



**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TUR-DR-2011-0006**

**TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİ AÇISINDAN
ÖRGÜTSEL TURİSTİK TOPLUMSALLAŞMA:
Kuşadası'ndaki Konaklama İşletmeleri Örneği**

HAZIRLAYAN

Tuğrul AYYILDIZ

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Bahaddin RIZAOĞLU

AYDIN- 2011

**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TUR-DR-2011-0006**

**TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİ AÇISINDAN
ÖRGÜTSEL TURİSTİK TOPLUMSALLAŞMA:
Kuşadası'ndaki Konaklama İşletmeleri Örneği**

HAZIRLAYAN

Tuğrul AYYILDIZ

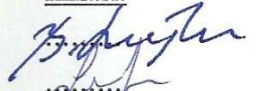
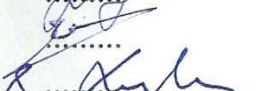
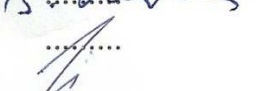

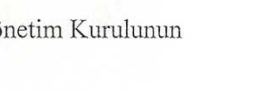
TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Bahaddin RIZAOĞLU

AYDIN- 2011

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Doktora Programı öğrencisi Tuğrul AYYILDIZ tarafından hazırlanan " Toplumsallaşma Süreçleri Açısından Örgütsel Turistik Toplumsallaşma : Kuşadası'ndaki Konaklama İşletmeleri Örneği" başlıklı tez, 05.07.2011 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

<u>Unvanı, Adı ve Soyadı</u> :	<u>Kurumu</u> :	<u>İmzası:</u>
Prof.Dr. Bahaddin RIZAOĞLU	ADÜ T.İ.O.Y.O.	
Doç.Dr. Şenol ÇAVUŞ	ADÜ T.İ.O.Y.O.	
Yrd.Doç.Dr. Ülker ÇOLAKOĞLU	ADÜ T.İ.O.Y.O.	
Prof.Dr. Salih KUŞLUVAN	Nevşehir Üni. Turizm Fak.	
Doç.Dr. Ümit TATLİCAN	ADÜ Fen-Ed. Fak	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Doktora tezi, Enstitü Yönetim Kurulununsayılı kararıyla tarihinde onaylanmıştır.

Doç.Dr. Selçuk ÇOLAKOĞLU
Enstitü Müdürü

Bu tezde görsel, işitsel ve yazılı biçimde sunulan tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uyularak tarafımdan elde edildiğini, tez içinde yer alan ancak bu çalışmaya özgü olmayan tüm sonuç ve bilgileri tezde kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Adı Soyadı : Tuğrul AYYILDIZ

İmza :

YAZAR ADI-SOYADI: Tuğrul AYYILDIZ

BAŞLIK: Toplumsallaşma Süreçleri Açısından Örgütsel Turistik Toplumsallaşma: Kuşadası'ndaki Konaklama İşletmeleri Örneği

ÖZET

Örgütsel turistik toplumsallaşma gerçekte toplumsallaşma süreçlerinin yaşanmasıdır. Örgütsel turistik toplumsallaşma bir örgüt tarafından oluşturulan turizm kültürünün işgörenlerine yaşatılmasıdır. Örgütsel turistik toplumsallaşmanın gerçekleşme durumu toplumsallaşma süreçlerinin gerçekleşme durumu anlamına gelir. Bu nedenle toplumsallaşma süreçlerinin işgönerlerce başarılı/başarısız yaşanması örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme ve örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma (stres) ve örgütsel tükenmişlik gibi yönetim ve davranış olgularına yansımakta, bir anlamda bu olguların temeli olabilmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgönerlerin toplumsallaşma süreçlerinin hangisi/hangilerini daha az/daha çok yaşadığını ortaya koymaktır. Çalışma ikincil ve birincil verilerden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada birincil verilerin toplanması için anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini Kuşadası'ndaki konaklama işletmeleri; çalışmanın örneğini ise Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri oluşturmaktadır.

Bu çalışma giriş bölümü hariç dört bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümleri kuramsal çerçeveden oluşmaktadır. İkinci bölümde toplumsallaşma ve toplumsallaşma süreçlerinin hem bir toplumda yaşayan bireyler için hem de örgütte çalışanlar için yararlı işlevler gördüğü anlatılmıştır. Üçüncü bölümde kuramsal açıdan örgütsel toplumsallaşma, toplumsallaşma taktikleri, toplumsallaşma araçları ve toplumsallaşma süreçlerinin örgütlerdeki sonuçları üzerinde durulmuştur. Dördüncü bölümde örgütsel turistik toplumsallaşma için kavramsal bilgiler verilmiştir. Beşinci bölümde birincil veriler ile örgütsel turistik toplumsallaşma açısından toplumsallaşma süreçlerinin hangisi/hangilerinin en az en çok yaşandığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışma sonucunda konaklama işletmelerinin orta düzeyde turizm kültürüne sahip oldukları, bu kültürün edinilmesinde işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerinden çoktan aza doğru sırasıyla özdeşleşme, içselleştirme, taklit ve itaati yaşadıkları görülmüştür. Konaklama işletmelerinin toplumsallaşma süreçlerinin yaşatılmasında daha çok biçimsel olmayan toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçları kullandıkları böylece işgörenlerin bireyselleşmiş toplumsallaşmalarının gerçekleştiği görülmüştür.

