

**6. ULUSLARARASI TÜRK DÜNYASI
TURİZM SEMPOZYUMU
BİLDİRİ KİTABI
1 Ekim 2020, DENİZLİ**

**6. INTERNATIONAL TURKIC WORLD
TOURISM SYMPOSIUM
PROCEEDING
October 1, 2020, DENİZLİ**

Editör/Edited by
Doç. Dr. Murat BAYRAM, Ph.D



**6. ULUSLARARASI TÜRK DÜNYASI
TURİZM SEMPOZYUMU
BİLDİRİ KİTABI
1 Ekim 2020, DENİZLİ**

**6. INTERNATIONAL TURKIC WORLD
TOURISM SYMPOSIUM
PROCEEDING
October 1, 2020, DENİZLİ**

Editör/Edited by
Doç. Dr. Murat BAYRAM, Ph.D

Editör Yardımcıları / Editorial Assistants

Dr. Öğr. Üyesi Semih ARICI, Ph.D.
Dr. Burçin KIRLAR CAN, Ph.D.
Dr. Mehmet ERTAŞ, Ph.D.
Dr. Burcu KOÇ, Ph.D.
Dr. Nisan YOZUKMAZ, Ph.D.
Arş. Gör. Özge KILIÇARSLAN, Res. Assist.



Ankara, 2020

DETAY YAYINLARI : 1241
1. Baskı : Ekim 2020
ISBN : 978-605-254-301-6
Yayıncı Sertifika No : 46573
Matbaa Sertifika No : 26649

Kitap bölümlerine ait her türlü yasal/akademik sorumluluk bölüm yazarlarına aittir.

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

Kütüphane Bilgi Kartı

Editör: Murat Bayram
6. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu Bildiri Kitabı, 1. Baskı
ISBN: 978-605-254-301-6, xxiv + 930 sayfa, kaynakça var, dizin yok



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ

DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA

Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42

Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

ONUR KURULU

Prof. Dr. Ahmet Kutluhan, Pamukkale Üniversitesi Rektörü, Türkiye
Prof. Dr. Ahmet Hamdi Topal, Kastamonu Üniversitesi Rektörü, Türkiye
Prof. Dr. Alpaslan Ceylan, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Rektörü, Kırgızistan
Prof. Dr. Makhmetgali Sarybekov, Dulati Taraz Devlet Üniversitesi, Kazakistan
Prof. Dr. Sabri Hizmetli, Yabancı Diller ve Mesleki Kariyer Üniversitesi Rektörü, Kazakistan

HONORARY BOARD

Prof. Dr. Ahmet Kutluhan, Rector of Pamukkale University, Turkey
Prof. Dr. Ahmet Hamdi Topal, Rector of Kastamonu University, Türkiye
Prof. Dr. Alpaslan Ceylan, Rector of Kyrgyzstan-Turkey Manas University, Kyrgyz Republic
Prof. Dr. Makhmetgali Sarybekov, Rector of M. Kh. Dulati Taraz State University, Taraz,
Republic of Kazakhstan
Prof. Dr. Sabri Hizmetli, Rector of University of Foreign Languages and Professional Career,
Republic of Kazakhstan

DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. Kasım İnce, Pamukkale Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Kutay Oktay, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Young-Rae Kim, Moğolistan Uluslararası Üniversitesi, Moğolistan
Dr. Öğr. Üyesi Tolga Gök Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
Prof. Dr. Mamoev Binali, Yabancı Diller ve Mesleki Kariyer Üniversitesi, Kazakistan
Prof. Dr. Elmira Faizova, M. Kh. Dulaty Taraz Devlet Üniversitesi, Kazakistan
Prof. Dr. Ananchenkova Polina, Çalışma ve Sosyal İlişkiler Akademisi, Rusya
Prof. Dr. Aziza Tulyaganova, Singapur Yönetim Geliştirme Enstitüsü, Özbekistan

ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Kasım İnce, Pamukkale University, Turkey
Prof. Dr. Oktay Kutay Kastamonu University, Turkey
Prof. Dr. Young-Rae Kim, Mongolia International University, Mongolia
Asst. Prof. Dr. Tolga Gök, Kyrgyzstan-Turkey Manas University, Kyrgyzstan
Prof. Dr. Mamoev Binali, Uni. of Foreign Languages and Professional Career, Kazakhstan
Prof. Dr. Elmira Faizova, M. Kh. Dulaty Taraz State University, Kazakhstan
Prof. Dr. Ananchenkova Polina, Academy of Labor and Social Relation, Russia
Prof. Dr. Aziza Tulyaganova, Singapore Institute of Management, Uzbekistan

YÜRÜTME KURULU

Prof. Dr. Kasım İnce (Başkan)
Doç. Dr. Murat Bayram (Başkan Yrd.)
Dr. Öğr. Üyesi Semih Arıcı (Başkan Yrd.)
Prof. Dr. Nuray Selma Özdiçiner (Üye)
Doç. Dr. Kamil Yağcı (Üye)
Doç. Dr. Serkan Bertan (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Engin Taşkın (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Hande Mutlu Öztürk (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Serap Alkaya (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Ümmühan Bayram (Üye)
Arş. Gör. Dr. Burcu Koç (Üye)
Arş. Gör. Dr. Burçin Kırlar Can (Üye)
Arş. Gör. Dr. Mehmet Ertaş (Üye)
Arş. Gör. Dr. Nisan Yozukmaz (Üye)
Arş. Gör. Özge Kılıçarslan (Üye)
Öğr. Gör. Ahmet Çetin (Üye)
Öğr. Gör. Mehmet Yalçın (Üye)

ORGANIZING COMMITTEE

Kasım İnce (Ph.D) (Dean)
Murat Bayram (Ph.D)
Semih Arıcı (Ph.D)
Nuray Selma Özdiçiner (Ph.D)
Kamil Yağcı (Ph.D)
Serkan Bertan (Ph.D)
Engin Taşkın (Ph.D)
Hande Mutlu Öztürk (Ph.D)
Serap Alkaya (Ph.D)
Ümmühan Bayram (Ph.D)
Burcu Koç (Ph.D)
Burçin Kırlar Can (Ph.D)
Mehmet Ertaş (Ph.D)
Nisan Yozukmaz (Ph.D)
Özge Kılıçarslan (Res. Assist)
Ahmet Çetin (Lec.)
Mehmet Yalçın (Lec.)

