



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 Etkisi¹

Arş. Gör. Dr. Simge ŞALVARCI, Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, Konya, e-posta: simge_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

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.

¹Bu 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.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(4): 848-863.

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

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



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

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

Associate Prof. Dr. Şafak ÜNÜVAR, Selçuk University, Faculty of Tourism, Konya, e-mail: 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.

GİRİŞ

1970 yılında sınırları aşan turist sayısı 159,6 milyon kişi iken 2015 yılında dünya nüfusunun (7,4 milyar) %16'sı yani 1.186 milyar turist ülke sınırları dışına çıkmıştır. 2030 yılına gelindiğinde uluslararası turist sayısının 1,8 milyara yükseleceği tahmin edilmektedir (UNWTO, 2016).

Turizm sektörü bir hizmet sektörüdür ve hizmet ettiği hedef kitle “insan”dır. Sunulan hizmet kalitesi “insanlar” tarafından belirlenmektedir. Bu nedenle insan, turizm sektörünün en önemli kaynağını oluşturmaktadır. Bununla birlikte turizm, birçok ülke ve kültürden farklı bireyleri bünyesinde bulundurmaktadır. Sektörde yer alan işletmelere değer katan o işletmede çalışan personeldir. Çalışanlar işletmenin en önemli kaynağını oluşturmakta olup önem verilmesi gereken bir konudur. Çünkü mutlu çalışanlar mutlu müşteriler anlamına gelmektedir.

Farklı kültürel geçmişlere sahip çalışanların yeni katıldıkları kültürde sergiledikleri uyum düzeyi olan sosyo-kültürel uyum düzeylerinin bilinmesi hem işletme hem de çalışan açısından oldukça önem arz etmektedir. Bu anlamda turizm işletmelerinde çalışmakta olan personelin sosyo-kültürel uyumunun içsel pazarlama faaliyetleri ve çalışan memnuniyeti üzerine etkisinin belirlenmesi konunun önemini daha da arttırmaktadır.

Literatürde, turizm alanında yerli ve yabancı işgörenlerin sektörde çalışmak amacıyla yaşadıkları yerlerden ayrılarak turizm destinasyonlarına giderek yeni iş ve yaşam alanlarında sergiledikleri sosyo-kültürel uyum düzeylerine ilişkin sınırlı sayıda çalışma (Huang ve Rundle-Thiele, 2014) mevcuttur. Bu nedenle çalışmada, çalışanların sosyo-kültürel uyum düzeylerinin içsel pazarlama faaliyetleri ve çalışan memnuniyeti üzerinde etkili olduğu düşünülmüştür. Bu noktadan hareketle Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çalışmakta olan yerli ve yabancı işgörenlerin sosyo-kültürel uyum düzeylerinin içsel pazarlama faaliyetleri ve çalışan memnuniyetine etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Çalışma, üç bölümden oluşmakta olup birinci bölümde, kültür, uyum ve sosyo-kültürel uyum ile ilgili kavramlar açıklanmaktadır. İkinci bölümde, çalışan memnuniyeti kavramı açıklanmaktadır. Üçüncü bölümde ise, analizler sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilerek çalışmanın kuramsal ve uygulama alanına katkıları ile önerilere yer verilmektedir.

SOSYO-KÜLTÜREL UYUM

Sosyo-kültürel uyum, yeni bir kültürel çevreye uyum sağlama ve yeni bir kültüre katılan bireylerle etkili bir şekilde iletişim kurma becerisini ifade etmektedir. İletişim ve sosyal etkileşim becerilerini içermekte olup günlük toplumsal durumları ve ana kültürün taleplerini ele almak için yeterli sosyal ve kültürel becerilerin geliştirilmesi ile karakterize edilir. Sosyo-kültürel uyum yeni kültürün norm ve değerlerini anlamayı içermektedir (Sümer, 2009: 15). Toplumsal öğrenme perspektifine dayanan (Furnham ve Bochner, 1982) sosyo-kültürel uyum, kültürel açıdan uygun bilgi ve becerileri edinme ve böylece yeni kültürle etkileşim kurma ve günlük yaşam sorunlarıyla uğraşma becerisini ifade eder.

Kültür değişimi yaşayan bireyler, yeni kültürel ortamda sosyal açıdan deneyimsizdirler; kültür öğreniminin (yeni kültüre göre bazı davranışların öğrenilmesi) yanı sıra kültürün bırakılması (artık gerekli olmayan bir önceki kültürün özelliklerinin unutulması) (Berry, 1992) gereklidir (Ataca ve Berry, 2002: 14). Sosyal farklılıklar açısından değerlendirilen sosyo-kültürel uyum,

kültürel bilgi, kültürel mesafe, kültürel kimlik, dil yeteneği, yeni kültürde ikamet süresi ve ev sahibi toplumla iletişim derecesi gibi bilişsel faktörlere ve sosyal beceri edinimine daha fazla bağlı değişkenler tarafından belirlenmiştir (Ward ve Kennedy, 1992, 1993a, b). Sosyo-kültürel uyumu etkileyen faktörler;

Önceki Kültürel Deneyimler: Kültürlerarası deneyime sahip olan bireylerin becerileri ve nispeten yüksek kültürel duyarlılıkları sayesinde yeni bir kültüre uyum sağlamaları daha elverişli olabilmektedir. Klineberg ve Hull (1979) gibi bazı araştırmacılar, önceki deneyimleri sosyo-kültürel uyum ile ilişkilendirmektedir. Ward (1996), yeni bir çevre ile etkileşim kurma esnasında kültür şoku sorunları yaşanırken önceki deneyimlerin insanların stresini azaltmada olumlu bir rol oynadığını belirtmektedir. Buna ek olarak, önceki deneyimlere dayanarak yeni öğrenme ve iletişim sürecine hızla entegre olmak insanlar için faydalıdır. Ancak, bazı çelişkili görüşler de mevcuttur. Bazı bilim adamları, önceki deneyimlerin olumsuz rol oynadığını ve insanların kültürlerarası uyumuna daha sonra engel olabilecek basmakalıp düşünce tarzı yaratabileceğini iddia etmektedirler. Önceki araştırmalar baz alındığında, yeni bir kültüre girmeden önce kişinin gittiği ülkelerin sayısı ve önceki kültürlerde ikame sürelerinin uzunluğu sosyo-kültürel uyum düzeylerini olumlu olarak etkilemektedir (Ren ve Mao, 2017: 13).