ANAHTAR SÖZCÜKLER

Toplumsallaşma, Toplumsallaşma Süreçleri, Örgütsel Toplumsallaşma, Örgütsel Turistik Toplumsallaşma

NAME: Tuğrul AYYILDIZ

TITLE: Organizational Touristic Socialization In Terms Of Socialization Processes: A Case of Hospitality Industry in Kuşadası

ABSTRACT

In fact, organizational touristic socialization is living socialization processes. Organizational touristic socialization is live to tourism culture which is creating by an organization to employees. Consisting of organizational touristic socialization means consisting of socialization processes. For this reason, succesfull/unsuccessful lives socialization processes by employees rebound to management and behaviour cases such as organizational commitment, job satisfaction, organizational performance, organizational motivation, organizational effectiveness and causes of increasing organizational conflict, organizational stress, organizational burnout. In a sense socialization processes can be base in these cases.

The main aim of this research is to expose which socialization processes more/less used by four and five stars hotel's employees in Kuşadası. Both primary and secondary data have been used in this research. Questionnaire technique has been used in the research for primary data collection. The universe of research consists of hotel establishments in Kuşadası. The sample of the research consists of four and five stars hotel establishments in Kuşadası.

This study contains four parts excluding the introduction part. In the second, third and fourth parts contains theoretical information in this study. The second part focuses on functions of socialization and socialization processes. Socialization and socialization processes have a useful function for individuals who are living in a society and employees. In the third part, consequences of organizational socialization, socialization tactics, socialization instruments and socialization processes in organization were emphasized. In the fourth part, theoretical information about organizational touristic socialization has been given. In the fifth part the primary data which socialization processes more/less use perspectives of organizational touristic socialization has been determined.

As a result of research, it has been understood that hotel establishments have middle level tourism culture. In this research employees used respectively their identification, internalization, imitation and compliance processes to obtain tourism culture have been determined. According to research results hotel establishments have been used informal socialization tactics and informal socialization instruments during living socialization processes and employees lives individualized socialization.

KEYWORDS

Socialization, Socialization Processes, Organizational Socialization, Organizational Touristic Socialization,

ÖNSÖZ

Öncelikle, tez çalışmam sırasında yardımlarını esirgemeyen, tezimin gerçekleştirilmesi esnasında değerli görüş ve önerileriyle tezimin biçimlenmesini sağlayan danışman hocam **Prof. Dr. Bahattin RIZAOĞLU**'na sonsuz teşekkür ederim.

Tezim sırasında, değerli vakitlerini ayıran, görüş ve önerilerini esirgemeyerek yardımcı olan okulumuzdaki **hocalarıma** ve **arkadaşlarıma** teşekkür borçluyum.

Daha önce tez izleme jürimde olan ve değerli katkılarını benden esirgemeyen **Yrd. Doç. Dr. Abdullah TANRISEVDİ**'ye teşekkürü bir borç bilirim.

Daha önce tez izleme jürimde olan ve değerli katkılarını benden esirgemeyen ancak 30 Nisan 2011 Pazar günü kaybettiğimiz değerli hocam **Yrd. Doç. Dr. Cevdet Özdemir**'i rahmetle anıyorum.

Anketimin uygulanma esnasında ankete katılımlarını sağlayan **Kuşadası'ndaki konaklama işletmeleri yönetici ve işgörenlerine** değerli vakitlerini ayırarak yardımcı oldukları için teşekkür ederim.

Doktora öğrenimim süresince her zaman yanımda olan, elverişli bir çalışma ortamı hazırlayarak her türlü desteği sağlayan **sevgili aileme** sonsuz teşekkür borçluyum.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
ÇİZELGELER LİSTESİ	xiv
EKLER LİSTESİ	xvi

GİRİŞ

1. SORUN SUNUMU	1
2. ARAŞTIRMANIN AMACI	5
3. ARAŞTIRMA SORULARI	7
4. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ	8
5. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	9
6. LİTERATÜR TARAMASI	10
7. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	13
8. VARSAYIMLAR (SAYILTILAR)	14
9. ÇALIŞMANIN TEMEL PARAMETRELERİ VE DEĞİŞKENLERİ	15

İKİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK TOPLUMSALLAŞMA VE TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİ

1. TOPLUMSALLAŞMA KAVRAMI	17
2. TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİ	19
2.1. Taklit (Model Alma)	20
2.1.1. Örgütlerde Taklit	23
2.1.2. Taklit'in Özellikleri	24

