Eisenberger R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of The Litarature, *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, Linda; Eisenberger Robert; Armeli S.(2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organization Support, *Journal of applied Psychology*, 86, 825- 836.
- Settoon, R.P.; Bennett N.; Liden, R.C. (1996). Social Exchange in Organizations: Perceived Organization Support, Leader-Member Exchange and Employee Reciprocity, *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Shore, Lynn McFarlane; Sandy J. Wayne. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774- 780.
- Shore, L. M. ve Tetrick L. E. (1991). A Construct Validity of The Survey of Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*. 76(5), 637-643.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22 (1), 46-56.

- Yüksel, A. ve Öztürk, F. (2004). Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Turhan Kitabevi, Ankara..
- Wasti, S. A. (2002). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context, *International Journal of International Relations*, 26, 290-308.
- Wayne, Sandy J.; Lynn M.; Shore; Robert C. Liden. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-member Exchange: A Social Exchange Perspective, *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- YİGM T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığı Yatırım Ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2015). Sınır Giriş-Çıkış İstatistikleri. kulturturizm.gov.tr/TR,9854/sinir-giris-cikis-istatistikleri.html (11.11.2015).