

Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Algıladıkları Sosyal Desteğin İşe Bağlılık Düzeylerine Etkisi: Uzlaşabilirlik Kişilik Özelliğinin Aracılık Rolü

The Effect of Perceived Social Support on Job Involvement Levels of Hospitality Industry Employees: Mediation Role of Agreeableness Personality Trait

Özgür GÜLDÜ¹

¹ Dr.Öğr.Üyesi., Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu*

Öz: Bu araştırmanın amacı, algılanan sosyal desteğin işe bağlılık üzerindeki etkisinde, uzlaşabilirlik kişilik özelliğinin aracılık etkisini incelemektir. Araştırmanın örneklemini 172 konaklama işletmesi çalışanı oluşturmaktadır. Çalışmada İşe Bağlılık Ölçeği, Sosyal Destek Algısı Ölçeği ve Uzlaşabilirlik Ölçeği kullanılmıştır. PROCESS Multiple Mediation Model 4 (Hayes, 2018) aracı değişken analizi kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre uzlaşabilirlik kişilik özelliği, sosyal destek algısı ve işe bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Araştırmanın güçlü yönleri, sınırlılıkları ve katkıları ilgili literatür ışığında tartışılmıştır.

Anahtar kelimeler: İşe bağlılık, algılanan sosyal destek, uzlaşabilirlik

Abstract: The purpose of the study was to investigate the mediator role of agreeableness personality trait on the relationship between perceived social support and job involvement levels. The sample included 172 hospitality industry employees. Job Involvement Scale, Perceived Social Support Scale and Agreeableness Scale were administered. The data were analyzed using PROCESS Multiple Mediation Model 4 (Hayes, 2018). The analysis results showed that agreeableness personality trait had mediator role in the relationship between perceived social support and job involvement levels. Strengths, limitations and implications of the current study are discussed in the light of relevant research.

Keywords: Job Involvement, perceived social support, agreeableness

1. Giriş

Turizm emek yoğun üretim özelliği nedeniyle, diğer sektörlerden farklı bir yapıya sahiptir. Sektör genelinde makineleşme ve otomasyon olanaklarının sınırlı düzeyde kalması, mal ve hizmet üretiminde emek yoğun özelliğin korunmasında etkili olmuştur. Bu nedenle konaklama, yiyecek-içecek, eğlence, toplantı düzenleme, pazarlama, satış, büro, muhasebe, temizlik ve teknik hizmetler gibi birbirinden farklı birçok alanda hizmet veren turizm işletmeleri için çalışanlar oldukça önemlidir. Çünkü turizm sektöründe hizmetler sosyal

* İlgili yazar/Corresponding author: guldu@ankara.edu.tr

bir ortamda ve kişilerarası etkileşim içerisinde gerçekleşir. Hizmetlerin üretimi ile tüketimi eş zamanlıdır ve elde edilen başarılar çoğunlukla çalışanların kişisel özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla işletmelerde tüketicilerle etkileşim içinde olan çalışanlar hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini ve müşteri sadakatini arttırmalarının yanı sıra, işletmelerin rekabet üstünlüğünü ve performansını belirlenmesi bakımında da oldukça önemlidirler (Ünlüöner ve Şahin, 2011).

Kuşlivan ve Eren (2011), turizm işletmelerinde hizmet verme ve alma sürecinin, hizmeti sunan çalışanların kişiliğinde, görünümünde, tutum ve davranışlarında somutlaştığını ifade etmişlerdir. Yani verilen hizmetin bir parçası olarak çalışanlar, işletmenin temsilcisi olarak nitelendirilmekte ve o işletmenin tüketici gözündeki imajını oluşturmaktadır. Lee-Ross (2003) da, hizmet veren ile alan arasındaki etkileşimi yönetmede en etkili yöntemin doğru iş için, doğru kişiyi seçme olduğunu belirterek, işletme standartlarına uygun olan kişi ya da kişileri seçmenin önemini vurgulamıştır. Dolayısıyla, bireysel hizmet temelli turizm sektöründe, personel seçiminin başlıca ölçütleri arasında, çalışanların kişilik özellikleri, belki de en önemli etmen olarak karşımıza çıkmaktadır (akt. Kuşlivan ve Eren, 2011).

Saldamlı (2008) ile Tokmak, Turgut ve Öktem (2013) bazı çalışanların diğerleri ile karşılaştırıldığında hizmet sunmaya daha yatkın olduklarını belirtmişlerdir. Bu farklılık büyük ölçüde, çalışanların kişilik özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Sahip oldukları bazı özellikler ile çalışanlar, müşterilerle daha iyi iletişim kurmakta, böylece müşterilere daha kaliteli bir hizmet sunabilmektedirler. Yani, çalışanların kişilik özellikleri ya da bireysel farklılıkları, verilen hizmetin kalitesini, müşteri memnuniyetini, örgütsel başarı için önemli olan hizmet davranışlarını ve hizmet becerilerini, diğer bir deyişle hizmet sağlayanın genel performansını etkilemektedir. Çünkü başkaları ile ilgilenmede nazik, uyumlu ve yardımsever olan çalışanlar hem verilen hizmetlerle ilgili eğitimlere ve eleştirilere daha açık olmakta, hem de işle ilgili rollerini daha güvenilir ve daha az denetime gereksinim duyarak yerine getirmektedirler. Böylece hizmet vermeye yatkın, hızlı öğrenen ve gerektiğinde karar verip uygulayan bir çalışan, bu özelliklere sahip olmayan çalışanla karşılaştırıldığında işletme performansına daha fazla katkı sağlamaktadır.

Turizm sektörü çalışanlarının, tüketicilerle etkili bir iletişim kurabilmelerini, üst düzeyde hizmet sunabilmelerini ve kendilerinin de bundan doyum alabilmelerini etkileyen kişilik özelliklerinden biri de onların işe bağlılık düzeyleridir. Son yıllarda işe bağlılık kavramına yönelik ilgi, çalışanların iş yaşamlarındaki hedeflerini, beklentilerini, standartlarını ve ilgilerini belirlemede taşıdığı önemle birlikte, işgücü devri, isteksizlik ve devamsızlık gibi işe yönelik davranışları anlamadaki temel rolü nedeniyle de gittikçe artmaktadır (Sharma, Srivastova, Ningthoujam ve Arora, 2012).