2.2.	Özdeşleşme	25
2.2.1.	Örgütlerde Özdeşleşme	28
2.2.2.	Özdeşleşmenin Özellikleri	30
2.3.	Boyun Eğme (İtaat)	31
2.3.1.	Örgütlerde Boyun Eğme (İtaat)	32
2.3.2.	Boyun Eğmenin Özellikleri	34
2.4.	İçselleştirme (Benimseme)	35
2.4.1.	Örgütlerde İçselleştirme	37
2.4.2.	İçselleştirmenin Özellikleri	40
2.5.	Toplumsallaşma Süreçlerinin İşlevleri	40
2.6.	Toplumsallaşma Süreçlerinin Yararları	41

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA

1.	GENEL OLARAK ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA	45
1.1.	Örgütsel Toplumsallaşmanın Önemi	48
1.2.	Örgütsel Toplumsallaşmanın Amaçları	50
1.3.	Örgütsel Toplumsallaşmanın Özellikleri	51
2.	ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA AŞAMALARI	52
2.1.	Ön Toplumsallaşma	52
2.2.	İşgören Seçimi	53
2.3.	Yerleştirme ve İşe Alıştırma	54
2.4.	İşbaşında Yetiştirme	55
2.5.	Arkadaş ve İş Grupları	56
2.6.	Sınama ve Yanılma	56
3.	ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA TAKTİKLERİ	57
3.1.	Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri ve Toplumsallaşma Süreçleri	59

4. ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA ARAÇLARI	60
4.1. Örgütsel Toplumsallaşma Araçları ve Toplumsallaşma Süreçleri	67
5. TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİNİN OLUMLU BELİRTİLERİ VE ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA İLE İLİŞKİLERİ	68
6. ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA SONUÇLARI	75

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL TURİSTİK TOPLUMSALLAŞMA

1. TURİZM KÜLTÜRÜNÜN GELİŞİMİ	79
2. TURİSTİK YAŞAM BİÇİMİ	83
2.1. Turizm Kültürü, Özellikleri ve Toplumsallaşma Süreçleri	88
3. BİR TOPLUMSAL KURUM OLARAK TURİZM	88
3.1. Turistik Toplumsallaşma	89
3.2. Turistik Toplumsallaşma Biçimleri	91
3.2.1. Turist Toplumsallaşması	92
3.2.2. Yerli Turistik Toplumsallaşması	92
3.3.3. Örgütsel Turistik Toplumsallaşma	93
4. TURİZM KÜLTÜRÜNE TEMEL OLUŞTURAN KÜRESEL ETİK İLKELERİ	95
4.1. Örgütsel Turistik Toplumsallaşmanın Nitelikleri	111

BEŞİNCİ BÖLÜM

KUŞADASI'NDAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİ, TAKTİKLERİ, ARAÇLARI VE TURİZM KÜLTÜRÜ

1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	118
1.1. Araştırma Tasarımı	118
1.2. Veri Toplama Yöntemi	119
1.3. Araştırmanın Evren Ve Örneklemi	122

1.4.	Verilerin Analizinde Kullanılan İstatistiki Teknikler	126
1.5.	Örgütsel Toplumsallaşma Süreçleri Ölçeğinin Güvenilirlik Ve Geçerliliği	127
2.	BULGU VE DEĞERLENDİRMELER	129
2.1.	Turizm Kültürü İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	131
2.1.1.	Turizm Kültürü Ölçeğinin Boyutlarının Belirlenmesine Yönelik Faktör Analizi	136
2.2.	Örgütsel Turistik Toplumsallaşma (Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşama) İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	138
2.2.1.	Toplumsallaşma Süreçlerinin Yaşanma Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	138
2.2.2.	Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	140
2.2.3.	Örgütsel Toplumsallaşma Araçları İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	144
2.2.4.	Demografik özelliklerin İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarında Farklılık Yaratıp Yaratmadıkları İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	148
2.2.4.1.	İşletmenin Yıldız sayısına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları ile İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	148
2.2.4.2.	İşgörenlerin Departmanlarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	150
2.2.4.3.	İşletmedeki Mevkiye Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	151
2.2.4.4.	İşletmelerin Faaliyet Yıllarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	152
2.2.4.5.	Yaş Gruplarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	157
2.2.4.6.	Eğitim Durumlarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler	158

2.2.4.7. Turizm Deneyimine Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	160
2.2.4.8. İşletme Deneyimine Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	161
2.2.4.9. Örgütsel Toplumsallaşma Araçları ve İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	162
2.2.4.10. Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri İle İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	163
2.2.5.1. Turizm Kültürü Boyutları İle İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	167
2.2.5.2. Turizm Kültürünün Boyutları İle Örgütsel Toplumsallaşma Araçları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	169
2.2.5.3. Turizm Kültürü Boyutları İle Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler	170
SONUÇ VE ÖNERİLER	174
KAYNAKÇA	183
EKLER	202
ÖZGEÇMİŞ	205

KISALTMALAR VE SİMGELER LİSTESİ

WTO: World Tourism Organization (Dünya Turizm Örgütü)