Kültürel Mesafe: Babiker, Cox ve Miller (1980), kültürel mesafe kavramını, ev sahibi kültür ve bireyin kendi kültürü arasındaki mesafe olarak tanımlamaktadır. Bu mesafe fiziksel uzaklıktan ziyade yabancılaşma duygusundan kaynaklanan kültürel farklılıklardır. Furnham ve Bochner (1986), kültürel mesafe ve sosyal öğrenme becerileri arasındaki yakın ilişkiyi araştırmışlardır. Genel olarak, ev sahibi ülke ile ana ülke arasındaki kültürel mesafe arttıkça, bireylerin sosyo-kültürel uyumu deneyimlemeleri zorlaşmaktadır. Bu nedenle, ABD'de Avrupalı öğrencilerin kültürlerarası uyumu Çinli öğrencilere kıyasla nispeten daha kolaydır sonucuna ulaşmışlardır. Ward ve Searle (1991), kültürel mesafe arttıkça bireyin sosyo-kültürel uyum zorluklarıyla karşılaşabileceğini ifade etmektedir. Jia (1997), ayrıca, insanların genellikle kişiliğin yanı sıra siyasi inançlar, din, eğitim, ekonomik koşullar, hobiler gibi konularda farklı yaşam tarzlarına ve sosyal hayata sahip olduklarına dikkat çekmektedir. Bu durumda aralarında yanlış anlaşılmalara olabileceğine vurgu yapmaktadır.

Beklentiler: Bireyler yeni bir kültüre girdiklerinde, bilinçdışı olarak yeni yaşamlarını önceki beklentileriyle karşılaştırmaktadır. Genel olarak, yer değişimi sonrasında yaşanan deneyimler ile önceki beklentiler arasındaki fark ne kadar az olursa, kültürel uyum düzeyi o kadar iyi olacak ve tam tersi durumda ise uyum düzeyi düşük olacaktır (Ren ve Mao, 2017: 14). Judee K. Burgoon (1976) Beklenti İhlal Teorisini (BİT) ortaya koymaktadır. Bu teori, bireylerin gelecekteki kişilerarası iletişiminde olumlu veya olumsuz bir etki yaratabilecek, arzulanmayan beklentileri elde edemeyen bireylerden gelen tepkilerle ilgilidir. Louis (1980), insanların beklentileri ile gerçek arasında bir fark olduğunda, her zaman olumsuz bir etki olmayabileceğini belirtmektedir. Memnun olmama, memnun olma ve memnuniyetten fazlası gibi farkı gösteren üç durumu ortaya koymaktadır. Beklentilerin kültürel uyumu kolaylaştırabileceği konusundaki tartışmalar devam etmektedir. Yine, Weissman ve Furnham (1987), bireylerin psikolojik refahı ile beklentileri arasında yakın bir ilişki olduğunu savunmaktadırlar.

Kültürel Kimlik: Kültürel kimlik, kendi ülkesinde var olan bir kültüre ait olma duygusunu benimseyen bir grubu nitelemektedir. Bireyler kendi kültür çevrelerinde yaşarken, genellikle kendi kültürel kimliklerini fark etmezler. Bununla birlikte, bireyler farklı bir kültüre dâhil olduğunda "yabancı" kimliği vurgulanmaya başlar. Bu da etnik kimlik ve gruplar arası ilişkilerden kaynaklanmaktadır (Berry vd., 1977). Ward ve Searle (1991), Singapur'da yaşayan Yeni Zelanda vatandaşları üzerine bir araştırma yaparak daha güçlü bir kültürel kimliğin,

kişilerin psikolojik sorunlarını değil de sosyo-kültürel sorunlarını öngörme eğiliminde olduğunu deneysel olarak incelemiştir. Bireylerin daha güçlü bir kültürel kimliğe sahip olması, onları ev sahibi kültüre uyum sağlamada daha az istekli kılmakta ve bu nedenle daha fazla sosyal zorluk yaşamaktadırlar. Kültürel kimlik, uluslararası bir kimlik duygusu olarak kavramsallaştırılmakta olup bu yapı psikolojik uyum durumu göz önünde bulundurularak bireylerin kendi doğasını belirlemeye yöneliktir (Mori, 2000).

Sosyo-kültürel uyum aşağıda verilen boyutlardan oluşmaktadır:

Kişilerarası iletişim: Kişilerarası iletişim faktörü kişilerarası ve günlük yaşam koşullarıyla ilgili zorlukların üstesinden gelirken yeni kültürel çevrelerde yaşamak için gerekli davranışsal becerilerin edinilmesini içermektedir. Kişilerarası iletişim becerileri, dilin akıcılığı, bireylerle temas ve iletişim ile işlevsel hale getirilmiştir. Duygu ve duygusal beceriler kuramlarıyla ilgilidir. Kültür öğrenimi yaklaşımından türetilerek kültürlerarası sosyal karşılaşmalarda bir bireyin davranışsal yeterliliği veya becerisi olarak kavramsallaştırılmıştır. Sosyo-Kültürel Uyum Ölçeği'nde (SCAS) bulunan kişilerarası iletişim Revize Edilmiş Sosyo-kültürel Uyum Ölçeği'nde (SCAS-R) sözlü iletişim ve sosyal etkileşimi kapsayarak orijinal ölçeğe birkaç ögenin eklenmesi ile korunmuştur. Boyut, orijinali Masgoret ve Ward'a (2006) ait olan ve yabancı dil yeterliliğini temsil eden modelden türetilmiştir.

Akademik/ iş performansı: Akademik/ iş performansı faktörü Black ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş (Black, Mendenhall, Oddou, 1991; Black ve Gregersen, 1990) olup bir bireyin davranış yeterliliğini akademik veya iş bağlamında yansıtmaktadır. Bireyler genellikle eğitim ya da istihdam olanakları için yer değiştirmektedirler.

Kişisel ilgi alanları: Kişisel ilgi alanları faktörü bireyin kişisel çıkarlarını korumanın ve ev sahibi toplumda benliğinin yer almasının önemini vurgulamaktadır.

Ekolojik uyum: Ekolojik uyum faktörü Berry ve Georgas'ın eko-kültürel modeline (Berry ve diğerleri, 1986; Georgas, 1993) dayanarak oluşturulmuştur. Bu faktör bir göçmenin çevresel ortamlarda davranışsal uyumunu ölçmektedir. Revize edilmiş Sosyo-kültürel Uyum Ölçeği (SCAS-R) ve Ekolojik Uyum alanının geliştirilmesine devam edilmesi, Bronfenbrenner'in Ekolojik Sistem Modeli (1977, 1979) gibi ilave ekolojik konuları da içermektedir. Bronfenbrenner'in Ekolojik Sistem Modeli (1977, 1979), bir kişinin davranışsal yeterliliği üzerinde kültürün veya toplumun bağlamsal etkisini daha ayrıntılı bir şekilde tanımlamaktadır.