2. Kuramsal Çerçeve

İşe Bağlılık

Genel olarak işe bağlılık, kişinin yaşamında işine vermiş olduğu önem derecesi ve işiyle psikolojik olarak özdeşleşme düzeyidir. Çalışanların yaptıkları işten aldıkları zevk ve bu işi yapmayı sürdürmeye olan isteklilik düzeyini ifade eder (Lambert, Liu, Jiang, Zhang ve Kelley 2018; Sharma, ve ark., 2012). Alan yazında, işe bağlılık kavramının tanımı üzerinde bir anlaşma sağlanamamıştır. Bu anlaşmazlık bu kavramın kuramsal tanımına ilişkin belirsizlikten kaynaklanmaktadır. Örneğin, Sonnentag ve Krueger'e (2006) göre işe bağlılık, iş doyumunun sonucu olarak ortaya çıkan, işe yönelik olumlu bir tutumdur. Bu tutum işle ilgili deneyimlerle, ihtiyaçların doyurulmasıyla gelişir ve kişinin içsel motivasyonunun sonucunda işle bütünleşmesini ifade eder. Cooper-Hakim ve Visweswaran'a (2005) göre de işe bağlılık, çalışanın işine karşı gösterdiği psikolojik ilgi düzeyidir. İşinde gösterdiği performansın belirleyicisidir. Kreiner, Hollensbe ve Shep'e (2006) göre ise işe bağlılık, çalışanların duyguları ve düşünceleriyle işlerine odaklanma düzeyidir (akt., Griffin, Hogan, Lambert ve Tucker, 2010; Kuruözüm, Irmak ve Çetin, 2010).

İşe bağlılık kavramının oluşmasını ve devamını sağlayan birçok etmen bulunmaktadır. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, görev süresi, bireyin ihtiyaçları, sahip olduğu değerler ile kişisel özellikleri (benlik saygısı, iş etiği, kontrol odağı, gelişme ihtiyacı vb) ile işin özellikleri (beceri çeşitliliği, işin anlamlılığı, geribildirim, özerklik, görevle özdeşleşme vb) ile örgüt iklimi ve iş çevresi işe bağlılık düzeyi üzerinde etkilidir (Orel, 2013; Sevim, 2011; Singh ve Gupta, 2015).

Qureshi, Lambert, Frank (2019) çalışanların motivasyonunu arttırması, iş tatminini sağlaması ve iş ortamındaki rekabetin temelini oluşturması nedenleriyle bağlılığın, örgütler için önemli bir kavram olduğunu belirtmişlerdir. Onlara göre bireyin işe bağlılık düzeyi arttıkça, örgüte olan bağlılığı, örgütün verimliliği ve etkililiğini artacak, örgütün hedeflerine ulaşması daha olası hale gelecektir. Benzer şekilde Shragay ve Tziner (2011) de işe bağlılığın çalışanların doğasında olan ve örgütlerin önem verdiği bir tutum olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu özelliğe yüksek düzeyde sahip çalışanların güvenilir, iş birliğine yatkın ve iletişime açık olma ile işine ve işyerine kendini adama gibi bazı temel kişilik özelliklerine sahip olduklarını belirtmişlerdir. Böylece örgütlerin verimliliği, bu özelliklere sahip, işine bağlı yani kendini çalıştığı işe adanmış çalışanların varlığı ile artacaktır.

İşe bağlılık kişisel gelişim, işinden dolayı tatmin duygusunu yaşama, motive olma ve amaç odaklı davranışlar sergilemenin anahtar ögesidir. İşine olan bağlılığı artan bir çalışan, işini, kendisi için çok önemli olarak değerlendirecek ve işinin gerekliliklerini eksiksiz olarak yerine getirmeye çalışacaktır. Diğer bir ifadeyle, kişi tamamen işine yoğunlaşacak, düzenli olarak işine devam edecek ve dolayısıyla verimliliği de artacaktır. İşe bağlılık ve işe katılım oranı arttıkça da, çalışanın örgüte olan bağlılığı artacak ve aynı iş yerinde uzun süre ile çalışma beklentisi içerisine girecektir (Ebeh, Njoku, Ikpeazu ve Benson, 2017; Sevim, 2011). Ayrıca işe bağlılık düzeyi yüksek kişiler için işleri, yaşamlarının merkezidir. Çalışma hayatına etkin katılım sergileyen bu çalışanlar, başka faaliyetlerden daha çok kendi işleriyle ilgilenme eğilimindedirler. Onlar için işleri, benlik saygılarının temelini oluşturur. Bu kişiler, işlerinde tatmin duygusunu yaşarlar ve başarılı olduklarına inanırlar. Kendilerini ve karşılaştıkları durumları iş performansları ile tanımlama ve değerlendirme eğilimindedirler. İş yaşamlarının kendileri için önemli ve yararlı olduğuna ilişkin değerlere sahiptirler. İş ortamında pozitif tutum ve davranışlar sergilerler. İşlerinin gereklerini yerine getirdiklerinde kendilerini iyi hissederler. Böylece yaptıkları işten zevk alırlar ve işlerini yerine getirme yönünde isteklilikleri de artar. Yüksek seviyede işe bağlılık, iş deneyimini daha iyi hale getirir, iş yaşamının kalitesini arttırır, bu da yaşamdan alınan doyumun artmasına neden olur. Aksine düşük düzey işe bağlılığa sahip olan çalışanların yaşamlarının merkezinde, işleri yerine aile ve hobiler gibi onlar için daha fazla önem taşıyan unsurlar yer alır. Bu nedenle örgütten uzaklaşırlar, işlerine ve örgüte karşı yabancılaşma hissederler. Bu kişilerin zamanla, diğer çalışanları olumsuz yönde etkilemeleri de olasıdır (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011).