AH: Araştırma Hipotezi

p: Anlamlılık Düzeyi

α : Güven Düzeyi

N:Frekans

\bar{X} :Ortalama

SS:Standart Sapma

%:Yüzde

Z: Z değeri

sd: Serbestlik Derecesi

X^2 :Kikare değeri

rho:Spearman Korelasyon Katsayısı

İ=İtaat

T=Taklit

Ö=Özdeşleşme

İç=İçselleştirme

OB=Ortaklaşa veya bireysel

BB=Biçimsel veya biçimsel olmayan

AY=Atanma veya yoksun bırakma

AT=Ardışık veya tesadüfi

SA=Seri veya ayırıcı

DD=Durağan veya değişken

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1.: Toplumsallaşma Süreçlerinin Örgütsel Amaçlarla Bireysel Amaçları Bağdaştırması ve Önemli Yönetim ve Davranış Konularını Etkilemesi	74
Şekil 2.2.: Örgütsel Toplumsallaşma Sonuçları	76

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1.1: Toplumsallaşma Süreçlerinin Tanımı, Yararları, Temel Güdüleri, İşlevleri, Öğrenme Etkililikleri ve Özellikleri	43
Çizelge 2.1: Örgütsel toplumsallaşma taktikleri	57
Çizelge 2.2.: Örgütsel Toplumsallaşmanın Başarılı ve Başarısız Sonuçları	77
Çizelge 2.3.: Turizm Kültürünün Gelişmesine Katkıda Bulunan Bazı Bildirgeler, Kararlar ve Anlaşmalar	81
Çizelge 3.1.: Anket geri dönüşüm oranları	125
Çizelge 3.2.:Örgütsel Toplumsallaşma Süreçleri Ölçeği Faktör Analizi Özet Sonuçları	128
Çizelge3.3.: Turizm Kültürü	133
Çizelge 3.4.: Turizm Kültürü İle İlgili Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı	135
Çizelge 3.5.:Turizm Kültürü Ölçeği Faktör Analizi Özet Sonuçları	137
Çizelge 3.6: Toplumsallaşma Süreçlerinin Yaşanma Düzeyi	139
Çizelge 3.7.: Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri	142
Çizelge 3.8.: Biçimsel ve Biçimsel Olmayan Örgütsel Toplumsallaşma Araçları	145
Çizelge 3.9.: Örgütsel Toplumsallaşma Araçları	147
Çizelge 3.10.: İşletme Yıldız Sayılarına Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu	149
Çizelge 3.11.: Çalışılan Departmana Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu	150
Çizelge 3.12: Mevkiye Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu	152
Çizelge 3.13.: İşletmelerin Faaliyet Yıllarına Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu	153
Çizelge 3.14.:İtaat Süreci İle İşletmelerin Faaliyet Yılları Arasında Bonferroni Düzeltmeli Mann Whitney U testi	154
Çizelge 3.15.:Taklit Süreci İle İşletmelerin Faaliyet Yılları Arasında Bonferroni Düzeltmeli Mann Whitney U testi	156
Çizelge 3.16.:İçselleştirme Süreci İle İşletmelerin Faaliyet Yılları Arasında Bonferroni Düzeltmeli Mann Whitney U testi	157
Çizelge 3.17.: Yaş Gruplarına Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu	158

Çizelge 3.18: Eğitim Durumlarına Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu	159
Çizelge 3.19.: Turizm Deneyimine Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu	160
Çizelge 3.20.: İşletme Deneyimine Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu	161
Çizelge 3.21.: Örgütsel Toplumsallaşma Araçları İle Toplumsallaşma Süreçleri Arasındaki İlişki Durumu	162
Çizelge 3.22.: İşletmelerde Uygulanan Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri İle Toplumsallaşma Süreçleri Arasındaki İlişki Durumu	164
Çizelge 3.23.: Turizm Kültürünün Boyutları İle Toplumsallaşma Süreçleri Arasındaki İlişki Durumu	167
Çizelge 3.24.: Örgütsel Toplumsallaşma Araçları İle Turizm Kültürü Boyutları Arasındaki İlişki Durumu	170
Çizelge 3.25.: Turizm Kültürü Boyutları İle Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri Arasındaki İlişki Durumu	171

EKLER LİSTESİ

EK-1: Anket Formu

202

GİRİŞ

İşletmecilik açısından ele alındığında doğa, sermaye, teknoloji ve işgören (işgücü, emek) olarak adlandırılan üretim öğeleri arasında işgören en değerli ve en anlamlı bir üretim öğesidir. Buna karşın işletmeler tarafından en çok ihmal edilen üretim öğesi ise yine işgören olmuştur. İşletmecilik açısından bakıldığında gerçekten işgören en sorun odaklı üretim öğesi olarak kendini gösterir. İşgören ile ilgili sorun alanlarından biri örgüt toplumu içinde bir işgören olarak insanın yaşadığı toplumsallaşma süreçlerine özgü sorundur. Toplumsallaşma süreçleri ise örgüt kültürünün işgörenler tarafından edinme yollarıdır. Örgütsel toplumsallaşmanın işlevi, işgörenin örgütsel edim ve örgüte bağlanma düzgülerine uyumunu sağlamaktır. Bir diğer deyişle, örgüt doğal olarak oluşan örgüt kültürünü kendi amaçları için kullanmaktan vazgeçemez.

