



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(4): 848-863.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.215](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.215)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### **Turizmde Sosyo-Kültürel Uyumun Çalışan Memnuniyeti Üzerine Etkisi<sup>1</sup>**

Arş. Gör. Dr. Simgе ŞALVARCI, Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, Konya, e-posta: [simgе\\_tokay@hotmail.com](mailto:simgе_tokay@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0703-4126>

Doç. Dr. Şafak ÜNÜVAR, Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, Konya, e-posta: [safakunuvar@gmail.com](mailto:safakunuvar@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9177-8704>

#### **Öz**

Turizm, farklı kültürlerden gelen işgücünü bünyesinde barındıran çok kapsamlı bir sektördür. Farklı ülke ve kültürlerden bir araya gelen çalışanlar çok kültürlü bir iş ortamı yaratmaktadırlar. Kendi kültürünü beraberinde getiren çalışanlar gerek iş ortamına gerekse sosyal çevreye ayak uydurmak durumundadırlar. Bu nedenle, çalışanların yeni bir kültürel çevreye uyum sağlaması anlamına gelen sosyo-kültürel uyum düzeylerinin belirlenmesi önemlidir. Hizmet sektöründe yer alan turizmde hizmet kalitesinin elde edilebilmesi ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyeti sağlanabilmesi açısından çalışan memnuniyeti önem arz etmektedir. Çalışan memnuniyetini sağlayabilmenin yolu ise çalışan motivasyonunu artırarak tatmin olmalarını sağlamaktan geçmektedir. Turizm sektöründe çalışanların sosyo-kültürel uyumu ile ilgili çalışma sayısı oldukça kısıtlıdır. Bu noktadan hareketle bu araştırmanın temel amacı, turizm işletmelerinde çalışan yerli ve yabancı işgörenlerin sosyo-kültürel uyum düzeylerinin çalışan memnuniyeti üzerine etkisini ortaya koymaktır. Çalışmada, Antalya ilinde yer alan otel işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri ve diğer turizm işletmelerinde çalışmakta olan 467 işgörene anket uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda, sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyeti üzerine etkisinin negatif ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, çalışanların sosyo-kültürel uyum düzeyleri arttıkça memnuniyetleri azalmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Sosyo-Kültürel Uyum, Çalışan Memnuniyeti.

**Makale Gönderme Tarihi:** 05.07.2019

**Makale Kabul Tarihi:** 07.10.2019

#### **Önerilen Atf:**

Şalvarcı, S. ve Ünüvar, Ş. (2019). Turizmde Sosyo-Kültürel Uyumun Çalışan Memnuniyeti Üzerine Etkisi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 848-863.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

<sup>1</sup>Bu çalışma Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından kabul edilen 'Turizm İşletmelerinde İçsel Pazarlama, Sosyo-Kültürel Uyum ve Çalışan Memnuniyeti İlişkisi: Antalya'da Yapılan Bir Araştırma' adlı doktora tezinden türetilmiştir.



RESEARCH PAPER

**The Effect of Socio-Cultural Adaptation on Employee Satisfaction in Tourism**

Dr. Simgе ŞALVARCI, Selçuk University, Beyşehir Ali Akkanat Faculty of Tourism, Konya, e-mail: [simgе\\_tokay@hotmail.com](mailto:simgе_tokay@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0703-4126>

Associate Prof. Dr. Şafak ÜNÜVAR, Selçuk University, Faculty of Tourism, Konya, e-mail: [safakunuvar@gmail.com](mailto:safakunuvar@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9177-8704>

**Abstract**

Tourism is a very comprehensive sector that incorporates the workforce from different cultures. People from different countries and cultures create a multicultural work environment. Employees, who bring their own culture together, have to keep up with both the business environment and the social environment. Therefore, it is important to determine their socio-cultural adaptation levels, which means that employees adapt to a new cultural environment. Employee satisfaction is important in terms of achieving service quality in the service sector and providing customer satisfaction accordingly. Achieving employee satisfaction depends on satisfying employees by increasing the motivation of them. The number of studies on the socio-cultural adaptation of the employees in tourism sector is very limited. From this point of view, the main aim of this research is to reveal the effect of the socio-cultural adaptation levels of domestic and foreign employees working in tourism businesses on employee satisfaction. In the study, 467 employees working in hotels, travel agencies, food and beverage companies and other tourism enterprises in Antalya province were conducted a questionnaire. As a result of the analyzes, the effect of socio-cultural adaptation on employee satisfaction was found to be negative and statistically significant. Accordingly, employee satisfaction decreases as socio-cultural adaptation levels increase.

**Keywords:** Tourism, Socio-Cultural Adaptation, Employee Satisfaction.

**Received:** 05.07.2019

**Accepted:** 07.10.2019

**Suggested Citation:**

Şalvarcı, S. and Ünüvar, Ş. (2019). The Effect of Socio-Cultural Adaptation on Employee Satisfaction in Tourism, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(4): 848-863.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.