Sosyal Destek Algısı

Sosyal destek algısı, birey için zor ve stres yaratıcı dönemlerde ihtiyaç duyduğu anda, ona değer veren ve yardıma hazır olan birilerinin olması ve bunun birey tarafından kendi yararına bir destek olarak algılanmasıdır. Bir anlamda kişinin kendine biçtiği genel değerdir. Bireyin yaşamının farklı alanlarında kendini sevilen, aranan, değer verilen ve desteklenen biri olarak gerektiğinde ihtiyaç duyduğu yardımı bulabileceğine inanmasıdır (Lakey ve Orehek, 2011; Yu Rueger, Malecki ve Demaray, 2010). Sosyal destek aile ve akrabalar, arkadaşlar, çalışma yaşamında yer alan kişiler gibi birey için önem taşıyanlardan gelen duygusal, araçsal ve bilgisel yardımları içerir. Sosyal destek bireye sevildiğini, korunduğunu, ona güven duyulduğunu, değer verildiğini ve bir grubun üyesi olduğunu hissettirir. Ayrıca sosyal fonksiyonlarını düzenlemesine yardımcı olur. Kişiye güven ve ait olma duygusu vererek ve onu kendi yaşamı ve değerleri ile kabul ederek yol gösterir (Terzi, 2008).

Algılanan sosyal desteğin iki temel bileşeni vardır: İhtiyaç duyulduğunda başvurulabilecek insanların varlığı ve var olan destekten memnuniyet derecesi. Bu iki bileşenin ilişkisi bireyin kişiliğine bağlı olarak değişir. Bazı bireyler çevrelerinde kendilerine sosyal destek sağlayacak fazla sayıda kişi olmasını isterken, bazıları için tek bir kişi sosyal destek için yeterlidir. Başkalarıyla beraberken yaşanan rahatlama duygusu ve memnuniyet derecesi de sosyal destek ihtiyacının belirleyicisidir. Sosyal destek bireyin ilgilenildiğine, sevildiğine ve değerli olduğuna inanmasını sağlar, böylece benlik saygısını yükseltir. Sosyal destek, stres yaratan olayların psikolojik etkilerini azaltmasının yanı sıra, fiziksel sağlık ve kendini iyi hissetme üzerinde olumlu etkiye sahiptir. Bireyin sosyal çevresinden aldığı yardım, içeriği ne olursa olsun kişilerin çaresizlik duygularını hafifleterek, stresle baş etme konusunda kendilerine duydukları güveni artırır. Sosyal destek, kaygı yaratan etmenleri ortadan kaldırmaya bile kişilerin endişe düzeylerini azaltarak onların daha iyimser, daha fazla kontrol duygusuna sahip olmalarını ve stresle başa çıkmak için yeni yöntemler denemeye daha istekli olmalarını sağlar (Martins, Peterson, Almeida ve Costa, 2011).

Bir çalışanın iş ortamındaki yöneticilerle ve diğer çalışanlarla arasındaki etkileşimleri ve destekleyici davranışları çok önemlidir. Çalışanların işe ilişkin yaşadıkları stres, gerginlik ve tükenmişlik durumlarını gidermede, aile ve arkadaşlar gibi iş dışı destek kaynaklarına nazaran; yönetici ve çalışma arkadaşları gibi işyerindeki destek kaynakları daha faydalı olacaktır. Bu kaynaklar bireye bilgi, geribildirim ve duygusal alanda ihtiyaç duyduğu sosyal desteği sağlayacaktır. Böylece çalışanların işle ilgili taleplerle başa çıkması kolaylaşacak, bu taleplerin olumsuz sonuçlarından birey korunacak ve örgüte olan bağlılığı artacaktır. Destekleyici bir iş ortamı, çalışanların içsel motivasyonlarını arttıracak ve sahip oldukları becerileri işlerine adanmaları konusunda teşvik edecektir. Bu da, çalışanların görevlerini başarıyla yerine getirmelerine ve muhtemelen hedeflerine ulaşmalarını sağlayacaktır. Ancak birey bu destek kaynaklarından yoksun olduğunda aşırı iş yükü, baskı ve rol belirsizliği gibi durumlarla başa çıkmakta zorlanacak ve mevcut performans düzeyini sürdürebilmek ve koşulları dengeleyebilmek için daha fazla çaba harcamak zorunda kalacaktır. Bu yoğun çaba sonucunda da birey bitkinlik, gerginlik, asabiyet, stres ve depresyon gibi fiziksel ve ruhsal sonuçlarla karşı karşıya kalacaktır. Bu durumun sürekliliği ise enerjisini yok edecek ve tükenmeye neden olacaktır (Yürür ve Sarıkaya, 2011).

Uzlaşılabilirlik Kişilik Özelliği

Kişilik, bireyin zaman içerisinde gelişen, birbirleri ile uyumlu, duygu, düşünce ve davranış kalıplarıdır (Mount, Barrick, Scullenve Rounds, 2005). Bir zihinsel ve fiziksel özellikler bütünüdür. Bireyin ne düşündüğünün, ne hissettiğinin ve nasıl davrandığının bir göstergesidir. Bireylerin davranışlarının gerekçelerini açıklayan kişilik, “ben kimim?” sorusunun cevabıdır (Çeribaş, 2007).

Zel’e (2006) göre kişilik, tek boyutlu bir yapı değildir. Costa ve McCrae (1992) bireylerin birbirlerinden farklı, sürekliliği olan ve değişmeyen kişilik özelliklerine sahip olduklarını ve bu özelliklerin kişilerin sergilediği davranışlarda gözlenebileceğini ileri sürmüşlerdir. Geliştirdikleri kuramsal yaklaşıma göre kişilik, beş boyutlu bir yapıya sahiptir: Duygusal dengesizlik, dışadönüklük, deneyime açıklık, uzlaşılabilirlik ve özdisiplin.