1. SORUN SUNUMU

Toplumsallaşma süreçlerinin incelenmek için seçilmesinin gerekçelerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

- Toplumsallaşma süreçleri örgüt ile işgören arasında bir arayüz görevi görmektedir. Bir tarafta işletme uyguladığı örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları ile örgüt kültürünü işgörenlerine aktarırken diğer tarafta işgörenler uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları aracılığıyla kendi kişilik özelliklerine göre toplumsallaşma süreçlerinden biri, birkaçı veya hepsi yoluyla örgüt kültürünü edinmektedirler. Örgütsel yönetim ve davranış alanında toplumsallaşma süreçleri çok önemli olmasına karşın en çok ihmal edilen konu olmuştur. Günümüze kadar işletmeler toplumsallaşma süreçlerinin örgüt yönüyle çok ilgilenmişler ancak toplumsallaşma süreçlerinin işgören yönünü ihmal etmişlerdir. Diğer bir deyişle işletmeler, işgörenlerin örgüt kültürünü örgütsel toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/hangileri ile edindikleri konusuyla ilgilenmemişlerdir. İşletmeler, örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları ile örgüt kültürünün işgörelere aktarılması ile çok ilgilenirken örgütsel kültürün aktarılmasında hangi toplumsallaşma süreçleriyle kültürün aktarıldığı

konusu ile pek ilgilenmemişlerdir. Toplumsallaşma süreçlerinden hangisiyle kültür aktarılırsa aktarılınsın işletmeler için önemli olan kültürün aktarılmasıdır. İşletmeler örgüt kültürünün işgörelere aktarılması sayesinde örgüt kültürünün işlevlerinden yararlanmayı amaçlarlar. Bu durumda ortaya çıkan sorunlar işletmeler tarafından çoğunlukla uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktiklerinde ve örgütsel toplumsallaşma araçlarında aranır ve bu yönde önlem alınmaya çalışılır. Bu anlayış doğru ancak yetersiz bir anlayıştır. Çünkü işletmeler işgören özelliklerini ve işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/hangileri ile örgüt kültürünü edindikleri üzerinde durmamaktadırlar. Toplumsallaşma süreçlerinin ihmal edilmesi işletmeler için önemli bir sorunu oluşturmaktadır.

- Örgütler açısından örgütsel bağlılık, örgütsel güdülenme, örgütsel etkinlik, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma (stres), işgören değerlendirilmesi, iş çözümlemesi gibi konular büyük bir öneme sahiptir. 1970'lerden günümüze kadar örgütsel yönetim ve davranış yazınında örgütsel kültür, örgütsel bağlılık, örgütsel güdülenme, örgütsel etkinlik, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma (stres), işgören değerlendirilmesi ve iş çözümlemesi gibi konular oldukça güncel olan, araştırmalar yapılan ve yayınları çok olan bir konu olmasına karşın bu konuların temelini oluşturan ve örgütsel kültürün işgörenler tarafından edinildiği yollar olan toplumsallaşma süreçleri gereği ve yeteri kadar pek çalışılmamıştır. Her ne kadar toplumsallaşma süreçleri konusunda küçük ve parçasal olarak bazı çalışmalar var ise de bu çalışmaların pek yeterli olduğu söylenemez. Böylece hem genel hem özel açıdan bakıldığında toplumsallaşma süreçleri ile ilgili hem kuramsal hem de uygulama açısından bütünsellik konusunda bir bilgi boşluğu söz konusu olmaktadır.

- Alanyazında örgütsel toplumsallaşma ile ilgili kuramsal yaklaşımları işlevselci yaklaşım ve eytişimsel yaklaşım olarak iki başlıkta toplamak mümkündür. İşlevselci yaklaşım örgütsel toplumsallaşmanın belkemiğini oluşturan işgörenleri edilgin alıcı olarak görmektedir. Burada edilgin'den kastedilen işgörenin olayların gidişini etkilemek ve denetlemek için herhangi bir çabada bulunmama durumunu ifade eder. Örgütsel toplumsallaşma olayında işgörenin işe başladığında yönetim tarafından önüne konan zorlayıcı güce dayalı örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları doğrultusunda zorunlu olarak etkilenmesi istenmektedir. Bu yaklaşıma göre