BİLİM KURULU / SCIENTIFIC COMMITTEE

- Prof. Dr. Abduraşit Nizamiyev, Oş Devlet Üniversitesi, Kırgızistan
 Prof. Dr. Ahmet Köroğlu, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Ahmet Tayfun, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Akın Aksu, Akdeniz Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Atilla Akbaba, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Ali Erbaş, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Ali Yaylı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
 Prof. Dr. Anarkül Urdaletova, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Prof. Dr. Arslanbek Çormonov, Turizm Akademisi, Kırgızistan
 Prof. Dr. Ayhan Gökdeniz, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Azize Hassan, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
 Prof. Dr. Bahattin Özdemir, Akdeniz Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Barış Erdem, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Bermet Curupova, Kırgızistan Ekonomi Üniversitesi, Kırgızistan
 Prof. Dr. Bilgehan Gülcan, Ankara Hacı Bayram Veli, Türkiye
 Prof. Dr. Burhanettin Zengin, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Canıl Çuburova, Kırgızistan Ekonomi Üniversitesi, Kırgızistan
 Prof. Dr. Cafer Topaloğlu, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Cevdet Avcıkurt, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Cihan Çobanoğlu, University of South Florida, ABD
 Prof. Dr. Cusup Pirimbaev, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Prof. Dr. Derman Küçükaltan, İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, Türkiye
 Prof. Dr. Ercan Sırakaya Türk, University of South Carolina, ABD
 Prof. Dr. Fevzi Okumuş, University of Central Florida, ABD
 Prof. Dr. Füsün İstanbullu Dinçer, İstanbul Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Gabriela Tigu, Bucharest Üniversitesi, Romanya
 Prof. Dr. Galimkair Mutanof, Al-Farabi Kazak Milli Üniversitesi, Kazakistan
 Prof. Dr. Göknül Nur Koçak, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Habib Alipour, Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC
 Prof. Dr. Haluk Tanrıverdi, İstanbul Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Hasan Kılıç, Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC
 Prof. Dr. Hayati Beşirli, Gazi Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Hüseyin Araslı, Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC
 Prof. Dr. İlhan Ege, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. İrfan Yazıcıoğlu, Ankara Hacı Bayram Veli, Türkiye
 Prof. Dr. İsmail Kızılırmak, İstanbul Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Joao Samartinho, Polytechnic Institute Of Santarém, Portekiz
 Prof. Dr. Julia Núñez Tabales, Cordoba Üniversitesi, İspanya
 Prof. Dr. Kemal Birdir, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Kemal Kantarcı, Alanya Alaattin Keykubat Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Kenan Güllü, Erciyes Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Köbögön Atışov, Kırgızistan Ekonomi Üniversitesi, Kırgızistan
 Prof. Dr. Kurtuluş Karamustafa, Erciyes Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Kutay Oktay, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Levent Altınay, Oxford Brookes University, ABD
 Prof. Dr. Mahmut Demir, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Türkiye

- Prof. Dr. Medet Yolal, Anadolu Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Mehmet Cihan Yavuz, Çukurova Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Mehmet Sarıışık, Sakarya Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Meryem Akoğlan Kozak, Anadolu Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Mithat Zeki Dinçer, İstanbul Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Muhabbet Qurbanova, Mirza Uluğ Bey University, Özbekistan
 Prof. Dr. Muharrem Tuna, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Murat Doğdubay, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Mustafa Tepeci, Celal Bayar Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Muzaffer Uysal, Virginia Polytechnic Institute State University, ABD
 Prof. Dr. Nazmi Kozak, Anadolu Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Necdet Hacıoğlu, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Nilüfer Koçak, Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Oğuz Türkay, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Oğuzhan İlban, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Oktay Emir, Anadolu Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Orhan Akova, İstanbul Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Orhan Batman, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Osman Avşar Kurgun, Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Osman Mübin Karatepe, Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC
 Prof. Dr. Ozan Bahar, Muğla Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Öcal Usta, İstanbul Kent Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Önder Met, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Özkan Tütüncü, Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Saim Ateş, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Salih Kuşluvan, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Sandra M. Sánchez Cañizares, Cordoba Üniversitesi, İspanya
 Prof. Dr. Semra Günay Aktaş, Anadolu Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Şenol Çavuş, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Şule Aydın Tükeltürk, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Temirbek Çoduraev, Ğ. Arabaev Kırgız Devlet Üniversitesi, Kırgızistan
 Prof. Dr. Turgay Avcı, Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC
 Prof. Dr. Turhan Korkmaz, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Umut Avcı, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Yusuf Aymankuy, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Zafer Öter, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Türkiye
 Prof. Dr. Zeynep Aslan, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Ali Öztüren, Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC
 Doç. Dr. Ardak Muhammediyeva, Doğu Kazakistan Milli Üniversitesi, Kazakistan
 Doç. Dr. Aydan Bekar, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. B. Ş. Mamoev, Yabancı Diller Ve Mesleki Kariyer Üniversitesi, Kazakistan
 Doç. Dr. Bahadır Bilalov, Azerbaycan Turizm Ve Yönetim Üniversitesi, Azerbaycan
 Doç. Dr. Bayram Şahin, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Burçin Cevdet Çetinsöz, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Burhan Kılıç, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Canan Tanrısever, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Cihan Seçilmiş, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Türkiye

- Doç. Dr. Cüneyt Tokmak, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Ebru Tarcan İçigen, Akdeniz Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Elena Abenova, Kazakistan Ekonomi Üniversitesi, Kazakistan
 Doç. Dr. Erdiñ Karadeniz, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Erkan Akgöz, Selçuk Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Fariz Ahmadov, Azerbaycan Devlet Üniversitesi, Azerbaycan
 Doç. Dr. Gadir Bayramlı, Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi, Azerbaycan
 Doç. Dr. Geray Musayev, Azerbaycan Devlet Üniversitesi, Azerbaycan
 Doç. Dr. Gülcamal Caparova, Turan Astana Üniversitesi, Kazakistan
 Doç. Dr. Hamid Hamidov, Azerbaycan Devlet Üniversitesi, Azerbaycan
 Doç. Dr. Hüseyin Çeken, Muğla Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Kamil Unur, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Kazım Ozan Özer, İskenderun Teknik Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Kurmanbek Narınbek Uulu, Kırgızistan Milli Üniversitesi, Kırgızistan
 Doç. Dr. Levent Koşan, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Mariyaş Cubanova, Kazakistan Uluslararası İlişkiler Üniversitesi, Kazakistan
 Doç. Dr. Mehmet Sarıoğlan, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Muammer Mesci, Düzce Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Murat Yeşiltaş, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Nurudin Kıdıraliyev, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Doç. Dr. Onur Görkem, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Osman Çalışkan, Akdeniz Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Osman Çulha, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Ömer Şanlıoğlu, Erciyes Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Özlem Köroğlu, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Pal Guban, Edutus Foiskola/College, Macaristan
 Doç. Dr. Pınar Temizkan, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Rahman Temizkan, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Rosemary Black, Charles Sturt Üniversitesi, Avustralya
 Doç. Dr. Sabır Macitov, Kökçeta Pedagoji Üniversitesi, Kazakistan
 Doç. Dr. Samira Şahmalova, Azerbaycan Devlet Üniversitesi, Azerbaycan
 Doç. Dr. Serkan Bertan, Pamukkale Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Serkan Şengül, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Seda Şahin, Balıkesir Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Sevda Sahilli Birdir, Mersin Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Şefik Okan Mercan, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Svetlana Sırbard, Bişkek Finans ve Ekonomi Akademisi, Kırgızistan
 Doç. Dr. Tatyana Şmangulova, Turizm Ve Spor Üniversitesi, Kazakistan
 Doç. Dr. Turgay Bucak, Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Umut Balcı, Batman Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. V. Rüya Ehtiyar, Akdeniz Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Volkan Altıntaş, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Yasin Keleş, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Yılmaz Akgündüz, Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye
 Doç. Dr. Zulfigarlı Muharrem Paşa, Azerbaycan Turizm Enstitüsü, Azerbaycan
 Dr. Öğr. Üyesi Aydoğın Aydoğdu, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Aykut Şimşek, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye

Dr. Öğr. Üyesi Azamat Maksüdünov, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Öğr. Üyesi Bakıt Turdumambetov, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Uşaklı, Boğaziçi Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Cemal İnce, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Öğr. Üyesi Çetin Akkuş, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Emrullah Tören, Kırklareli Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Güntekin Şimşek, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Öğr. Üyesi Engin Taşkın, Pamukkale Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Gülizar Akkuş, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Halil Korkmaz, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Hande Mutlu Öztürk, Pamukkale Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Hakkı Çılgınoğlu, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Pamukçu, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi İrfan Mısırlı, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Mikail Kara, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Tuncer, Aksaray Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Ulutaş, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Öğr. Üyesi Muharrem Avcı, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Yıldırım, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Oğuz Nebioğlu, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Özgür Yayla, Akdeniz Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Ramazan Eren, Akdeniz Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Salih Yıldız, Kastamonu Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Sertaç Sert, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Seyil Najımudınova, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Öğr. Üyesi Semih Arıcı, Pamukkale Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Öğr. Üyesi Tolga Gök, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Öğr. Üyesi Ümmühan Bayram, Pamukkale Üniversitesi, Türkiye
 Dr. Ulanbek Alimov, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Naringül Margaziyeva, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan
 Dr. Gülmira Samatova, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Kırgızistan

- Alfabetik olarak düzenlenmiştir
- Organized alphabetically

ÇALIŞAN MUTLULUĞUNUN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Öğr. Gör. Ahmet ÇETİN

Pamukkale Üniversitesi

Denizli Sosyal Bilimler MYO

Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü

Eposta: cetina@pau.edu.tr

Doç. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI

Afyon Kocatepe Üniversitesi

Turizm Fakültesi

Turizm İşletmeciliği Bölümü

Eposta: hsoyballi@aku.edu.tr

ÖZET

Bu araştırmanın amacını, otel işletmeleri çalışanlarının genel olarak mutluluk düzeyleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin belirlenmesi oluşturmaktadır. Bu amaçla Denizli’de bulunan otel işletmelerinde çalışma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri Denizli ilinde yer alan üç, dört, beş yıldızlı ve butik şehir otellerinden elde edilmiştir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Araştırma kapsamındaki bu otellerin ulaşılabilen yönetici ve çalışanlarından toplam 249 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir. Araştırmadan elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda çalışanların mutluluğuna ve örgütsel bağlılığına ilişkin demografik değişkenlere göre yapılan fark analizlerinde bazı anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Mutluluğun örgütsel bağlılığın alt boyutları ve bütünü ile çift yönlü ve pozitif bir korelasyona sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Mutluluk faktörünün örgütsel bağlılığın alt boyutlarından duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı üzerinde ayrıca örgütsel bağlılığın bütünü üzerinde düşük düzeyde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mutluluk, örgütsel bağlılık, Denizli şehir otelleri.

THE EFFECT OF EMPLOYEE HAPPINESS ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT: AN APPLICATION ON HOTEL EMPLOYEES

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the happiness level and organizational commitment of hotel employees. For this purpose, study has been carried out in hotel businesses in Denizli. The data of the research were collected from three, four, five-star and boutique city hotels in Denizli. Questionnaire was used as data collection method in the research. 249 usable questionnaires were obtained from the managers and employees of these hotels within the scope of the research. As a result of the analysis of the data obtained from the research, some significant differences emerged in the difference analysis that made according to demographic variables related with the happiness and organizational commitment of the employees. It was revealed that happiness has a two-way and positive correlation with the sub-dimensions and whole of organizational commitment. It has been determined that the happiness factor has a low level of significant and positive effect on emotional commitment, normative commitment and consistent commitment, which are sub-

dimensions of organizational commitment, and also on the whole of organizational commitment.

Keywords: Happiness, organizational commitment, Denizli city hotels.

GİRİŞ

Bireyler, öznel olarak değişik anlamlar yüklese de daima mutlu olmak amacıyla hayatlarına devam etmektedir (Aksoy ve Ağca, 2017). Mutluluk günlük yaşantıdan iş yaşantısına kadar her alanda insanın aradığı ve kovaladığı soyut bir kavramdır. Toplumların refahı onu oluşturan bireylerin mutluluklarıyla ilişkili olarak görülür ve toplumların da en önemli amaçlarından biridir. Günümüzde insanların yaşantısının büyük kısmını iş yerlerinde geçirdiği düşünülürse insanların mutlu ya da mutsuz olmalarına etkisi bakımından önemli bir faktör olduğu kadar, diğer bir bakış açısıyla yaklaşıldığında mutluluk durumunun işletme içerisindeki diğer faktörlere de bir etkisi olacağı düşünülebilir. Bu sebeple turizm işletmeleri açısından büyük önem taşıyan örgütsel bağlılık üzerinde mutluluğun nasıl bir etkisi olduğu ve örgütsel bağlılığın mutlulukla ilişkisi bu çalışmada ele alınmıştır.

LİTERATÜR TARAMASI

Örgütsel bağlılık kavramı turizm işletmelerinin en önemli endişe kaynaklarından biridir. Çünkü örgütsel bağlılığa sahip personel üst düzey performans gösterecek ve yeteneklerini kullanacaktır (Deepa, Palaniswamy & Kuppusamy, 2014). Ancak turizm işletmeleri yetkin ve başarılı personeli istihdam etmeyi tercih etmesine rağmen bunda çok başarılı olamamaktadır. Bunun temel nedenleri olarak turizm sektöründeki düşük ücretler, iş ve sosyal güvence sorunları, mevsimsellik ve uzun çalışma saatleri (Zhao vd. 2016) gibi nedenlerle ortaya çıkan yüksek personel devir oranlarıdır. İşletmelerin verimliliğini etkileyen en önemli unsurların başında insan gücü gelmektedir. Bu insan gücünün örgüte bağlı olması ise etkiyi daha da artırması beklenen bir durumdur. Örgüte bağlılık çalışanların işe geç kalmalarının, bireyselliğin ve işten ayrılmaların önemli ölçüde önüne geçebildiği gibi çalışanların örgütle zihinsel uyumunu, performans artışını ve kişisel amaçlar ile örgütsel amaçlarının uyumunu sağlamaktadır (Asgarian ve Bozorgi, 2013; Kaplan ve Norton, 1999). Örgütsel bağlılık, stres ve zor şartlar altında dahi çalışanların çalışmaya devam etmelerini ve performanslarını göstermelerini sağlayan bir motivasyon kaynağıdır (Carlos, Mendes ve Lourenco, 2014).