Bu çalışmanın değişkenlerinden biri olan uzlaşılabilirlik özelliği, kişilerarası ilişkilere yönelik kişilik boyuttur. Bireyin diğer kişilerle olan ilişkilerine odaklanır. Uzlaşılabilirlik boyutunda yer alanlar kibar, nazik, sıcak, alçak gönüllü, destekleyici, yardımsever, esnek, güvenilir, iyi mizaçlı, işbirliğine yatkın, affedici, yumuşak kalpli, özgeci ve dostça yaklaşımları olan ve diğer insanlarla duygusal yakınlık kuran kişilerdir. Yumuşak başlı olarak da tanımlanan bu kişiler rekabetten çok uzlaşmaya önem verirler ve kişilerarası çatışmalara girmekten kaçınırlar. Diğer bir deyişle, çatışmaları çözmek için güç kullanma ve baskı uygulama gibi yöntemleri tercih etmezler. Bu kişilik özelliğine düşük düzeyde sahip olanlar ise yukarıda anılan

özelliklerin tam tersi, olaylara sürekli muhalif, eleştirel bir bakış açısına sahip, kinici, kıskanç, uyumsuz ve tartışmayı seven kişilerdir (Costa ve McCrae, 1992; Gosling, Rentfrow ve Swan, 2003).

3. Araştırma Yöntemi

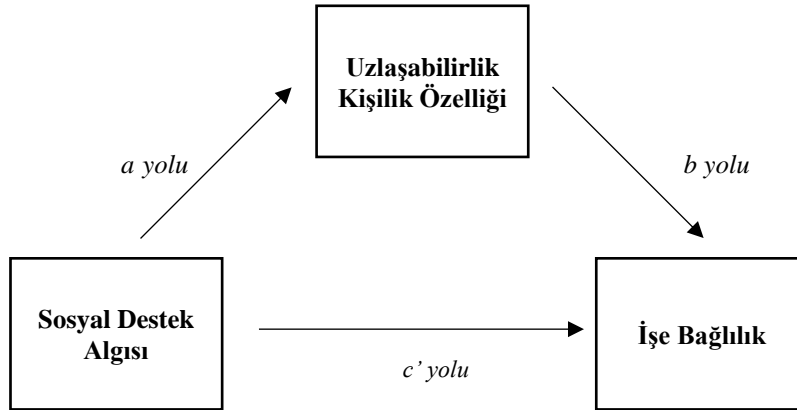
3.1. Araştırma Amacı

Üretim ve tüketimin eş zamanlı olarak gerçekleştiği turizm sektöründe, hizmetlerin istendiği düzeyde yürütülebilmesi büyük ölçüde eğitilmiş nitelikli işgücüne bağlıdır. Hizmet vermeye yatkın, müşterilerle iyi iletişim kuran, hızlı öğrenen, gerektiğinde karar verip uygulayan işine bağlılık düzeyi yüksek bir çalışan, işletme performansına büyük katkı sağlayacaktır. Dolayısıyla, çalışanların kişilik özellikleri ya da bireysel farklılıkları, verilen hizmetin kalitesini, müşteri memnuniyetini, örgütsel başarı için önemli olan hizmet davranışlarını ve hizmet becerilerini etkileyecektir. Bu noktadan hareketle çalışmada, çalışanların algıladıkları sosyal desteğin işe bağlılık düzeylerine etkisinde, uzlaşabilirlik kişilik özelliğinin aracı etkisi olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç çerçevesinde oluşturulan araştırma hipotezleri şunlardır:

H₁. İşe bağlılık, sosyal destek algısı ve uzlaşabilirlik kişilik özelliği arasında anlamlı ilişkiler vardır.

H₂. Uzlaşabilirlik kişilik özelliği, işe bağlılık ve sosyal destek algısı arasındaki ilişkiye aracılık eder.

Araştırmanın aracı etkiye ilişkin kavramsal modeli Şekil 1.'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Aracı Etki Kavramsal Modeli

3.2. Araştırma Grubu

Araştırmanın örneklemini 83 kadın (%48.3) ve 89 erkek (%51.7) erkek olmak üzere 172 turizm alanında çalışan katılımcıdan oluşmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı 21-45 arasında değişmektedir (Ort. = 27.72, S = 4.59). Kadın çalışanların yaş ortalaması 28.05 (S = 4.55) iken, erkek çalışanların yaş ortalaması 27.42'dir (S = 4.64).

Çalışanların 61'i (%35.5) "büro hizmetlerinde" (ön büro, muhasebe, personel, pazarlama, satış ve satın alma), 57'si (%68.6) "yiyecek ve içecek hizmetlerinde" (mutfak, bar ve servis), 54'ü (%31.4) "temizlik, teknik ve diğer hizmetlerde" görev yapmaktadır.

Büro hizmetlerinde çalışanların 31'i (%50.80) kadın ve 30'u (%49.20) erkektir. Yiyecek ve içecek hizmetlerinde 26 (%45.60) kadın ve 31 (%54.40) erkek çalışmaktadır. Temizlik, teknik ve diğer hizmet çalışanlarının ise 26'si kadın (%48.10), 28'si (%51.90) erkektir.

Büro hizmetlerinde çalışanların yaş ortalaması 27.36 ($S=3.87$), yiyecek ve içecek hizmetlerinde çalışanların ortalaması 28.10 ($S = 4.55$) ve temizlik, teknik ve diğer hizmetlerde çalışanların ortalaması ise 27.73 ($S = 5.38$) olarak belirlenmiştir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada katılımcılara demografik bazı bilgilerini (cinsiyet, yaş ve çalışma alanı) elde etmek amacıyla kişisel bilgi formu ile İşe Bağlılık Ölçeği, Sosyal Destek Algısı Ölçeği (Soygüt, 1989) ve Büyük Beş Kişilik Envanteri'nin Uzlaşılabilirlik Alt Ölçeği uygulanmıştır.