işgörenler kendilerine verilen bilgileri hiçbir şekilde eleştirmeden, tartışmadan ve değerlendirmeden kabul ederler. İşlevselci yaklaşımın izlenmesi sonucunda işletmelerde kurumsallaşmış toplumsallaşma meydana gelmektedir. Geleneksel (klasik) yönetim yaklaşımının olduğu örgütlerde yetkeci ve koruyucu yönetim biçimleri hakimdir. Yetkeci ve koruyucu yönetim biçimlerini benimseyen örgütler işgörenlerinin toplumsallaşmalarında işlevselci yaklaşımı kullanırlar. Son yıllarda geliştirilen eytişimsel yaklaşım ise işgöreni toplumsallaşma sürecinin etken ve önekte bir alıcısı ve bu arada örgüte de etki eden bir verici olarak kabul eder. Burada etkenden kastedilen işgörenin olayların gidişini etkilemek ve denetlemek için herhangi bir çabada bulunma durumudur. Önetkenden kastedilen işgörenin kendi gidişini veya olayların gidişini etkileme konusunda yeteneklerini geliştirmesi ve kullanmasıdır. Bu yaklaşıma göre toplumsallaşma belli toplumsallaşma etkinlikleri ile kısıtlanabilecek bir süreç değildir. Eytışimsel yaklaşımın uygulandığı işletmelerde işgörenler toplumsallaşmaları esnasında elde ettikleri tüm bilgilere bu bilgileri istedikleri için uyarlar. Bu yaklaşıma göre işgörenler kendilerine verilen bilgileri eleştirip, tartışıp ve değerlendirmeler yaptıktan sonra kabul ederler. Böylece işgörenlerin örgütsel bağlılıkları ve iş doyumları artarken, işgören devir hızı, örgütsel zorlanma, örgütsel tükenmişlik ve örgütsel çatışma azalmaktadır. Eytışimsel yaklaşımın izlenmesi sonucunda işletmelerde bireyselleşmiş toplumsallaşmanın meydana gelmesi beklenir. Davranışsal ve modern yönetim yaklaşımının olduğu örgütlerde destekçi ve birlikçi yönetim biçimleri hakimdir. Destekçi ve birlikçi yönetim biçimlerini benimseyen örgütler işgörenlerinin toplumsallaşmalarında eytişimsel yaklaşımı kullanırlar. Son yıllarda yapılan çalışmalara bakıldığında biliminsanları eytişimsel yaklaşımın işlevsel yaklaşıma göre daha kabul edilebilir bir yaklaşım olduğunu savunmaktadırlar. Çünkü yöneticiler işgörenlerin demografik özelliklerine, kişilik özelliklerine etki etmesi çok zor olduğundan toplumsallaşma süreçlerine, örgütsel toplumsallaşma taktiklerine ve örgütsel toplumsallaşma araçlarına etki ederek işgörenleri daha etkin kullanılabilmeleri mümkündür. Toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/hangilerinin daha az/daha çok kullanıldığının belirlenmesi aynı zamanda toplumsallaşma süreçlerinin özelliklerine önem verilip verilmediğini, örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin ve örgütsel toplumsallaşma araçlarının iyi bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını ortaya koyacak ve bu konuda gereken önlemlerin alınmasına ışık tutacaktır.

• Alanyazında birçok ve değişik adlarla söylenmekle birlikte toplumsallaşma süreçleri bu çalışmada itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme olarak dört kümede toplanmıştır. Bu süreçler farklı özelliklere sahiptir. Toplumsallaşma süreçleri örgütle işgöreni birbirine bağlayan bir köprüdür. Diğer bir deyişle, işgörenle örgüt arasında kurulan bir bağıdır. Bir taraftan işgören örgütü öğrenirken diğer taraftan örgüt işgöreni öğrenir. Bunun anlamı, toplumsallaşma süreçleri örgüt açısından bir yaşatma, işgören açısından bir yaşama, bir öğrenme veya öğrenmenin bitiminde ortaya çıkan bir deneyimdir. Örgütler işgörenlerin kendi amaçlarını gerçekleştirmek için bir araçtır. İşgören olumlu bir şeyi elde etmek veya olumsuz bir şeyden kaçınmak için bir örgüte katılır. Örgüte katılan işgörenler kendi amaçlarını gerçekleştirmek için örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi için de uğraş verirler ve bu bilinçle hareket ederler. Diğer yandan örgütler için işgörenler de örgütsel amaçların gerçekleştirilmesinde bir araçtır. Örgütler için bireysel amaçların gerçekleştirilmesi önem arz eder. Örgütler işgörenlerinin amaçlarını gerçekleştirdikçe kendi amaçlarını da işgörenler aracılığı ile gerçekleştirmeye yönelirler. Toplumsallaşma süreçleri sayesinde örgüt işgörene amaçlarını gerçekleştirmede gerekli olan kültürü aktarıırken işgörenler de kendi amaçlarına giden yolda örgütsel amaçları gerçekleştirmek için gerekli olan örgütsel kültürü edinirler. Toplumsallaşma süreçlerinin dengesiz, işsiz ve sağlıksız yaşatılması hem işletme hem de işgörenlerde sıkıntı yaratabilir ve işgörenin örgüt amaçları doğrultusunda verimli çalışmasını engelleyebilir.