Dil yeterliliği: Dil yeterliliği faktörü, kültürel bilginin iletişimini kolaylaştırmaktadır. Ana dil yeteneğinin olmaması ev sahibi toplum ile anlamlı ilişkilerin gelişimini engelleyebilir veya yabancı bir çevrede günlük görevlerin tamamlanmasına engel olabilir (Church, 1982; Marsgoret ve Ward, 2006; Noels, Pon ve Clément, 1996).

Turizm sektöründe sosyo-kültürel uyum ile ilgili literatürde yapılan çok fazla çalışmaya rastlanılmamakla beraber var olan çalışmaların da oldukça sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Bu çalışmalar daha çok göçmenler, eğitim amacıyla ülke değiştiren öğrenciler üzerine odaklanmaktadır.

Huang ve Rundle-Thiele'in (2014) kültürel uyumun içsel pazarlama uygulamaları ve çalışan memnuniyeti üzerine etkisini araştırdığı çalışmada Avustralya ve Tayvan doğumlu turizm çalışanları karşılaştırılmaktadır. Çalışma sonuçlarına göre, olumlu içsel pazarlama ve çalışan

memnuniyeti ilişkisi doğrulanmıştır. Ayrıca çalışma sonuçları, kültürel uyumun içsel pazarlama ve çalışan memnuniyeti ilişkisini daha da güçlendirebileceğini kanıtlamaktadır.

Kim vd. (2016), konaklama sektöründe göçmen işçilerin sosyo-kültürel uyumunu araştırmışlardır. Bulgular, hem algılanan örgütsel destek hem de baskın kültürün sosyo-kültürel uyum ile önemli ve olumlu bir ilişkiye sahip olduğunu ve algılanan örgütsel desteğin turizm göçmenlerinin sosyo-kültürel uyum düzeyini baskın kültürden daha güçlü bir şekilde etkilediğini göstermektedir. Bulgular ayrıca, göçmen işçilerin kişisel çabalarının etkili sosyalizasyon için önemli olmasına rağmen bir konaklama işletmesinin olumlu desteğinin çok daha önemli rol oynadığını göstermektedir. Ayrıca çalışma, algılanan örgütsel destek ve iş tatmini ile baskın kültür ve yaşam tatmini arasındaki önemli ilişkileri vurgulamaktadır. Sosyo-kültürel uyum yaşam tatminini önemli ve olumlu etkilemekte ve ev sahibi toplumda iyi uyum sağlayan turizm çalışanlarının yabancı ülkelerde yaşadıkları hayattan büyük memnuniyet duyduklarını ve pozisyonlarında daha fazla kalmaya eğilimli olduklarını göstermektedir.

Wilson (2013) tarafından yapılan çalışmada, sosyo-kültürel uyumun öncüleriyle ilgili bir meta-analitik inceleme önerilmektedir. Çalışma sonuçları, uyum zorluklarıyla ilişkili olarak, kişilik özellikleri ve motivasyon gibi bireysel farklılıkların önemini vurgulamaktadır. Ayrıca, mevcut sosyo-kültürel uyum ölçeğinin (Sosyo-Kültürel Uyum Ölçeği veya SCAS) revize edilmesi yoluyla davranışsal yetkinliğin işlevselleştirilmesi incelenmiş ve beş farklı uyum boyutu (ekolojik, kişilerarası, kişisel ilgi alanları ve toplum katılımı, dil ve mesleki uyum) tespit edilmiştir.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

Çalışan memnuniyeti genellikle “kişinin işi ya da iş deneyimlerinin değerlendirilmesi sonucunda elde edilen olumlu duygusal durum” olarak tanımlanmaktadır (Ahmad, Ahmad ve Shah, 2010: 257). Çalışanların işlerinden ne derecede memnuniyet veya memnuniyetsizlik duyduklarını ifade etmektedir. Locke’a (1976) göre çalışan memnuniyeti, kişinin işine veya iş deneyimine biçtiği değerden kaynaklanan memnuniyet verici veya olumlu duygusal durumdur. Ayrıca Locke, çalışan memnuniyetin boyutlarını da, işin kendisi, terfi, ücret, işten sağlanan fayda, çalışma koşulları, yönetici ile olan ilişkiler, çalışanın sahip olduğu değerler olarak belirlemiştir.

İşletmelerde insan kaynağı, en değerli varlık olarak kabul edilir. Bu kaynak; yöneticiler, denetleyiciler ve çalışanların yeteneklerinin toplamıdır. Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmak için insan kaynaklarının mümkün olan en yüksek oranda kullanılması gereklidir. Bu nedenle çalışanların performansı, hedeflere ulaşmada belirleyici ve etkin bir konumdur. Dolayısıyla, çalışanın performansbüyük ölçüde motivasyon ve iş tatmini tarafından etkilenmektedir (Tatareddy, 2015: 40).İşletmeler, çalışanlarından yüksek derecede iş tatmini beklemektedirler (Oshagbemi, 2003). İş tatmini, bireyin işine yönelik olarak ne hissettiği (ya da işine karşı) ile ilgili bir durumdur. Memnun olan bir çalışanın, işe karşı olumlu bir tutumu var iken işe karşı olumsuz bir tavır olan çalışanın ise memnuniyetsizlik hissettiği söylenebilir. Olumsuz tutuma sahip kişi gerginlik, endişe, üzüntü ve sıkıntı yaşamaya meyilli bir kişilik eğilimini gösterir. Olumlu tutuma sahip kişi ise aksine kendisiyle, başkalarıyla ve işiyle mutlu hissedecektir (Tatareddy, 2015: 40).

Çalışan memnuniyeti, işletmenin büyüklüğü fark etmeksizin oldukça önemli bir konudur. Örgütsel başarının tanımlanmasında etkin bir rol oynamaktadır. Her işletme, çalışma ortamını güçlendiren, çalışanların performansını ve verimliliğini artırmak için moral düzeylerini artıran ve nihai olarak yüksek kârlılık, müşteri memnuniyeti ve müşteri tutumu ile sonuçlanan stratejiler

geliştirmektedir. Çalışanları memnun etmenin ardındaki sebep önemli olmakla beraber memnun çalışanlar, çalışma ortamı ve örgüt iklimini daha iyi hale getirdikleri için tercih edilmektedirler (Rue ve Byars, 1989).