Örgütsel bağlılık, bir çalışanın bir kuruluşa karşı sahip olduğu psikolojik bağlılıktır; Bir çalışanın sahip olduğu örgütsel bağlılık seviyesi, kuruma olan bağlılığını belirler (Scrima vd., 2015). Örgütsel bağlılık, kişinin bireysel istek, amaç ve değerlerine katkıda bulunan onların gerçekleşmesine vesile olan örgütün amaçlarına bağlılık, örgüt lehine özverili davranma, kendini örgüte adanma duygu ve tutumlarına denir (Eren, 2010). Dunham vd. (1994) Örgütsel bağlılığı çalışanın örgütün hedefleriyle özdeşleşmesinin ölçüsü olarak tanımlamaktadır. Allen ve Meyer (1990)'e göre örgütsel bağlılık, duygusal, normatif ve devam alt boyutlarından oluşan olan psikolojik bir durumu ifade eder. Üç boyutlu bu model örgütsel bağlılık

çalışmalarının teorik altyapısını oluşturduğu için (Davis, 2014), örgütsel davranış çalışmalarında sıkça kullanılmaktadır. Bu modelin önemini oluşturan bir diğer faktörde modelin iş gücü devir tahminlerinde oldukça etkili olmasıdır (Solinger, Van Olffen ve Roe, 2008). Bu modelin alt boyutlarını Allen ve Meyer (1996), şu şekilde açıklamaktadır: Duygusal bağlılık, bireyin örgütün norm değerlerini gönülden benimsemesi, örgütle özdeşleşmesi anlamına gelir; devam bağlılığı, bireyin örgütten sağladığı maddi ve sosyo-psikolojik faydalara bağlı olarak kişinin örgüte üyeliğini sürdürme eğilimidir; normatif bağlılık ise bireylerin ahlaki ve etik değerleri nedeniyle görev ve sorumluluklarını yerine getirme eğiliminden doğan bağlılığı ifade etmektedir.

Örgütsel bağlılık boyutlarının hepsinin işten isteyerek ayrılma oranlarını azaltması beklense de (Meyer ve Allen 1991), içlerinden işletmelerin oluşmasını istedikleri duygusal bağlılıktır. Ancak bu üç bağlılık biçiminin birbirlerini dışlamadıklarının da farkında olmak gereklidir. Çünkü çalışanlar bu üç bağlılık biçimine de farklı derecelerde sahip olabilir (Meyer ve Allen, 1991). Fakat normatif veya devam bağlılıklarının yüksek olduğu çalışanların daha uygun şartlar ortaya çıktığında işletmeden ayrılma ihtimallerinin olduğu muhakkaktır (Scrima vd., 2015). Bu yüzden birçok çalışma, özellikle öne çıkan duygusal bağlılık boyutuna odaklanmıştır (Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2001). Örgütsel bağlılığın bu üç bileşenine ilişkin olarak Meyer vd. (2012), çalışanların kolektivist yapıya sahip oldukları ülkelerde duygusal ve normatif bağlılığın daha yüksek olduğunu belirtmektedirler. Dolayısıyla örgütsel bağlılığın hangi boyutlarının ortaya çıkacağına örgütsel faktörler, bireye ilişkin faktörler ve toplumsal faktörlerde etkili olmaktadır. Kişiye ilişkin faktörlerden birisi de; örgütsel bağlılık ile ilişkisi olduğu çeşitli çalışmalarda ortaya konulan mutluluk ve örgütsel mutluluk kavramlarıdır (Asgernezhad Nouri vd., 2019; Uyaroğlu, 2019; Uzun ve Kesiscioğlu, 2019; Field ve Buitendach, 2011; Gavin ve Mason, 2004).

Mutlu olmak, insanların büyük kısmı için çok önemli ve çoğu toplum için değerli bir amaçtır. Mutluluğa ilişkin düşüncelerinden haberdar olduğumuz kişi Aristoteles'tir. Aristoteles'e göre insanın en büyük iyiliği iyi bir hayat yaşamaktır (Gavin ve Mason, 2004). Onun için mutluluk insanoğlunun en genel amacıdır ve diğer bütün amaçları kapsar (Akarsu, 1998). Mutluluk pek çok şekilde kullanılan bir kelimedir. Mutluluk kavramına ilişkin iki temel yaklaşım söz konusudur. Felsefi iki yaklaşımdan doğan bu ayrıma göre; hoş duygular ve olumlu yargılar olarak mutluluk görüşü olan hedonik yaklaşımlar ile erdemli, ahlaki açıdan doğru, kişinin kendine sadık, anlamlı ve olumsuzluklardan ortaya çıkan deneyimler ile gelişmeyi içeren eudaimonik mutluluk yaklaşımlarıdır (Ryff ve Singer 2008). Hedonik yaklaşıma göre mutluluk yeni haz ve yeni deneyimleri artırarak acı ve üzüntüden uzak durarak elde edilir. Eudaimonik yaklaşımda ise bazen tatsız duygular ve deneyimler içerse de güçlü olunan yönler kullanılarak insanın kendine katkıda bulunarak daha sık ve derin mutluluklar elde edilebileceğini ifade eder.

Psikolojide ise mutluluğun iki referansı vardır. Birincisi, "iyi oluş"a ilişkin teorilerin şemsiye kavramı olarak mutluluk ve ikincisi, duygu psikolojisi çalışan çoğu kuramcı tarafından kabul

edilen “temel bir duygu” olarak mutluluktur (Kaczmarek, 2017). İyi oluŖa iliŖkin teorilerin baŖında öznel iyi oluŖ gelmektedir. Öznel iyi oluŖ çalıŖmaları hedonik yaklaŖımın da ispatına örnek olarak gösterilmektedir (Fisher, 2010). Bu yaklaŖıma göre, bireylerin kendi hayatlarına iliŖkin biliŖsel ve duyuŖsal yönden değerlendirme Ŗekilleridir. Yani bireylerin gündelik yaŖantılarında karŖılaŖtıkları durumlara yükledikleri anlamlar sonucunda hissettiklerini ifade eder (Diener, 2000). Bu yaklaŖıma göre mutlu birey olumlu duyguları olumsuz duygulara göre daha fazla yaŖar (Uchida vd. 2004) ve yaŖamdan yüksek doyum alır. Mutluluk kavramının tanımında karŖımıza çıkan olumu ve olumsuz duyguların yaŖanma oranları ve yaŖamdan yüksek doyum alması bireyin yaŖamına iliŖkin biliŖse ve duyuŖsal değerlendirmelerinin sonucudur. Olumlu ve olumsuz duyguların yaŖanma sıklığı mutluluğun duyuŖsal boyutunu yansıtırken, yaŖama iliŖkin değerlendirmeler biliŖsel boyutunu ifade etmektedir (Diener, 1984).