Sonuçta bir işletme sadece örgütsel kültürünü aktarıp kültürün sağlayacağı katkıların yanında aynı zamanda toplumsallaşma süreçlerini de daha işlerlikli, sağlıklı, yerinde ve dengeli kullanarak yaratılan katılardan da yararlanma yoluna gitmelidir. Böylece iki farklı katkıdan ve bunların birleştirilmesinden ortaya çıkan üstüngüçden de yararlanmalıdır.

Bir işgören olarak insanın örgüt kültürünü edinirken veya örgüt kültürü kendisine aktarılırken yaşadığı toplumsallaşma süreçleri çok farklı ve çok sayıda değişkenlerin etkisi altındadır. Bu değişkenleri ana başlıklar olarak aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

- Örgütün yönetim biçimi
- Örgütün faaliyet alanı

- Örgütsel toplumsallaşma taktikleri
- Örgütsel toplumsallaşma araçları
- Örgütsel amaçlar
- Bireysel amaçlar
- İşgörenlerin kişilik özellikleri (kültürel özellikler, fiziksel özellikler, demografik özellikler, ekonomik özellikler)
- Turizm kültürü ve özellikleri

Yukarıdaki açıklamalar ve gerekçeler dikkate alındığında bu çalışmada ele alınan sorun cümlesi aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

Örgütsel turistik toplumsallaşma açısından toplumsallaşma süreçlerinin hangisi/hangileri daha az/daha çok yaşanmaktadır?

2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Çalışmanın temel amacı; örgütsel turistik toplumsallaşma açısından toplumsallaşma süreçlerinin hangisinin/hangilerinin daha az/daha çok yaşandığını ortaya koymak ve nedenlerini açıklamaktır.

Günümüzde turizm önemli bir yere sahip olmuştur. Dünya turizm örgütünün verilerine göre uluslararası turist sayısı 2009 yılında 880 milyon olarak gerçekleşmiştir (WTO). Ülkelerin iç turizm sayısı da bu rakama dâhil edildiğinde dünya genelindeki turist sayısının 3 milyar gibi bir rakama ulaştığını söylemek mümkündür. Bu kadar sayıda insanların birbirleri ile karşılaşmasının ister istemez bir ilişkişim ve etkileşim meydana getireceği açıktır. Bu ilişkişmeler ve etkileşmelerden turizm kültürünün meydana gelmesi beklenir. Böylece, bir turistik toplumsallaşma olgusu meydana gelmektedir. Turistik toplumsallaşma turist toplumsallaşması, yerli toplumsallaşması (yerli turistik toplumsallaşma) ve örgütsel turistik toplumsallaşma olmak üzere üç şekilde meydana gelebilmektedir. Turizm kültürü sadece turistik ortamlarda değil turistik olmayan ortamlarda da oluşmaktadır. Bir ailenin turizm kültüründen bahsedilebileceği gibi yerlilerin (genel halk) turizm kültüründen, devletin turizm kültüründen her türlü örgütün turizm kültüründen de bahsedilebilir. Nasıl ki örgütte işgörenlere örgüt kültürünün aktarılmasına veya işgörenlerin örgüt kültürünü

edinmesine örgütsel toplumsallaşma deniliyor ise turizm kültürünün de örgütte işgörenlere aktarılmasına veya örgütte işgörenlerin örgütün turizm kültürünü edinmelerine örgütsel turistik toplumsallaşma denilmektedir. Çalışmanın asıl konusu örgütsel turistik toplumsallaşmada yaşanan toplumsallaşma süreçleri olmasına karşılık turizm kültürü ve bu kültürün düzeyinin incelenmesi konusu da zorunlu olarak ortaya çıkmaktadır. “Örgütsel turistik toplumsallaşma” kavramında geçen turistik sözcüğü turizm kültürü anlamına gelmektedir. Turizme katılan milyonlarca insanın, gittikleri yerlerde en çok örgütte çalışan insanlarla etkileşime ve ilişkiye girdikleri de bir gerçektir. Bu nedenle, özellikle turizm işletmelerinin tüketicilerin doygunluğunu daha da arttırmak, işgörenlerinin verimliliklerini daha da yükseltmek ve işletmelerin yaşamlarını sürdürebilmek için turizm kültürünü edinmeleri, oluşturmaları, geliştirmeleri ve bu kültürü örgüt kültürünün önemli bir parçası olarak taşımaları ve sahip olmaları gerekir. Turistik işletmeler turizm kültürünü sadece kendi örgüt kültürleri içine veya yanına almakla yetinmeyip turizm kültürüne işgörenlerinin uyumunu sağlamaları da gerekmektedir. İşgörenlerin turizm kültürünü edinmeleri onların işletme amaçlarını anlamalarını ve bu amaçlar doğrultusunda çalışmalarını sağladığı gibi işgörenler arasındaki bağı güçlendirir, işgörenlerin örgütsel bağlılığını artırır, iş doyumlarını yükseltir, güdülenmelerini sağlar ve işgörenler arasındaki uyumu artırır. Tüm bu olumlulukların bir sonucu olarak işletmelerin de verimliliğinin, etkililiğinin üretkenliğinin, ekonomikliğinin, karlılığının ve kaliteliliğinin de artması beklenir. Ancak, turistik işletmelerin turizm kültürünü ne düzeyde edindiklerinin belli olması ile bu çalışmanın bulguları ile ilgili tartışmalar, öneriler ve sonuçlar hakkında daha iyi değerlendirmelerin yapılabilmesi mümkün olabilecektir. Yukarıdaki kısa ve özlü açıklamalar ışığında çalışmanın alt amacını da aşağıdaki gibi yazmak mümkündür.