Bir işletmenin daha iyi ve daha etkili bir çalışma ortamı yaratmak için yapabileceği birçok farklı uygulama vardır. Bu uygulamalar çalışan memnuniyetini doğrudan etkileyebilmektedir. Yöneticilerin en çok endişe duydukları bazı fikirler; nitelikli çalışanları işletmeye çekmek ve beşeri sermayeyi organizasyon içinde kullanmaktır (Hoerr, 1989). Çalışan memnuniyeti örgütsel performansı etkilemede müşteri memnuniyeti kadar önemli (Chen vd., 2006: 485) olup hizmet sektöründe son derece etkin bir rol oynamaktadır. Bunun nedeni, sektörün son derece zorlu müşteriler tarafından karakterize ediliyor olmasıdır. Çalışan memnuniyetini sağlayamayan işletmeler için belirlenen amaçlara ulaşma noktasında bir eksiklik söz konusu olacaktır. Çalışan memnuniyeti sağlanmadığı zaman çalışanların hata yapma oranında artış, örgüt içi iletişim problemleri, moral düzeyinin olumsuz etkilenmesi, çalışanların örgüte bağlılıklarında azalma, işgücü devir oranında artış gibi sorunlarla karşılaşılabilir (Özel, 2012: 12-13).

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı, turizm işletmelerinde çalışmakta olan yerli ve yabancı çalışanların sosyo-kültürel uyum düzeylerinin çalışan memnuniyeti üzerine etkisini tespit etmektir. Literatürde çok sayıda çalışan memnuniyetini konu alan çalışma mevcut iken sosyo-kültürel uyumun da dâhil olduğu, iki değişkenin bir arada yer aldığı çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bakımdan, bu etkiyi ölçmeye yönelik olarak bir model oluşturularak araştırmanın literatüre kuramsal ve uygulama açısından katkı yapacağı düşünülmektedir.

Farklı kültürlerden gelerek kendi kültürü dışında çalışmakta olan bireyler için yeni iş ve çevre şartlarına uyum sağlamak oldukça zor ve alışılması zaman gerektiren bir durumdur. Bu bağlamda, sosyo-kültürel uyum önemli bir husus olarak çalışanların memnuniyetine doğrudan ya da dolaylı olarak etki edeceği için özellikle hizmet sektöründe bu konunun üzerinde durulmalıdır. Sosyo-kültürel uyumun çalışanlar üzerinde ne derece etkili olduğunun çalışan memnuniyeti açısından değerlendirilmesi araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Turizm işletmeleri için önem taşıyan bu konunun uygulamadaki durumunun ortaya çıkarılması amacıyla bu araştırma planlanmıştır. Ayrıca literatürde, turizm işletmelerine yönelik kültürel açıdan yeterli kaynak bulunmaması ve uygulamadaki eksiklikler göz önüne alındığında araştırmanın önemi artmaktadır.

Evren ve Örneklem

Evren (anakütle), araştırma sonucunda genelleme yapılması istenen birimlerin tamamıdır. Bir araştırmada yer alan nesne, olay, olgu ve kişilerin tümü evreni oluşturmaktadır. Evrenin niteliği araştırmanın amacı tarafından belirlenmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 69). Örneklem ise, üzerinde çalışılan evrenden onu temsil ettiğine inanılan bir kısmının, o araştırma evreni ile ilgili bilgi elde edebilmek için belirli yöntemler aracılığıyla seçilmesidir. Örneklemenin amacı, evreni temsil eden örneklerin seçilmesi ve seçilen örneğin çalışma evrenine genellenebilmesidir (Böke, 2017:107).

Bu araştırmanın evrenini turizm işletmelerinde çalışan işgörenler, örneklemini ise Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Örnekleme yöntemi olarak ise amaca göre örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaca göre örnekleme yöntemi, öğelerin çalışma evreninden rastgele bir şekilde değil, belirli özelliklerinden dolayı ya da araştırmacının kendi kararı doğrultusunda seçmiş olduğu yöntemdir. Bu örnekleme yönteminde seçilen evren hakkında araştırmacının kapsamlı bir bilgi ve tecrübeye sahip olduğu varsayılır (Böke, 2017: 125).

Çalışmada Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinin seçilmesinin nedeni, bu destinasyonun Türkiye’de turizm bağlamında marka değer olarak kabul edilmesi ve dolayısıyla turizmin merkezi konumunda olmasıdır. Bu durumda, destinasyonda yer alan otel işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri ve diğer turizmle ilgili tesislerde çalışan işgörenler örneklem olarak seçilmiştir.

Antalya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nden elde edilen verilere göre 2017 yılında ilde çalışan Türk işgören sayısı 192.347, yabancı işgören sayısı 12.692’dir. Örneklem kapsamında dağıtılan 500 adet anket soru formundan 33 adedinde yüksek miktarda hata ve kayıp veri olduğu belirlenmiş olup bu anketler çalışmaya dâhil edilmemiştir. Toplamda 467 adet anket ile analizler yapılmıştır.

Veri Toplama Ölçeği ve Metodolojisi

Çalışmada, araştırma yöntemi olarak nicel yöntem kullanılmıştır. Nicel araştırma yöntemi, bilgi elde etmek için sayısal verilerin formal, objektif ve sistematik olarak ele alınmasıdır (Burnsve Grove, 1993). Bu tür araştırmaların amacı, durum veya olayın araştırmanın ölçme aracına bağlı olarak nitelenmesi, ilişki ya da farklılıkların belirlenmesi, bu doğrultuda bir sonuca varılması gibi süreçleri kapsamaktadır. Bunun yanı sıra, evreni temsil eden örneklemden elde edilen veriler yoluyla araştırma hipotezlerini analiz ederek sonuçları genelleme olanağı bulunmaktadır (Başol, 2008: 7).