Modern dünya mutluluğu hazcı yaklaŖımla ele alarak insanlara mutlu olmak gerektiğini vurgulamakta, mutluluk vadetmekte hatta mutlu olmak gerektiğini dayatmaktadır. Sürekli bir haz peŖinde koŖma insanda doyumsuzluğu ve mutsuzluğu beraberinde getirmekte, sürekli mutlu olmaya çalıŖmak mutsuzluğa yol açmaktadır. Hayatta karŖılaŖılan durumlar mutsuzluğa da neden olabilir bununla yaŖamayı öğrenen insanın anlam duygusu geliŖir (Schmid, 2014). Pozitif psikoloji bireyin kalıcı mutluluğunu hedefleyen ve bu mutluluğu çevresel faktörlerden daha çok amaçlı davranıŖlara bağlı olduğunu bu amaçlı davranıŖların büyük ölçüde erdemler ve ahlak ile ortaya çıktığını ileri sürmektedir (Seligman, 2002). Pozitif psikolojinin iyi yaŖamın dört temel yapı taŖı olarak gördüğü anlam, erdem, dayanıklılık ve iyi oluŖ kavramları kültür tarafından Ŗekillendirilmektedir. İyi oluŖa iliŖkin hedonik ve eudaimonik yaklaŖımların bu farklarına rağmen empirik çalıŖmalarda her ikisinin de ölçülmesi sonucu elde edilen veriler arasında güçlü bir korelasyon olduğu ve görülmüŖ ve bu durum deneysel çalıŖmalardaki bu ayırımın doğruluğunun sorgulanmasına yol açmıŖtır (Waterman, Schwartz ve Conti, 2008). Dolayısıyla bu yaklaŖımların her ikisi de mutluluğa giden yolu farklı tasvir etse de birbirlerinden tamamen bağımsız oldukları söylenemez.

Dünya üzerinde bütün iŖletmeler ve bu alanda çalıŖan araŖtırmacılar baŖarının anahtarı kabul edilen iyi performans ve verimliliğin nasıl elde edileceğini bulmak için çalıŖanların davranıŖlarını etkileyen faktörleri belirlemeye ve bu faktörlere göre yönetim uygulamaları geliŖtirmeye çalıŖmaktalar. Örgütler içerisinde yer alan çalıŖanlar ve yöneticiler verimliliğin en önemli unsuru olarak görülen insan kaynağını oluŖturmaktadır. Bu kaynağın iyi performans sergilemesi ve verimli olabilmesi pek çok maddi ve maddi olmayan unsura bağlıdır (Kaplan ve Norton, 2007). Maddi olmayan unsurlardan biri de mutluluktur. Günümüzde modern toplum içinde yaŖayan insanların çok büyük bir kısmı yaŖamlarının önemli bir bölümünü örgütlerdeki iŖlerinde geçirmekte enerjilerini ve dikkatlerini iŖlerine harcamakta ve örgütleri onların birçok kiŖsel, sosyal ve politik iliŖkilerinin kaynağını oluŖturmaktadır. Dolayısıyla Aristo'nun önermesi günümüzde “iyi bir yaŖama sahip olmak için insanlar iyi örgütlerde çalıŖmalı” Ŗeklinde olmalıdır (Gavin ve Mason, 2004). ÇalıŖanlar açısından ise iyi örgütler bireysel yaŖamlarındaki pozitif tarafları artıran iŖyerinde ve dıŖında mutlu bireyler olmalarına katkı sağlayan yerler olmalıdır.

Çünkü modern dünyada insanın en önemli amacı sahip olduğu “iyi olma” durumunu devam ettirmek ve daha iyi hale getirmektir.

Çalışma kapsamında eldeki imkanlar dahilinde mutluluk ve örgütsel bağlılık ilişkisine ilişkin literatür incelenmiş, bu alandaki çalışmaların kısıtlı sayıda olduğu gözlemlenmiş ve turizm alanında ise konuya ilişkin çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yüzden bu çalışma turizm işletme literatüründe mutluluk ve örgütsel bağlılık ilişkisine bir katkı sağlamaktadır.

YÖNTEM

Bu çalışmada otel işletmelerinde çalışanların mutluluk düzeylerine bağlı olarak örgütsel bağlılıklarının arasındaki ilişkiyi belirlemek ve muhtemel sonuçları tahmin etmek için ilişkisel araştırma türlerinden açılımlı model ve tahmin modeli kullanılmıştır. Araştırmada ayrıca çalışanların çeşitli demografik değişkenlere göre mutluluk ve örgütsel bağlılık düzeylerinin farklılaşmalarını belirlemek amacıyla nedensel karşılaştırma modeli de kullanılmıştır.

Araştırma Denizli’de yer alan 3,4,5 yıldızlı ve butik otellerde gerçekleştirilmiştir. İşletmelerin çalışan sayıları ile ilgili bilgi vermektense kaçınmaları nedeniyle örneklem belirlenirken kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde amaç, belirlenen evrende isteyen her bireyin örnekleme dahil edilmesidir (Ural ve Kılıç, 2006: 42). Katılımcıların demografik bulgularına ilişkin veriler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Değişken		Sıklık	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	137	55
	Kadın	112	45
Medeni Durum	Evli	91	36,5
	Bekar	158	63,5
Yaş	25 ve altı	115	46,2
	26-35	95	38,2
	36-45	31	12,4
	46-55	5	2
	56 ve üstü	3	1,2
Eğitim	İlköğretim	12	4,8
	Lise	89	35,7
	MYO	79	31,7
	Fakülte	68	27,3
	Lisansüstü	1	0,4
Pozisyon	Yönetici	49	19,7
	Çalışan	200	80,3
İşletmede Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	51	20,5
	1-3	97	39,0
	4-6	70	28,1
	7-9	21	8,4
	10 yıl ve üstü	10	4,0

Araştırmaya destek vermeyi kabul eden katılımcılara toplam 300 adet anket dağıtılmıştır. Anketlerin geri dönüşünde 249 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların %55'ini erkekler, %45'ini ise kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların ağırlıklı olarak bekar (%63.5), 25-45 yaş aralığında (% 96,8), lise, MYO ve fakülte mezunu (%94,7), çalışma süresi 1-6 yıl arasında (%67,1) ve çalışanlardan (%80,3) meydana geldiği görülmektedir.

Araştırmada örgütsel bağlılık verilerin toplanması amacıyla, Meyer, Allen ve Smith (1993), tarafından geliştirilen, örgütsel bağlılık çalışmalarının teorik altyapısını oluşturduğu için (Davis, 2014) örgütsel davranış çalışmalarında en çok kullanılan, duygusal, normatif ve devam alt boyutlarından oluşan "örgütsel bağlılık ölçeği" kullanılmıştır. Mutluluk verilerinin toplanabilmesi için, Argyle, Martin ve Crossland (1989) tarafından 29 maddelik 4'lü likert tipinde bir envanter olarak geliştirilen "Oxford Mutluluk Ölçeği" daha sonra Hills ve Argyle (2002), tarafından kısaltılarak 8 maddelik "Oxford Mutluluk Ölçeği Kısa Versiyonu" haline getirilmiştir. Kahneman (2000), insanların ne kadar mutlu olduklarını ölçemeyeceklerini ifade etmektedir. Bu düşünce bir ölçüde doğru olabilir çünkü mutluluk düzeyinin belirlenmesi çok fazla öznel değışkene bağlı soyut bir değerlendirmeyi içermektedir. Bununla beraber mutluluk araştırmalarında en sık kullanılan ölçme aracı çeşitli formlarıyla birlikte Oxford Mutluluk Envanteri'dir (Argyle, Martin ve Crossland,1989). Bu çalışmada ölçeğin 8 maddelik kısa versiyonu kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri aşağıda verilmiştir.