İşe Bağlılık Ölçeği: Kişinin yaşamında işine vermiş olduğu önemi ifade eden işe bağlılık kavramını ölçmek için Warr, Cook ve Wall (1979) tarafından geliştirilen İşe Bağlılık Ölçeği (Job Involvement Scale) kullanılmıştır. Ölçek 6 maddeden oluşmakta ve “bana hiç uygun değil” (1 puan) ile “bana tamamen uygun” (5 puan) arasında değişen beş basamaklı likert tipi bir ölçek üzerinde değerlendirmektedir. Alınan yüksek puanlar, kişinin işine olan bağlılık düzeyinin de o derece yüksek olduğunu göstermektedir. Jackson Stafford, Banks ve Warr (1983), Cronbach Alpha içtutarlılık katsayısını .71, madde-toplam puan korelasyonlarının ise .36 ile .70 arasında değiştiğini belirlemişlerdir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlama çalışması Yılmaz ve Bilgiç (2009) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin faktör yapısını belirlemek için açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri uygulanmıştır. Analizler ölçeğin, toplam varyansın %51.99'unu açıklayan tek faktörlü bir yapıya sahip olduğunu ve faktör yüklerinin .61 ile .80 arasında değiştiğini göstermiştir. Ölçeğin Cronbach Alfa içtutarlılık katsayısı .80 olarak belirlenmiştir (Yılmaz ve Bilgiç, 2009).

Sosyal Destek Algısı Ölçeği: Bireylerin çevrelerindeki kişilerce kendilerine gösterilen sosyal desteği algılama derecelerini belirleme amacıyla Soygüt (1989) tarafından geliştirilen Sosyal Destek Algısı Ölçeği (Perceived Social Support Scale) kullanılmıştır. Ölçek dört maddeden oluşmakta ve “hiç katılmıyorum” (1 puan) ile “tamamen katılıyorum” (5 puan) arasında değişen beş basamaklı likert tipi bir ölçek üzerinde değerlendirilmektedir. Yılmaz ve Bilgiç (2009) ölçeğin faktör yapısını belirlemeyi amaçlayan çalışmalarında ölçeğin toplam varyansın %51.99'unu açıklayan tek faktörlü bir yapıya sahip olduğunu belirlemişlerdir. Faktör yükleri .68 ile .76 arasında değişmektedir. Cronbach Alpha içtutarlılık katsayısını ise .69'dur.

Uzlaşılabilirlik Alt Ölçeği: Bireyin kişilerarası ilişkilerdeki yönelimlerini belirlemek amacıyla Benet-Martinez ve John (1998) tarafından geliştirilen Beş Faktör Envanteri'nin (The Big Five Inventory) Uzlaşılabilirlik Alt Ölçeği kullanılmıştır. 9 maddeden oluşan ölçek, “hiçbir zaman” (1 puan) ile “her gün” (5 puan) arasında değişen beş basamaklı likert tipi bir ölçek üzerinde değerlendirilmektedir. Alınan yüksek puanlar, bireyin uzlaşılabilirlik özelliğini yüksek derecede sergilediğini göstermektedir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması, Sümer ve Sümer (2005) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada “uzlaşılabilirlik” alt boyutunun Cronbach Alpha içtutarlılık katsayısı .70 olarak bulunmuştur (Akt., Basım, Çetin ve Tabak, 2009). Çetin (2008), Beş Faktör Kişilik Ölçeği'nin

güvenirlilik ve yapı geçerliğini belirlemek için yürüttüğü çalışmada, “uzlaşabilirlik” alt boyutu için Cronbach Alpha içtutarlılık katsayısını .60 olarak belirlemiştir.

4. Bulgular

Araştırma hipotezlerini sınamak için öncelikle, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin düzeylerini belirlemek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Daha sonra sosyal destek algısı ve işe bağlılık arasındaki ilişkide, uzlaşabilirlik kişilik özelliğinin aracı etkisine ilişkin model test edilmiştir.

4.1. Değişkenler Arası İlişkiler

Araştırma değişkenleri işe bağlılık, sosyal destek algısı ve uzlaşabilirlik kişilik özelliği arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla korelasyon analizi (Pearson r) uygulanmıştır. Ölçek puanları arasındaki korelasyonlar ile katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların ortalama ve standart sapmaları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Araştırmada Yer Alan Değişkenler Arasındaki Korelasyon Katsayıları, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ort.	S	1	2	3
1. İşe Bağlılık	27.32	2.60	---		
2. Sosyal Destek Algısı	15.89	2.81	.19*	---	
3. Uzlaşabilirlik Kişilik Özelliği	35.84	4.64	.28**	.36**	---

* $p < .05$ ** $p < .01$

Analiz sonuçlarına göre, sosyal destek algısı ve işe bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r = .19, p < .05$). Uzlaşabilirlik kişilik özelliği ile sosyal destek algısı arasındaki ilişki de pozitif yönde anlamlıdır ($r = .28, p < .01$). Son olarak uzlaşabilirlik kişilik özelliği ve işe bağlılık arasındaki ilişkininde anlamlı olduğu belirlenmiştir ($r = .36, p < .01$). Sosyal destek algısı ve uzlaşabilirlik özelliği arttıkça, işe bağlılık düzeyi de artmaktadır. Bu sonuçlara göre H_1 hipotezi desteklenmiştir.

4.2. Aracı Değişken Analizi

Şekil 1.’de sunulan “Aracılık Etki Kavramsal Modeli’nde” görüldüğü üzere aracı değişken uzlaşabilirlik kişilik özelliği, yordayıcı değişken sosyal destek algısı, yordanan değişken ise işe bağlılıktır.