Araştırmada açık uçlu ve kapalı uçlu soruların bulunduğu anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler çalışanlara hem yüz yüze hem de internet ortamında hazırlanarak ulaştırılmıştır. Antalya ilinde bulunan tüm turizm işletmelerine ulaşmanın mali açıdan kısıtlı olması sebebiyle anketlerin bir kısmı online olarak toplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler ve değişkenlerin orijinali İngilizce olup literatürde bulunan çeşitli makale ve tez çalışmalarından elde edilmiştir. Ölçek maddeleri orijinali değiştirilmeden geçerlilik ve güvenilirlikleri yeniden test edilmiştir. Bunun sonucunda, çalışmada kullanılabilir olduğu tespit edilmiştir. Araştırma ölçeği iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılan çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 11 adet madde yer almaktadır. İkinci bölümde ise, sosyo-kültürel uyum ve çalışan memnuniyeti ölçeklerinden oluşan toplam 33 adet madde bulunmaktadır. Sosyo-kültürel uyum ölçeği 17 maddeden, çalışan memnuniyeti 16 maddeden oluşmaktadır.

Çalışmada, Antalya ilinde faaliyet gösteren otel işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri ve diğer turizm işletmelerinin önbüro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek, satış-pazarlama ve diğer departmanlarında görev alan çalışanlara anketler uygulanmıştır. Katılımcılardan, ifadelerine 5’li Likert Ölçeği kullanarak Sosyo-Kültürel Uyum ölçeği için 1=Hiç Yetkin Değilim, 2=Yetkin Değilim, 3=Fikrim Yok, 4=Yetkinim, 5=Oldukça Yetkinim; Çalışan Memnuniyeti ölçeği

için 1=Çok Memnunum, 2=Memnunum, 3=Kararsızım, 4=Memnun Değilim, 5= Hiç Memnun Değilim şeklinde cevap vermeleri istenmiştir.

ARAŞTIRMANIN ANALİZLERİ VE BULGULARI

İstatistiksel Analizler

Turizmde sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyetine etkisinin araştırılmasının amaçlandığı bu çalışmada veriler anket yoluyla 467 katılımcıdan elde edilmiştir. Bu amaç doğrultusunda, kullanılacak olan “Revize Edilmiş Sosyo-Kültürel Uyum Ölçeği” ve “Minnesota Doyum Ölçeği” için geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, sırasıyla elde edilen verinin literatüre uygun teorik modelin uygunluğu için Doğrulayıcı Faktör analizi ve Cronbach’s Alpha katsayıları yardımıyla gerçekleştirilmiştir. Bu analizler ile desteklenen teorik yapılar sonucunda, elde edilen sonuçların demografik özelliklere göre farklılıkları student’ s t testi ve Tek Yönlü Varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Tek yönlü varyans ile anlamlı fark bulunan grupların ikili karşılaştırılmasında Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Ayrıca, sosyo-kültürel uyum ölçeğinin çalışan memnuniyeti ölçeklerine etkisi basit doğrusal regresyon analizi ile belirlenmiştir. Katılımcılara ilişkin demografik özellikler Ortalama (Ort), Standart Sapma (SS), Frekans (n) ve Yüzde (%) olarak tablolarda sunulmuştur. İstatistiksel analizlerde anlamlılık için $p<0,05$ değeri kullanılmıştır. İstatistiksel analizler R version 3.2.5 ve IBM SPSS Amos paket programları yardımıyla gerçekleştirilmiştir.

BULGULAR

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine ait veriler Tablo 1’de verilmektedir. Araştırmaya katılanların %50,1’i kadındır. Katılımcıların yaş oranlarına bakıldığında, %48,8’i 21-30 yaş aralığındadır almaktadır. Katılımcıların %66,4’ü bekârdır. Uyuşuklarına göre katılımcıların %50,7’si yabancı uyrukludur. Katılımcıların %62,3’ü üniversite mezunudur. Katılımcıların %34,5’i büyükşehirden geldiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların %50,1’i konaklama işletmelerinde çalışmaktadır. Katılımcıların %36,8’i turizm işletmelerinin önbüro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek ve satış-pazarlama departmanı dışında kalan diğer departmanlarında çalışmaktadır. Katılımcıların %70,7’si 08:00-16:00 vardiyasında çalışmaktadır. Katılımcıların kıdem durumlarına bakıldığında, %57,2’si 0-3 yıl arası kıdeme sahip olduklarını belirtmiştir. Aylık gelir durumlarına göre ise katılımcıların %57,8’i 1600-2100 TL gelir elde ettiklerini ifade etmişlerdir.

Kullanılan ölçme araçlarının güvenilirliği için Cronbach’s Alpha katsayısı kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, başlangıçta ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0,932 ile 0,957 arasındadır. Sorular çıkartıldıktan sonra ise çalışan memnuniyeti ölçeği katsayısı 0,946 ve Sosyo-kültürel uyum ölçeği katsayısı 0,921 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler dikkate alındığında, Cronbach’s alpha güvenilirlik katsayılarının oldukça yüksek olduğu ve ölçeklerin oldukça güvenilir olduğu belirlenmişken, ölçeklerin içsel tutarlılıklarının sağlandığı söylenebilir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Değişken		(n)	(%)
Cinsiyet	Kadın	234	50,1
	Erkek	233	49,9
Yaş Gruplar	20 ve altı yaş	99	21,2
	21-30 yaş	228	48,8
	31-40 yaş	94	20,1
	41 ve üzeri yaş	46	9,9
Medeni Durum	Bekâr	310	66,4
	Evli	157	33,6
Uyruk	TC	230	49,3
	Yabancı	237	50,7
Eğitim Durumu	İlkokul	27	5,8
	Ortaokul	37	7,9
	Lise	112	24
	Üniversite	291	62,3
Geldiği Alan	Kırsal	91	19,5
	Kent	215	46
	Büyükşehir	161	34,5
Çalıştığı Turizm Tesisi	Konaklama İşletmesi	234	50,1
	Seyahat Acentası	50	10,7
	Yiyecek-İçecek İşletmesi	105	22,5
	Diğer Turizm İşletmeleri	78	16,7
Departman	Ön Büro	59	12,6
	Kat Hizmetleri	47	10,1
	Yiyecek-İçecek	139	29,8
	Satış-Pazarlama	50	10,7
	Diğer	172	36,8
Vardiya Durumu	08:00-16:00	330	70,7
	16:00-00:00	115	24,6
	00:00-08:00	22	4,7
Kıdem Durumu	0-3 yıl	267	57,2
	4-8 yıl	110	23,6
	9-13 yıl	56	12
	14-18 yıl	16	3,4
	19 ve üzeri yıl	18	3,9
Aylık Gelir	1600-2100 TL	270	57,8
	2101-2600 TL	98	21
	2601-3100 TL	48	10,3
	3101-4600 TL	31	6,6
	4601 ve üzeri TL	20	4,3
TOPLAM		467	100