Tablo 2. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Cronbach's Alfa Değerleri

Ölçek Bölümü	Cronbach's Alfa	Cronbach's Alfa ile Temellendirilmiş Standart Öğeler	İfade Sayısı
Örgütsel bağlılık	0,872	0,874	16
Mutluluk	0,638	0,658	8
Tüm Ölçek	0,820	0,832	24

Özdamar (2002)' ye göre Cronbach's Alfa değerleri 0,61-0,80 aralığında ise ölçek orta güvenilirlikte, 0,81-1,00 aralığında ise ölçek yüksek güvenilirliktedir. Bu değerler baz alındığında örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirlik düzeyi yüksek, mutluluk ölçeğinin orta ve ölçek bir bütün olarak yüksek güvenilirlikte denilebilir.

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde Denizli otel çalışanlarının örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile mutluluklarına ilişkin algılamalarında demografik değışkenlere göre ortaya çıkan farklılıklar ile ilgili bulgular yer almaktadır. Ayrıca mutluluk ile örgütsel bağlılık ve onun alt boyutları arasındaki ilişkiler ve mutluluğun örgütsel bağlılık ve alt boyutlarına olan etkisine ilişkin bulgular bu bölümde verilmiştir.

Araştırmadan elde edilen verilerin değerlendirilerek Denizli şehir otellerinde çalışanların örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile mutluluk durumlarına ilişkin gruplar arasındaki farklılıkların belirlenmesi amacıyla t-testi ve Anova analizleri yapılmış ve elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre gerçekleştirilen t testi analizleri sonucunda, örgütsel bağlılık ve onun alt boyutları ile mutluluk algılamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı, medeni durumlarına göre ise sadece duygusal bağlılık alt boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3. Medeni Durma İlişkin T-Testi Sonuçları

Örgütsel Bağlılık Boyutları	Medeni durum	N	Ort.	Std.Sapma	t	Sig (2 tailed)
Duygusal Bağlılık	Evli	91	3,8901	,8120	2,307	,022
	Bekar	158	3,6530	,7241		

Tablo 3’de görüldüğü üzere evli çalışanların bekar çalışanlara göre duygusal bağlılık boyutu ortalamaları daha yüksek düzeydedir ve işletmeye duygusal bağlılıkları da fazladır.

Tablo 4. Çalıştıkları pozisyona göre çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri ve mutluluk düzeyleri farklılaşması

Örgütsel Bağlılık Boyutları	Pozisyon	N	Ort.	Std.Sapma	t	Sig (2 tailed)
Duygusal Bağlılık	Yönetici	49	4,1361	,7710	4,183	,000
	Çalışan	200	3,6425	,7325		
Devam Bağlılığı	Yönetici	49	3,0286	,9336	1,384	,171
	Çalışan	200	3,2270	,7452		
Normatif Bağlılık	Yönetici	49	3,6190	,7839	2,980	,003
	Çalışan	200	3,2592	,7512		
Örgütsel Bağlılık	Yönetici	49	3,6279	,5738	2,633	,009
	Çalışan	200	3,3850	,5798		
Mutluluk	Yönetici	49	3,3240	,5339	2,578	,011
	Çalışan	200	3,0975	,5552		

Otel işletmelerinde çalışanların yönetici ve çalışan olarak örgütsel bağlılık ve onun alt boyutları ile mutluluk ortalamaları arasında ki farklılıklara ilişkin gerçekleştirilen t testi analizleri sonucunda alt boyutlardan devam bağlılığı dışındaki boyutlarda anlamlı farklılık olduğu Tablo 3’de görülmektedir. Alt boyutlardan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık boyutlarında yönetici olarak görev yapanların çalışanlara göre ortalamalarının daha yüksek olduğu ve çalışanlardan farklılaştığı, bütünsel olarak örgütsel bağlılık ortalamalarının yöneticiler lehine daha yüksek olduğu ve mutluluk düzeylerinin de daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların yaş değişkenine, eğitim durumu değişkenine göre örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile mutluluk durumlarına ilişkin yapılan anova analizleri sonucunda herhangi bir anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür. Buldukları otelde çalışma sürelerine göre yapılan anova analizleri sonucunda ise ortaya çıkan farklılıklar aşağıda tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Kurumdaki Çalışma sürelerine göre Anova Analizi Sonuçları

	Gruplar	ort	ss		KT	KO	F	p
Örgütsel Bağlılık	1 yıldan az	3,3599	,56466	G.Ara	5,514	1,379		
	1-3 yıl	3,3681	,61778	G.İçi	79,514	,326		
	4-6yıl	3,4874	,49053	Toplam	85,208		4,230	,002
	7-9 yıl	3,4034	,67283					
	10 yıl ve üzeri	4,1118	,37660					
Normatif Bağlılık	Toplam	3,4328	,58554					
	1 yıldan az	3,2484	,66280	G.Ara	8,522	2,130		
	1-3 yıl	3,2560	,82322	G.İçi	138,392	,567		
	4-6yıl	3,3548	,73333	Toplam	146,914		3,756	,006
	7-9 yıl	3,3730	,77979					
Duygusal Bağlılık	10 yıl ve üzeri	4,2000	,48305					
	Toplam	3,3300	,76967					
	1 yıldan az	3,6307	,77123	G.Ara	5,818	1,455		
	1-3 yıl	3,6649	,78855	G.İçi	139,106	,570		
	4-6yıl	3,8262	,64733	Toplam	144,925		2,551	,040
	7-9 yıl	3,7540	,95105					
	10 ve üzeri	4,3833	,54461					
	Toplam	3,7396	,76444					

Tablo incelendiğinde bütünsel olarak örgütsel bağlılık ve onun alt boyutlarından normatif bağlılık ve duygusal bağlılık faktörlerinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu farklılığın hangi çalışma süreleri arasında olduğunu görmek için post hoc test gerçekleştirilmiştir. Post hoc test seçiminde faktörlerdeki varyansların Levene istatistik sonuçlarına bakılarak homojen dağıldığı görülmüş (örgütsel bağlılık sig= ,108; normatif bağlılık sig= ,052; duygusal bağlılık sig= ,111). Buna bağlı olarak ta Tukey test sonuçlarına göre sadece aralarında fark çıkan maddeler aşağıdaki tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Kurumdaki Çalışma sürelerine göre Post Hoc Test Sonuçları