Korelasyon analizi sonuçları, yordayıcı değişken sosyal destek algısı ve yordanan değişken işe bağlılık ile aracı değişken uzlaşabilirlik kişilik özelliği arasında anlamlı düzeyde ilişkiler olduğunu göstermiştir. Bu sonuç sosyal destek algısının işe bağlılığa olan etkisinde, uzlaşabilirlik kişilik

özelliğinin aracı rollünün incelenebileceğini göstermektedir. Bu amaçla Preacher ve Hayes (2008) tarafından geliştirilen, aracılık modellerinin analizi için daha geçerli ve güvenilir sonuçlar elde edilmesini sağlayan bootstrap yöntemi kullanılarak aracılık etki analizi gerçekleştirilmiştir. Bunun için SPSS için INDIRECT programı kullanılmış, örneklemin bootstrap yöntemi ile seçkisiz olarak 5000 kez yeniden örneklemlendirildiği, araştırma modeliyle uyumlu aracı değişken analizi PROCESS Multiple Mediation Model 4 (Hayes, 2018) ile analiz gerçekleştirilmiştir. Bootstrap yöntemi ile yapılan aracılık etki analizlerinde araştırma hipotezlerinin desteklenebilmesi için, analiz neticesinde elde edilen %95 düzeltilmiş ve hızlandırılmış güven aralıkları değerlerinin (%95 Bias-Corrected and Accelerated Confidence Interval– BCA GA) sıfır (0) değerini kapsamaması gerekmektedir (Hayes, 2018; MacKinnon, Lockwood ve Williams, 2004).

Öncelikle aracı değişken uzlaşılabilirlik kişilik özelliği analize dahil edilmeden önce yordayıcı değişken sosyal destek algısının, yordanan değişken işe bağlılık üzerindeki toplam etkisi incelenmiş ve bu etkinin anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F_{1,170} = 6.54, p < .05$). Sosyal destek algısı, işe bağlılık değişkenindeki varyansın %4'ünü açıklamaktadır ($b = .177, SH = .05, \%95 \text{ BCA GA} = [.0400, .3145], t_{170} = 2.55, p < .05$). Bu sonuç, sosyal destek algı puanları arttıkça işe bağlılık puanlarının da arttığını (c yolu) göstermektedir (yüksek sosyal destek algısı puanı, yüksek işe bağlılık düzeyi anlamına gelmektedir). Analiz sonuçları Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. İşe Bağlılık ve Sosyal Destek Algısı Arasındaki İlişkide Uzlaşılabilirlik Kişilik Özelliğinin Aracı Rolüne İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

		Sonuç Değişkenleri								
		M Uzlaşılabilirlik Kişilik Özelliği				Y İşe Bağlılık				
Tahmin Değişkenleri		b	S.H.	%95 BCA Güven Aralığı		b	S.H.	%95 BCA Güven Aralığı		
				LLCI	ULCI			LLCI	ULCI	
X										
Sosyal Destek Algısı	a yolu	.598***	.12	.3659	.8306	c' yolu	.096	.07	-.0478	.2398
M										
Uzlaşılabilirlik Kişilik Özelliği	--	--	--	--	--	b yolu	.136**	.04	.0485	.2231
Sabit		26.333***	1.90	22.5846	30.0815		20.927***	1.60	17.7721	24.0820
				$R^2 = .13$						
				$F_{(1,170)} = 25.83; p < .001$						
						$R^2 = .09$				
						$F_{(2,169)} = 8.12; p < .001$				
				Toplam Etki		c yolu	.177*	.07	.0400	.3145
				Doğrudan Etki		c' yolu	.096	.07	-.0478	.2398
				Dolaylı Etki		(a.b)	.081*	.03	.0383	.1486

Not: $N=162$; * $p < .05$, ** $p < .01$ *** $p < .001$; Standardize Edilmemiş beta katsayıları (b) raporlanmıştır. SH.: Standart Hata. BCA (Bias-Corrected and Accelerated) GA: Güven Aralığı. R^2 değeri, aracılık modelinin açıkladığı varyansı göstermektedir.

Tablo 2.'de uzlaşabilirlik kişilik özelliğinin, sosyal destek algısının işe bağlılık üzerindeki etkisinde aracılık rolünü belirlemeye ilişkin regresyon analizi sonuçları da verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre sosyal destek algısı, uzlaşabilirlik kişilik özelliğini anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilemektedir ($b = .598$, $SH = .12$, %95 BCA GA = [.3659, .8306], $t_{170} = 5.08$, $p < .001$). Sosyal destek algısı, uzlaşabilirlik kişilik özelliği değişkenindeki varyansın %13'ünü açıklamaktadır ($F_{1,170} = 25.83$, $p < .001$). Bu sonuç sosyal destek algısı puanları arttıkça, uzlaşabilirlik kişilik özelliğinin de arttığını göstermektedir (a yolu).

Regresyon analizi uzlaşabilirlik kişilik özelliğinin işe bağlılık üzerinde olumlu yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir ($b = .136$, $SH = .04$, %95 BCA GA = [.0485, .2231], $t_{169} = 3.07$, $p < .01$). Buna göre uzlaşabilirlik kişilik özelliği arttıkça, işe bağlılık düzeyi artmaktadır (b yolu). Ancak uzlaşabilirlik kişilik özelliği kontrol edildiğinde sosyal destek algısının, işe bağlılık üzerindeki doğrudan etkisinin (c' yolu) anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($b = .096$, $SH = .07$, %95 BCA GA = [-.0478, .2398], $t_{169} = 1.19$, $p = .1892$). Baron ve Kelly'in (1986) geleneksel yaklaşımından farklı olarak bootstrap yönteminin kullanıldığı çağdaş yaklaşım ile aracılık modeli analizlerinde, toplam ve doğrudan etki istatistiksel olarak anlamlı olmayabilir. Toplam ve doğrudan etkinin anlamlı olmaması dolaylı etkinin varlığını ortadan kaldırmaz ve aracılık modelini geçersiz kılmaz (Fritz ve MacKinnon, 2007; Hayes, 2018; MacKinnon ve ark., 2002; Preacher ve Hayes, 2004; akt. Gürbüz, 2019). Son aşamada sosyal destek algısının uzlaşabilirlik kişilik özelliği aracılığıyla, işe bağlılık üzerindeki dolaylı etkisi (a.b) bootstrapping yöntemi ile incelenmiş ve sosyal destek algısının işe bağlılık üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu belirlenmiştir ($b = .081$, $SH = .03$, %95 BCA GA = [.0383, .1486]). Çünkü bootstrapping analizine göre, %95 düzeltilmiş ve hızlandırılmış güven aralığı değerleri (%95 BCA GA), 0 (sıfır) değerini kapsamamaktadır. Sosyal destek algısı ve uzlaşabilirlik kişilik özelliği birlikte, işe bağlılık düzeyinin yaklaşık %9'unu açıklamaktadır ($F_{2,169} = 8.12$, $p < .001$). Bu sonuçlara göre uzlaşabilirlik kişilik özelliği, sosyal destek algısı ve işe bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Aracılık etkisinin tam standardize etki büyüklüğü (K_2) .09'dur. Bu değer orta düzeyde bir etki büyüklüğü olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar ışığında H_2 hipotezi desteklenmiştir.