Tablo 2: Ölçeklerin Güvenilirliklerine İlişkin İstatistikler

Ölçekler	Başlangıçta		Sorular Çıkartıldıktan Sonra			
	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı	Ort	SS
Çalışan Memnuniyet	20	0,957	16	0,946	2,85	1,08
Sosyo-kültürel Uyum	21	0,932	17	0,921	4,09	0,66

Ölçeklerin güvenilirlikleri sağlandıktan sonra, yapı geçerliliğini sağlamak için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi ile literatürde yer alan ölçeklerin orijinalliğine uygunluğu elde edilen veri için doğrulanmaya çalışılmıştır. Daha önce Türkçe'ye uyarlaması yapılan Minnesota Doyum Ölçeği, tek ve 2 boyutlu olarak farklı şekilde değerlendirilmiştir. Bu çalışmada da, Baycan (1985) tarafından oluşturulan, içsel ve dışsal doyum olarak adlandırılan 2 faktörlü yapı dikkate alınmış ve elde edilen veri grubu için ele alınan bu teorik model doğrulanarak, ölçeğin geçerliliği kontrol edilmiştir.

Tablo 3: Çalışan Memnuniyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Uyum İndeksleri

<i>İyi Uyum</i>	≤ 3	≤ 0.05	≥ 0.90	≥ 0.97	≤ 0.05
<i>Kabul Edilebilir Uyum</i>	$\leq 4-5$	$0.06-0.08$	$0.89-0.85$	≥ 0.95	$0.06-0.08$
Uyum İndeksleri	χ^2/sd	RMR	GFI	CFI	RMSEA
Varsayılan Modeli	5.997	0.086	0.814	0.888	0.104
Model 1 (S1-S2)	5.426	0.081	0.831	0.902	0.097
Model 2 (S15-S16)	5.049	0.079	0.845	0.911	0.093
Model 3 (S13-S14)	4.878	0.077	0.854	0.915	0.091
Model 4 (S5-)	4.404	0.071	0.871	0.930	0.085
Model 5 (S20-)	4.185	0.070	0.886	0.937	0.083
Model 6 (S18-)	3.824	0.069	0.898	0.946	0.078
Model 7 (S10-)	3.444	0.063	0.913	0.957	0.072
<i>Uyum Sonucu</i>	<i>KEU</i>	<i>KEU</i>	<i>İU</i>	<i>KEU</i>	<i>KEU</i>

Yapılan düzenlemeler sonucunda model uyum indeksleri incelendiğinde, indekslerin kabul edilebilir ve iyi uyum sergiledikleri görülmüştür. Bu sonuca göre, Minnesota doyum ölçeği için literatürde olan 2 faktörlü modelin elde edilen veri için geçerliliği sağlanmıştır.

Revize Edilmiş Sosyo-kültürel uyum ölçeği, Wilson (2013) tarafından sosyo-kültürel uyum ölçeğinin revize edilmesiyle hazırlanan toplam 21 sorudan oluşan bir ölçektir. Geçerlilik ve güvenilirliği yapılan ölçek, 5 alt faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler 1, 3, 6, 11, 13,16 ve 21 numaralı toplam 7 sorudan oluşan Kişilerarası İletişim faktörü, 2, 7, 12 ve 17 numaralı toplam 4 sorudan oluşan Akademik/İş Performansı faktörü, 4, 8, 14 ve 18 numaralı toplam 4 sorudan oluşan Kişisel İlgil Alanları ve Toplum Katılımı faktörü, 5, 9, 15 ve 19 numaralı sorulardan oluşan Ekolojik Uyum faktörü, 10 ve 20 numaralı toplam 2 sorudan oluşan Dil Yeterliliği faktörüdür. Bu çalışmada, Revize edilmiş Sosyo-kültürel Uyum ölçeği (SCAS-R) Türkçe'ye uyarlanmıştır ve geçerliliği için elde edilen verinin bu orijinalliğe bağlı kalınarak faktör yapısı için doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır.

Tablo 4: Revize Edilmiş Sosyo-kültürel Uyum Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Uyum İndeksleri

<i>İyi Uyum</i>	≤ 3	≤ 0.05	≥ 0.90	≥ 0.97	≤ 0.05
<i>Kabul Edilebilir Uyum</i>	$\leq 4-5$	$0.06-0.08$	$0.89-0.85$	≥ 0.95	$0.06-0.08$
Uyum İndeksleri	χ^2/sd	RMR	GFI	CFI	RMSEA
Varsayılan Modeli	3.511	0.048	0.885	0.898	0.073
Model 1 (S3-)	3.195	0.046	0.900	0.914	0.069
Model 1 (S16-)	2.902	0.042	0.915	0.930	0.064
Model 1 (S21-)	2.765	0.040	0.925	0.939	0.062
Model 1 (S5-)	2.492	0.035	0.938	0.952	0.057
<i>Uyum Sonucu</i>	<i>İU</i>	<i>İU</i>	<i>İU</i>	<i>KEU</i>	<i>KEU</i>

Yapılan düzenlemeler sonucunda model uyum indeksleri incelendiğinde, indekslerin kabul edilebilir ve iyi uyum sergiledikleri görülmüştür. Bu sonuca göre, revize edilmiş Sosyo-kültürel uyum ölçeği için literatürde olan 5 faktörlü modelin elde edilen veri için geçerliliği sağlanmıştır.

Tablo 5: Ölçek ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Değerleri

	Ort	SS	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Çalışan Memnuniyeti	2,85	1,08	-	0,973***	0,973***	0,143**	-0,091*	-0,122**	-0,134**	-0,132**	-0,124**
İçsel Doyum	2,83	1,12	-	0,894***	-	0,135**	-0,097*	-0,116*	-0,125**	-0,115*	-0,119*
Dışsal Doyum	2,87	1,11	-	-	0,143**	-	-0,081	-0,121**	-0,135**	-0,141**	-0,123**
Sosyo-Kültürel Uyum	4,09	0,66	-	-	-	0,886***	0,891***	0,817***	0,867***	0,773***	-
KAİ	4,12	0,74	-	-	-	-	0,812***	0,630***	0,716***	0,616***	-
AİP	4,16	0,73	-	-	-	-	-	0,675***	0,681***	0,626***	-
KİATK	3,79	0,84	-	-	-	-	-	-	0,672***	0,452***	-
EU	4,00	0,81	-	-	-	-	-	-	-	0,585***	-
DY	4,38	0,79	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma, 2: Çalışan Memnuniyeti, 3: İçsel Doyum, 4: Dışsal Doyum, 5: Sosyo-kültürel Uyum Ölçeği, 6: KAİ, 7: AİP, 8: KİATK, 9: EU, 10: DY

Çalışmada kullanılan Çalışan Memnuniyeti ve Sosyo-kültürel Uyum ölçekleri ve alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve korelasyon Tablo 5'te verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, çalışan memnuniyeti ölçeği ortalaması 2,85, içsel doyum boyutu ortalaması 2,83 ve dışsal doyum alt boyutu ortalaması 2,87 olarak hesaplanmıştır. Sosyo-kültürel uyum ölçeği ortalaması 4,09, KAİ boyutu ortalaması 4,12, AİP ortalaması 4,16, KİATK ortalaması 3,79, EU ortalaması 4,00 ve DY ortalaması ise 4,38'dir.