			Ortalama farkları	Sig.
Örgütsel Bağlılık	10 yıl ve üzeri	1 yıldan az	,75190	,002
		1-3	,74366	,001
		4-6	,62437	,012
		7-9	,70840	,012
Normatif Bağlılık	10 yıl ve üzeri	1 yıldan az	,95163	,003
		1-3	,94399	,002
		4-6	,84524	,009
		7-9	,82698	,037
Duygusal Bağlılık	10 yıl ve üzeri	1 yıldan az	,75261	,035
		1-3	,71838	,036

Tablo 6 incelendiğinde aynı işletmede 10 yıl ve üzerinde çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri diğer tüm sürelerle anlamlı ölçüde farklılık göstermektedir. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından normatif bağlılık faktöründe de yine aynı şekilde 10 yıl ve üzeri süre çalışanların diğer tüm süre çalışanlarla farklılık gösterdiği, duygusal bağlılık faktöründe ise 10 yıl ve üzeri çalışanların sadece 1 yıldan az ve 1-3 yıl süreyle çalışanlarla anlamlı şekilde farklılaştığı görülmektedir. Genel olarak tablolardaki ortalamalar ve ortalama farkları incelendiğinde aynı işletmede 10 yıl ve üzerinde çalışanların bağlılık ortalamalarının diğerlerinden pozitif yönde farklı olduğu da görülmektedir.

Araştırmada örgütsel bağlılık, örgütsel bağlılığın alt boyutları ve mutluluk arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiş bu analizlerden elde edilen sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 7. Korelasyon analizi sonuçları

		Mutluluk	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Örgütsel Bağlılık
Mutluluk	Pearson	1				
	Corelation Sig 2-tailed					
Duygusal Bağlılık	Pearson	,343	1			
	Corelation Sig 2-tailed	,000				
Devam Bağlılığı	Pearson	,189	,186	1		
	Corelation Sig 2-tailed	,003	,003			
Normatif Bağlılık	Pearson	,234	,552	,305	1	
	Corelation Sig 2-tailed	,000	,000	,000		
Örgütsel Bağlılık	Pearson	,341	,791	,623	,839	1
	Corelation Sig 2-tailed	,000	,000	,000	,000	

Yapılan korelasyon analizleri sonucunda mutluluk değişkeni ile örgütsel bağlılık ve onun alt boyutları arasındaki çift yönlü ilişkiler Tablo 7’de görülmektedir bu sonuçlar incelendiğinde mutluluğun duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık ile zayıf bir ilişkiye sahip olduğu devam bağlılığı ile çok zayıf bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır.

Mutluluğun örgütsel bağlılık ve alt boyutlarına etkisini görebilmek amacıyla yapılan basit regresyon analizi sonuçları Tablo 8’de görülmektedir.

Tablo 8. Regresyon Analizi Sonuçları

	Değişkenler	B	Beta	t	Sig. t
Devam Bağlılığı	Sabit	2,349		8,335	,000
	Mutluluk	,267	,189	3,024	,003
	(R)= ,189	R²= ,036		Uyarlanmış R² = ,032	
	p< ,005	F= 9,144		Durbin-Watson= 1,677	
Normatif Bağlılık	Değişkenler	B	Beta	t	Sig. t
	Sabit	2,317		8,499	,000
	Mutluluk	,322	,234	3,775	,000
	(R)= ,234	R²= ,055		Uyarlanmış R² = ,051	
	p< ,001	F= 14,249		Durbin-Watson= 1,753	
Duygusal Bağlılık	Değişkenler	B	Beta	t	Sig. t
	Sabit	2,263		8,651	,000
	Mutluluk	,470	,343	5,733	,000
	(R)= ,343	R²= ,117		Uyarlanmış R² = ,114	
	p< ,001	F= 32,862		Durbin-Watson= 1,729	
Örgütsel Bağlılık	Değişkenler	B	Beta	t	Sig. t
	Sabit	2,307		11,507	,000
	Mutluluk	,358	,341	5,701	,000
	(R)= ,341	R²= ,116		Uyarlanmış R² = ,113	
	p< ,001	F= 32,502		Durbin-Watson= 1,640	

Tablo 8 incelendiğinde mutluluğun devam bağlılığı ve normatif bağlılık üzerinde çok zayıf bir etkisi olduğu ($R^2 = ,036$ ve $,055$), duygusal bağlılık ve örgütsel bağlılığa etkisinin yine oldukça zayıf olduğu ($R^2 = ,117$ ve $,116$) görülmektedir. Ortaya çıkan bu bulgular ışığında araştırmanın yorumları ve sonuçları bir sonraki bölümde ele alınmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma temel olarak mutluluk ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ele almaktadır. İlgili literatür incelendiğinde konuyu ele alan kısıtlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bu çalışmada mutluluk ve örgütsel bağlılık ile onun alt boyutları arasında zayıfta olsa bir ilişki olduğu ayrıca mutluluğun örgütsel bağlılık ve onun alt boyutlarına düşük düzeyde bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonucun Delle Fave vd. (2011), Field ve Buitendach (2011) ve Shikhi Fini ve Abmal, (2017) yaptığı çalışmalarıyla ayrıca Garg ve Rastogi (2009), “iyi oluş ve örgütsel bağlılık” ilişkisini ele aldığı çalışma ile de uyumlu olduğu görülmektedir.

Çalışmada demografik değişkenlere göre medeni durumda evli çalışanların duygusal bağlılıklarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yönetici pozisyonunda olanların duygusal bağlılık, normatif bağlılık, örgütsel bağlılık bütünü ve mutluluk faktörlerinde daha yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Kurumdaki çalışma süresi ise farklılığın ortaya çıktığı bir başka değişkendir. Kurumdaki çalışma süresi uzadıkça örgütsel bağlılıkta da bir artış olmaktadır. Çalışmada evli çalışanların ve yönetici pozisyonunda çalışanların işletmede bekar çalışanlara göre daha uzun süre çalıştıkları ve bunun da çalışma süresi ile ilişkili olduğu görülmektedir. Dolayısıyla işletmedeki çalışma süresi diğer demografik değişkenlerdeki farklılıkları açıklamakta önemli bir etkidir.

Turizm alanında örgütsel bağlılık konusunda oldukça geniş bir literatür bulunmasına rağmen çalışan mutluluğuna ilişkin çok kısıtlı sayıda çalışma mevcuttur. Mutluluğun örgütsel bağlılık ile olan ilişkisine dair ulusal ve uluslararası literatürde yapılan tarama da çalışmaya rastlanılamamıştır. Çalışmada ortaya çıkan sonuçlar her ne kadar güçlü ilişkilerin ve etkinin olmadığını ortaya koymuş olsa da özellikle turizm çalışmalarında bu konunun ele alınmamış olması nedeniyle önem arz etmektedir. Örgütsel bağlılığın turizm işletmeleri açısından önemi göz önüne alındığında, örgütsel bağlılık ile ilişkisi olabilecek her kavramın ele alınması ve araştırılması gereklidir. Bu çalışmada verilerin alındığı örneklemin dar olması bir kısıt olarak karşımıza çıkmaktadır. Daha geniş örneklemlerden alınacak veriler mutluluk ve örgütsel bağlılık ilişkisine yönelik daha etkili sonuçlar verebilir ve bu iki kavram arasındaki ilişkinin açıklanmasına yardımcı olabilir.