5. Tartışma

Çalışma ortamı için önemli bir özellik olan işe bağlılık, kişinin yaşamında işine vermiş olduğu önem ve değer derecesini, diğer bir ifade ile işiyle olan özdeşleşme düzeyini ifade eder (Zopiatis, Constanti ve Theocharous, 2014). Yüksek işe bağlılık düzeyine sahip olan çalışanlar için işleri yaşamlarının merkezidir. Bu özelliğe sahip çalışanlar, hizmet alanları memnun etme ve kalıcı kılma yönünde yoğun çaba göstereceklerdir. Ayrıca örgütsel bağlılık düzeyleri ve iş performansları daha yüksek, işten ayrılma niyetleri ise daha düşük olacaktır (Griffin ve ark., 2010).

Bu çalışmada konaklama işletmesinde çalışanlarının, algıladıkları sosyal desteğin işe bağlılık düzeylerine etkisinde, uzlaşabilirlik kişilik özelliğinin aracı bir role sahip olup olmadığı incelenmiştir. Bu amaç çerçevesinde ilk olarak araştırmada değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda işe bağlılık, algılanan sosyal destek ve uzlaşabilirlik kişilik özelliği arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Bu bulguya göre sosyal destek algısı ve uzlaşabilirlik özelliği arttıkça, işe bağlılık düzeyi de artmaktadır. Çalışma yaşamında destekleyici bir iş ortamı içinde olan çalışanların stres, baskı, gerginlik ve tükenmişlik gibi durumlarla

karşılaşma olasılığı daha az olacak, içsel motivasyonları artacaktır. Böylece de işlerine ve örgütlerine olan bağlılıkları artacaktır. Aynı zamanda bu kişiler diğer çalışanlarla dostça iletişim kuracaklar, nazik, destekleyici, yardımsever, güvenilir ve işbirliğine yatkın olacaklardır. Böylece iş performansları ve dolayısıyla işe bağlılık düzeyleri de artacaktır. Araştırmada ikinci olarak aracılık ilişkisi PROCESS Multiple Mediation analizi ile incelenmiştir. Analiz sonuçları uzlaşılabilirlik kişilik özelliğinin, sosyal destek algısı ve işe bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini göstermiştir. Analiz sonuçları öncelikle sosyal destek algısının, işe bağlılık özelliğini pozitif yönde yordadığını göstermiştir. Çalışanların çalışma yaşamında algıladıkları sosyal destek arttıkça, işe bağlılıkları da artmaktadır. Çünkü günlük yaşamının büyük bölümünü geçirdiği iş ortamında çalışanın hem amirlerinden hem de çalışma arkadaşlarından göreceği destek, ona güven ve ait olma duygusu verecektir. Böylece işinin gereğini yerine getirirken karşılaşacağı sorunlarla başa çıkabilmesi kolaylaşacaktır. Çünkü destekleyici bu iş ortamı sorunları çözebilmesi için kişiye bilginin yanı sıra, gerekli araç-gereç ile hizmet yardımı sağlayacak, becerilerini geliştirebilmesi için rehberlik edecektir (Terzi, 2008). Analiz sonuçları uzlaşılabilirlik özelliğinin işe bağlılığı pozitif yönde yordadığını da göstermiştir. Buna göre uzlaşılabilirlik özelliğine sahip çalışanlar diğerlerine karşı daha destekleyici, yardımsever, esnek, güvenilir, yumuşak kalpli, özgeci ve dostça bir yaklaşım içerisinde olacaklardır. Bu da onların iş ortamında uzlaşmacı, iyi mizaca sahip, yumuşak başlı ve işbirliğine yatkın çalışanlar olarak nitelendirilmelerini beraberinde getirecektir. Elde edilen bu bulgu alanyazın ile tutarlıdır. Liao ve Lee (2009) da işe bağlılık ile uzlaşılabilirlik arasında pozitif ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Son olarak analiz sonuçları uzlaşılabilirlik kişilik özelliği kontrol edilirken, sosyal destek algısının ve işe bağlılık üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığını göstermiştir. Ancak bu bulgu aracılık etkinin anlamlı olmadığı, yani dolaylı etkinin var olmadığı anlamına gelmemektedir (Gürbüz, 2019). Nitekim analiz sonuçları sosyal destek algısının uzlaşılabilirlik kişilik özelliği aracılığıyla, işe bağlılık üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğunu göstermiştir. Buna göre sahip olduğu kibar, nazik, sıcak, yardımsever, affedici, güvenilir, destekleyici ve dostça yaklaşımıyla iş ortamında diğer çalışma arkadaşlarından daha fazla destek göreceği olan bir çalışanın, işe olan bağlılık düzeyi de artacaktır.