Ölçek ve alt boyutlar arası korelasyonlar incelendiğinde, Çalışan memnuniyeti ile sosyo-kültürel uyum ölçeği arasındaki ilişkiler incelendiğinde, aralarındaki ilişki negatif ve anlamlıdır. İlişkiler incelendiğinde anlamlı olmayan tek durum, dışsal doyum ile KAİ arasındaki ilişkidir ($r = -0,081 > 0,05$).

Tablo 6: Sosyo-kültürel Uyumun Çalışan Memnuniyeti Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	SH	B	T	F	ΔR^2
Çalışan Memnuniyeti	Sabit	3,814	0,312		12,213***		
	Sosyo-Kültürel Uyum	-0,235	0,075	-0,143	-3,120**	9,732**	0,018

** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$, B: Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayısı, SH: Standart Hata, β : Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı, t: Regresyon katsayısı için test değeri, F: Regresyon denklemi için test değeri, ΔR^2 : Düzeltilmiş Açıklayıcılık Katsayısı

Sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyeti üzerine etkisini değerlendirmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi iki değişken arasındaki doğrusal regresyonun istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemede kullanılan analizdir. Yapılan analiz sonuçlarına göre (Tablo 6), sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyeti üzerine etkisi negatif ve istatistiksel olarak anlamlıdır ($\beta = -0,143$). Bu sonuca göre, sosyo-kültürel uyum arttıkça çalışan memnuniyeti azalmaktadır.

SONUÇ

Turizmde sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyetine etkisinin araştırılmasının amaçlandığı bu çalışmada araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine bakıldığında %50,1'inin kadın, %49,9'unun erkek olduğu görülmektedir. Kadın ve erkek çalışanların oranları hemen hemen aynı olup sektörde artık kadın çalışanların da erkekler kadar yer aldığı söylenebilir. Çalışanların yaşa göre dağılımı, çoğunluğun (%48,8) 21-30 yaş aralığında olduğunu ve medeni duruma göre dağılımı %66,4'ünün bekâr olduğunu göstermektedir. Buna göre, sektörün yoğun çalışma temposu gerektirmesi genç ve bekâr çalışanların sektörde daha fazla yer almasına neden olmaktadır. Çalışanların uyruklarına göre dağılımı incelendiğinde Türk vatandaşları ile yabancı çalışanların katılım oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarında ise, çoğunluğun (%62,3) üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Bu durumda, sektörde eğitim seviyesinin yüksek olduğu söylenebilir. Çalışanların geldikleri alana bakıldığında, büyükşehirlerden gelenlerin kırsal ve kentsel alanlara oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, büyükşehirlerde yaşayan nüfusun fazlalığı ve turizm bilincinin büyükşehirlerde diğer alanlara göre daha yüksek olmasından kaynaklı olabilir.

Sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyeti üzerine etkisini belirlemeye yönelik olarak yapılan analiz sonuçlarına göre ise sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyeti üzerine etkisi negatif ve istatistiksel olarak anlamlıdır. Buna göre, çalışanların sosyo-kültürel uyum düzeyleri arttıkça memnuniyet düzeyleri azalmaktadır. Bunun nedeni, çalışanların yeni kültüre uyum sağlamaları sonucunda kendi kültürleri ile bir karşılaştırma yaparak beklentilerinin karşılanmamış olmasından kaynaklanabilir. Araştırma sonuçları sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu belirtmekle beraber Huang ve Rundle-Thiele (2014) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarını destekler niteliktedir.

Bu araştırma, sosyo-kültürel uyumun çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmaya yönelik olarak yapılan özgün bir çalışma olarak kabul edilmektedir. Hem uygulama hem de teorik sonuçlar açısından bu çalışmanın önemli olduğu varsayılmaktadır. Farklı kültürlerden gelen bireylerin sosyo-kültürel uyum düzeylerinin çalışana önem verilmesini destekleyen içsel pazarlamaya etkisi desteklenmiştir. Sosyo-kültürel uyumun turizm sektöründe istihdam edilen personelin çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkiyi etkilediği fikrine dayanarak bu çalışma, çalışan memnuniyetini artırmanın fayda sağlayacağı sonucunu ortaya koymaktadır. Çok

kültürlü iş ortamları olan turizm işletmelerinde çalışanların sosyo-kültürel uyum düzeyleri belirlenerek çalışan memnuniyeti elde edilecek, buna bağlı olarak da daha bir iyi hizmet kalitesi sağlanabilecektir. Ayrıca, çalışanların kültürlerine özgü ihtiyaçlarının daha iyi karşılanmasına yardımcı olabileceği beklenmektedir.

Sosyo-kültürel uyumun anlaşılması araştırmacılar ve yöneticiler için çalışan memnuniyetinin artırılmasında katkı sağlayacaktır. Bu çalışmanın sonuçları, turizm işletmelerinin kültürel açıdan farklı çalışanlarla bir arada bulunarak çok kültürlü bir iş ortamı yaratılması konusunda bir ışık tutmaktadır. Çalışanların gerek işletmeye gerekse sosyal yaşama uyumunu sağlayarak işletmeler kültürel anlamda yetkinlik elde edebilirler. Bu sayede, işletme ile çalışan arasındaki kültürel boşluk da en aza indirgenmiş olacaktır.

KAYNAKÇA

Ahmad, H., Ahmad, K., and Shah, I. A. (2010). Relationship between job satisfaction, job performance attitude towards work and organizational commitment. *European Journal of Social Sciences*, 18(2), 257-267.