KAYNAKÇA

- Akarsu, B., (1998). *Mutluluk Ahlakı: Ahlak Öğretileri*. İstanbul: İnkılap Yayınları.
- Aksoy, H. & Ağca, Y. (2017). Mutluluk ile Toplu Konut İlişkisi: TOKİ Örneği. *Mediterranean International Conference on Social Sciences Bildiri Kitabı İçinde*, Mayıs 2017, ss.402-410
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1996). Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization: An Examination Of Construct Validity. *Journal of Vocational Behaviour*, 49, 252–276.
- Argyle, M., Martin, M. ve Crossland, J. (1989). Happiness as a function of Personality and Social Encounters. In J.P.Forgas ve J.M.Innes (Eds.), *Recent Advances in Social Psychology: an international perspective*, North-Holland: Elsevier. pp.189–203.
- Asgarian, Z., & Bozorgi, M. (2013). The Effect of Organizational Commitment on Organizational Performance. *Academic Journal of Research in Economics and Management*, 1(3), 30-36.
- Asgarnezhad Nouri, B., Mir Mosavi, M. & Ghaffarlou, A. (2019). Investigating The Effect Of Organizational Commitment On The Employees` Performance With The Mediating Role Of Organizational Happiness (Case Study Of Employees Working In The Ministry Of Education Of Ardabil). *Journal Of Organizational Behavior Research*, 4(2),
- Carlos, V., Mendes, L. & Lourenco, L.(2014) The Influence of TQM on Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviours, and Individual Performance. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 10 (SI), 111-130.

- Davis, L. (2014). *Manager Leadership Behaviors, Employee Job Satisfaction, and Turnover within The Federal Government*. (Doctoral Dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database (UMI No. 3617728).
- Deepa, E., Palaniswamy, R. & Kuppusamy, S. (2014). Effect of performance appraisal system in organizational commitment, job satisfaction and productivity. *The Journal Contemporary Management Research*, 8(1), 72-82.
- Delle Fave, A., Brdar, I., Freire, T., Vella-Brodrick, D., & Wissing, M. P. (2011). The Eudaimonic and Hedonic Components of Happiness: Qualitative and Quantitative Findings. *Social Indicators Research*, 100(2), 185-207.
- Diener, E., (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Diener, E., (2000). Subjective Wellbeing: The Science Of Happiness And A Proposal For A National Index. *American Psychological Association*, 55, 34-43.
- Dunham, R.B., Grube, J.A. & Castaneda, M.B., (1994). Organizational commitment: The Utility of an Integrative Definition. *Journal of Applied Psychology*, 79, 370–380.
- Eren, E., (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (12.Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Field, L.K., & Buitendach, J.H. (2011). Happiness, work engagement and organisational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. *SA Journal of industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 37(1), Art. #946, 10 pages.
- Fisher, C.D., (2010). Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412.
- Garg, P. & Rastogi, R. (2009). Effect of Psychological Wellbeing on Organizational Commitment of Employees. *The ICFAI University Journal of Organizational Behavior*, (8), 42-51.
- Gavin, J.H. & Mason, R.O., (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in The Workplace. *Organizational Dynamics*, (33)4, 379-392.
- Hills, P. ve Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: A Compact Scale for The Measurement of Psychological Well-Being. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1073–1082.
- Kaczmarek, L.D., (2017). Happiness. In book: *Encyclopedia of Personality and Individual Differences*, (Edt, Zeigler-Hill, V. & Shackelford, T.K.), Wien: Springer International Publishing AG, pp. 1-5.

- Kahneman, D. (2000). Experienced Utility and Objective Happiness: A Moment Based Approach. In D. Kahneman, & V. Tversky (Eds.), *Choices, Values and Frames*, New York: Russell Sage Foundation, Cambridge University Press, pp. 673–693.
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P., (1999). *Balanced Scorecard Şirket Stratejisini Eyleme Dönüştürmek*. Çeviren Serra Egeli. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P., (2007). *Strateji Haritaları Gayrimaddi Varlıkları Maddi Sonuçlara Dönüştürmek*. Çeviren: Şeyda Öztürk, İstanbul: Alfa Basım Yayın ve Bimsa
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78 (4), 538-551.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Jackson, T. A., McInnis, K. J., Maltin, E. R., & Sheppard, L. (2012). Affective, normative and continuance commitment levels across cultures: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 225–245.
- Özdamar, K., (2002). *Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1*. 4. Baskı. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organisation: The Contribution of Perceived Organisational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825–836.
- Ryff, C.D. and Singer, B.H. (2008). Know Thyself and Become What You Are: A Eudaimonic Approach to Psychological Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 9, 13–39.
- Schmid, W. (2014). *Mutsuz olmak: Bir yüreklendirme*. (Çev. Bora, T.). İstanbul: İletişim Yayınlar
- Scrima, F., Stefano, G., Guarnaccia, C. & Lorito, L., (2015). The Impact Of Adult Attachment Style On Organizational Commitment And Adult Attachment In The Workplace. *Personality and Individual Differences*, 86, 432-437.
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic Happiness*. New York: Free Press.
- Shikhi Fini, A. A., Abmal, Y. (2017). Examine the Relationship between Organizational Happiness and Organizational Spirituality with Organizational Commitment in Administrators and Teachers. *Journal of Exploratory Studies in Law and Management*, 4 (2), 48-52.

- Solinger, O.N., Van Olffen, W.V. & Roe, R.A., (2008). Beyond the three-component model of organizational commitment. *The Journal of Applied Psychology*, 93, 73-83,
- Uchida, Y., Norasakkunkit, V., & Kitayama, S. (2004). Cultural Constructions of Happiness: Theory and Empirical Evidence. *Journal of Happiness Studies*, 5, 223–239.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uyaroğlu, E.S., (2019). *Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Mutluluğa Etkisi: Eğitim Sektörü Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı
- Uzun, T. & Kesicioğlu, O.S., (2019). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Örgütsel Mutluluğu ile İş Tatminleri ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*. 13(29) 39-52.
- Waterman, A.S., Schwartz, S.J. & Conti, R. (2008). The Implications of Two Conceptions of Happiness (Hedonic Enjoyment and Eudaimonia) For The Understanding of Intrinsic Motivation. *Journal of Happiness Studies*, 9, 41–79.
- Zhao, X., Ghiselli, R., Law, R. & Ma, J., (2016). Motivating Frontline Employees: Role Of Jobcharacteristics in Work and Life Satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 27–38.