Sonuç olarak bu çalışma ile işe bağlılık özelliğinin, sosyal destek algısı ve uzlaşılabilirlik özelliği ile ilişkilerini inceleyerek alanyazına katkıda bulunulmaya çalışılmıştır. Araştırma, çalışanların sahip olduğu kişilerarası ilişki becerilerinin ve çalışma ortamında karşılaşacakları bireysel ve örgütsel düzeyde destekleyici ortamın, onlara sevilen, değer verilen ve korunan bir bireyler olduklarını hissettireceğini göstermiştir. Dolayısıyla böyle bir ortam içinde olan çalışanların da hem yaptığı işe ve çalıştığı kuruma yönelik bağlılık düzeyleri artacaktır. Özellikle araştırma sonuçlarının ücretlerin düşüklüğü, terfi imkanlarının kısıtlılığı, stresli çalışma ortamı, düzensiz ve uzun çalışma saatleri, iş garantisinin sağlanamaması gibi nedenlerle turizm sektöründe yaşanan yüksek düzeydeki çalışan devrinin azalmasına ve sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli iş gücünün istihdamının sağlanmasına katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Kaynakça

- Basım, H.N., Çetin, E. ve Tabak, A. (2009). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20-34.
- Costa, P.T. ve McCrae, R.R. (1992). Four Ways Five Factor Are Basic. *Personality and Individual Differences*, 13(6), 653-665.
- Çeribaş, E. (2007). Yöneticilerin Kişilik Özelliklerinin İş Etiğine Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, F. (2008). Kişilerarası İlişkilerde Kendilik Algısı, Kontrol Odağı ve Kişilik Yapısının Çatışma Çözme Yaklaşımları Üzerine Etkileri: Uygulamalı Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Komutanlığı Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Ebeh, R. E., Njoku, E. C., Ikpeazu, O. C. ve Benson, L. (2017). Organizational Commitment and Job Involvement Among Casual Workers: The Role of Organizational Justice. *Glob. J. Hum. Res. Manag*, 5, 17-32.
- Gosling, S.D., Rentfrow, B.J. ve Swan, W.B. (2003). A Very Brief of The Big Five Personality Domains. *Journal of Research in Personality*, 37, 504-528.
- Griffin, M.L., Hogan, N.L., Lambert, E.G. ve Tucker, K.A. (2010). Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment and The Burnout of Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239-255.
- Gürbüz, S. (2019). Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri. Ankara: Seçkin Akademik ve Mesleki Yayınlar.
- Hayes, A. F. (2018). Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach (2. Baskı). New York: The Guilford Press.
- Jackson, P.R., Stafford, E.M., Banks, M.H. ve Warr, P.B. (1983). Unemployment and Psychological Distress in Young People: The Moderating Role of Employment Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 68(3), 525-535.
- Kuruüzüm, A., Irmak, S. ve Çetin, E.İ. (2010). İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler: İmalat ve Hizmet Sektörlerinde Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Bilgi: Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 53, 183-198.
- Kuşlivan, S. ve Eren, D. (2011). İşgörenlerin Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığı ve Ölçümü: Bir Literatür Taraması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(2), 139-153.
- Lakey, B. ve Orehek, E. (2011). Relational Regulation Theory: A New Approach to Explain the Link between Perceived Social Support and Mental Health. *Psychological Review*, 118(3), 482-495.
- Lambert, E. G., Liu, J., Jiang, S., Zhang, J. ve Kelley, T. M. (2018). The Antecedents of Job Involvement: An Exploratory Study Among Chinese Prison Staff. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 54, 21-33.
- Liao, C., & Lee, C. (2009). An Empirical Study of Employee Job Involvement and Personality Traits: The Case Of Taiwan. *International Journal of Economics and Management*, 3(1), 22-36.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M. ve Williams, J. (2004). Confidence Limits For The Indirect Effect: Distribution of The Product and Resampling Methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39(1), 99-128.
- Martins, M.V., Peterson, B.D., Almeida, V.M. ve Costa, M.E. (2011). Direct and Indirect Effects of Perceived Social Support on Women's Infertility-Related Stress. *Human Reproduction*, 26(8), 2113-2121.
- Mount, M.K., Barrick, M.R., Scullen, S.M. ve Rounds, J. (2005). Higher-Order Dimensions of The Big Five Personality Traits and The Big Six Vocational Interest Types. *Personnel Psychology*, 58, 447-478.
- Orel, O. (2013). Organize Perakende Sektöründe Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Öztürk, Koçyiğit ve Bal (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 84-98.
- Preacher, K. J. ve Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and Resampling Strategies For Assessing and Comparing Indirect Effects in Multiple Mediator Models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.
- Qureshi, H., Lambert, E. G. ve Frank, J. (2019). The Relationship Between Stressors and Police Job Involvement. *International Journal of Police Science & Management*, 21(1), 48-61.
- Saldamlı, A. (2008). Otel İşletmelerinde Bölüm Yöneticilerinin İş ve Yaşam Tatminin Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 15(2), 693-719.
- Sevim, L. (2011). Tükenmişlik ve İş Bağlılığının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sharma, B.R., Srivastova, V.N., Ningthoujam, S. ve Arora, V. (2012). Job Involvement as a Key Component of Work Motivation: Search for Predictors. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 48(2), 325-340.
- Shragay, D. ve Tziner, A. (2011). The Generational Effect on The Relationship between Job Involvement, Work Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 143-157.
- Singh, A. ve Gupta, B. (2015). Job Involvement, Organizational Commitment, Professional Commitment, and Team Commitment: A Study of Generational Diversity. *Benchmarking: An International Journal*, 22(6), 1192-1211.
- Ünlüöner, S. ve Şahin, Z. (2011). Turizm'de İstihdam. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(37), 1-25.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanırlıkları ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(29), 1-11.
- Tokmak, İ., Turgut, H. ve Öktem, Ş. (2013). Turizm ve Otelcilik Öğrencilerinin Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 83-95.
- Ünlüöner, S. ve Şahin, Z. (2011). Turizm'de İstihdam. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (37), 1-25.
- Yılmaz, N. ve Bilgiç, R. (2009). İşsizliğin Psikolojik Etkisini İncelemek için Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik ve Geçerlikleri Üzerine Bir Çalışma. *Türk Psikoloji Yazıları*, 12(23), 52-65.
- Yu Rueger, S., Malecki, C.K. ve Demaray, M.K. (2010). Relationship Between Multiple Sources of Perceived Social Support and Psychological and Academic Adjustment in Early Adolescence: Consistencies and Differences Across Gender. *Journal of Youth and Adolescence*, 39, 47-61.
- Yürür, Ş. ve Sarıkaya, M. (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 537-552.
- Zel, U. (2006). *Kişilik ve Liderlik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Zopiatis, A., Constanti, P. ve Theocharous, A.L. (2014). Job Involvement, Commitment, Satisfaction and Turnover: Evidence from Hotel Employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.