Ataca, B., and Berry, J. W. (2002). Psychological, sociocultural, and marital adaptation of Turkish immigrant couples in Canada. *International Journal of Psychology*, 37(1), 13-26.

Babiker, I. E., Cox, J.L., and Miller, P.M. (1980). The measurement of cultural distance and its relationship to medical consultations, symptomatology and examination performance of overseas students at Edinburgh University. *Social Psychology*, 15, 109-116.

Başol, G. (2008). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Yöntem*. Bilimsel araştırma yöntemleri, Bölüm, 5.

Berry, J., Kalin, R. and Taylor, D. (1977). Multiculturalism and ethnic attitudes in Canada. Ottawa, Canada: Minister of Supply and Services.

Berry, J. W., Trimble, J. E., and Olmedo, E. L. (1986). Assessment of acculturation. In W. J. Lonnerand J. W. Berry (Eds.), *Cross-cultural research and methodology series*, Vol. 8. Field methods in cross-cultural research (pp. 291-324). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.

Berry, J. W. (1992). Acculturation and adaptation in a new society. *International Migration*, 30, 69-85.

Black, J. S. and Gregersen, H. B. (1990). Expectations, satisfaction, and intention to leave of American expatriate managers in Japan. *International Journal Of Intercultural Relations*, 14(4), 485-506.

Black, J. S., Mendenhall, M. and Oddou, G. (1991). Toward a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives. *Academy of Management Review*, 16(2), 291-317.

Böke, K. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Alfa Yayınları, İstanbul.

Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32(7), 513-531.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature And Design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Burgoon, J. K. and Jones, S. B. (1976). Toward a theory of personal space expectations and their violations. *Human Communication Research*, 2(2), 131-146.

- Burns, N. and Grove, S. K. (1993). *The practice of nursing research: Conduct, critique&utilization*, Second Edition. Elsevier Science Health Science.
- Chen, S. H., Yang, C. C., Shiau, J. Y., and Wang, H. H. (2006). The development of an employee satisfaction model for higher education. *The TQM Magazine*, 18(5), 484-500.
- Church, A.T. (1982). Sojourner adjustment. *Psychological Bulletin*, 76, 130–215.
- Furnham, A. and Bochner, S. (1982). Social difficulty in a foreign culture: An empirical analysis of culture shock. *Cultures in Contact: Studies in Cross-Cultural Interaction*, 1, 161-198.
- Furnham, A. and Bochner, S. (1986). Culture shock. Psychological reactions to unfamiliar environments. Culture shock. Psychological reactions to unfamiliar environments.
- Georgas, J. (1993). Ecological-social model of Greek psychology. In U. Kim and J.W. Berry (Eds.), *Indigenous Psychologies* (pp. 56–78). Thousands Oaks, CA: Sage Publications.
- Hoerr J. (1989). The pay off from teamwork: The gains are substantial—so why isn't it spreading faster? *Business Week*, July 10: 58–59.
- Huang, Y. T. and Rundle-Thiele, S. (2014). The moderating effect of cultural congruence on the internal marketing practice and employee satisfaction relationship: An empirical examination of Australian and Taiwanese born tourism employees. *Tourism Management*, 42, 196-206.
- Jia, Y. (1997), *Cross-Cultural Communication*. Shanghai Foreign Language Education Press.
- Kim, W. G., Choi, H. M., and Li, J. J. (2016). Antecedents and outcomes of migrant workers' sociocultural adjustment in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 58, 1-12.
- Klineberg, O. and Hull IV, F. W. (1979). At a foreign university: An international study of adaptation and coping.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Handbook of industrial and organizational psychology.
- Louis, M. R. (1980). Surprise and sense making: What new comers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 226-251.
- Masgoret, A. M. and Ward, C. (2006). Culturel earning approach to acculturation. *The Cambridge Handbook of Acculturation Psychology*, 58-77.
- Mori, S. (2000). Addressing the mental health concerns of international students. *Journal of Counseling and Development: LCD*, 78(2), 137-144.
- Noels, K. A., Pon, G. and Clément, R. (1996). Language, identity, and adjustment: The role of linguistic self-confidence in the acculturation process. *Journal of Language and Social Psychology*, 15(3), 246–264.
- Oshagbemi, T. (2003). Personal correlates of job satisfaction: empirical evidence from UK universities. *International Journal of Social Economics*, 30(12), 1210-1232.
- Özel, E. K. (2012). *Yazılı Basın İşletmelerinin İçsel Pazarlama Sürecinde Çalışan Memnuniyeti*. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ren, P. and Mao, S. (2017). *Factors Affecting The Cultural Adaptation of Chinese Students in Uppsala University*. Thesis. Department of Business Studies. Uppsala University.
- Rue, L. and Byars, L. L. (1989). *Management. Theory and Application* (No. 658 R836m Ej. 2 000228). IRWIN.

- Sümer, S. (2009). *International Students' Psychological and Sociocultural Adaptation in the United States*. Dissertation, Georgia State University.
- Tatareddy, M. (2015). Employee job satisfaction a Case Study of South Central Railway. Doctoral Dissertation, University of Rajasthan.
- UNWTO (2016). <http://www.e-unwto.org>, 2017 (Erişim tarihi: 23.01.2019).
- Ward, C. and Kennedy, A. (1992). Locus of control, mood disturbance, and social difficulty during crosscultural transitions. *International Journal of Intercultural Relations*, 16, 175–194.
- Ward, C. and Kennedy, A. (1993a). Psychological and socio-cultural adjustment during cross-cultural transitions: A comparison of secondary students over seas and at home. *International Journal of Psychology*, 28(2), 129-147.
- Ward, C. and Kennedy, A. (1993b). Where's the " culture" in cross-cultural transition? Comparative studies of sojourner adjustment. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 24(2), 221-249.
- Ward, C. (1996). Acculturation. In D. Landis and R. S. Bhagat (Eds.), *Handbook of Intercultural Training* (pp. 124-147). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Ward, C. and Searle, W. (1991). The impact of value discrepancies and cultural identity on psychological and sociocultural adjustment of sojourners. *International Journal of Intercultural Relations*, 15(2), 209-224.
- Weissman, D. and Furnham, A. (1987). The expectations and experiences of a sojourning temporary resident abroad: A preliminary study. *Human relations*, 40(5), 313-326.
- Wilson, J. (2013). Exploring the past, present and future of cultural competency research: There vision and expansion of the sociocultural adaptation construct. Unpublished doctoral dissertation. Victoria University of Wellington.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı*. Ankara: Detay Yayıncılık.