- Örgütsel kültür içinde veya yanında bir turizm kültürünün yer alıp almadığını öğrenmektir.

Örgütsel kültür içinde veya yanında ne düzeyde bir turizm kültürünün yer aldığı belirlenmesinin çalışma açısından aşağıda sayılan önemli katkıları sağlayacaktır.

- Örneğimizi teşkil eden konaklama işletmelerinde bir turizm kültürünün olup olmadığı öğrenilebilecek ve bunun nedenleri konusunda daha doğru irdelemeler

yapılabilecektir. Bir turizm işletmesi olan konaklama işletmelerinde yüksek düzeyde bir turizm kültürünün olması durumunda belki söylenebilecek bir şey yoktur. Zaten çalışmanın beklentisi karşılanmıştır. Ancak, turizm kültürünün düzeyinin orta ya da düşük düzeyde çıkması durumunda beklenti karşılanamadığından bunun nedenlerinin açıklanması yapılabilecektir.

- Çalışmanın bulguları için açıklamalar daha da kolaylaşacaktır.
- Yorum, tartışma ve değerlendirme açısından ipuçları sağlanabilecektir.
- Çalışmanın sonuçları ve önerilerinin açıklamaları daha tutarlı yapılabilecektir.

Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve bu toplumsallaşma taktiklerin uygulanmasında örgütler tarafından kullanılan örgütsel toplumsallaşma araçları örgütsel toplumsallaşma için oldukça önemli konulardır. Örgütler uyguladıkları toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçları sayesinde işgörenler toplumsallaşma süreçlerini yaşayarak örgütsel toplumsallaşmalarını sağlarlar. Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve araçları ile işgörenler farklı süreçleri farklı düzeylerde yaşayabilecekleri gibi tek bir süreci oldukça yüksek düzeyde de yaşayabilirler. İşgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarında oldukça etkili olan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçlarını ortaya koymak ve örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları ile toplumsallaşma süreçleri arasındaki ilişkileri ortaya koymak çalışmanın bir diğer alt amacıdır.

Bu çalışmanın temel amacı ve alt amaçlar doğrultusunda aşağıdaki sorular cevaplandırılacak ve hipotezler test edilecektir.

3. ARAŞTIRMA SORULARI

- Konaklama işletmelerinde örgütsel turistik toplumsallaşmada toplumsallaşma süreçleri olan itaat, taklit, özdeşleme ve içselleştirmenin kullanılma yoğunlukları ve düzeyleri nedir?
- Konaklama işletmelerinde örgütsel turistik toplumsallaşmada hangi toplumsallaşma taktiklerine yer verilmektedir?
- Konaklama işletmelerinde örgütsel turistik toplumsallaşma taktiklerinin gerçekleşmesi için hangi toplumsallaşma araçlarına daha çok yer verilmektedir?

- Konaklama işletmeleri çalışanlarının turizm kültürüne sahip olma düzeyi nedir?
- İşgörenlerin özelliklerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) farklılaşmakta mıdır?
- İşletmelerde uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında ilişki var mıdır?
- Turizm kültürü boyutları ile toplumsallaşma süreçleri, toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçları arasında ilişki var mıdır?

4. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Çalışma ile ilgili araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir.

H₀₋₁= İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerin yıldız sayılarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₂= İşgörenlerin departmanlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₃= İşgörenlerin mevkisine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₄= İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerin faaliyet yıllarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₅= İşgörenlerin yaş gruplarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₆= İşgörenlerin eğitim durumlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₇= İşgörenlerin turizm deneyimlerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₈= İşgörenlerin işletmedeki deneyimlerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₉= İşletmelerde uygulanan örgütsel toplumsallaşma araçlarına ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında fark yoktur.

H₀₋₁₀= İşletmelerde uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme) arasında ilişki yoktur.

H₀₋₁₁= Turizm kültürünün boyutları ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında ilişki yoktur.

H₀₋₁₂= Örgütsel toplumsallaşma araçları ile turizm kültürü boyutları arasında ilişki yoktur.

H₀₋₁₃= Turizm kültürü boyutları ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasında ilişki yoktur.

5. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bireylerin çoğunluğu yaşamlarında belli bir yaştan sonra örgütlere katılırlar. Bireylerin, yaşamlarının belli bir bölümü (hatta büyük bir bölümü) bu örgütlerde çalışmakla geçer. Her ne kadar insanlar toplum içerisinde toplumsallaşmalarını sağlasalar da örgüt içerisinde yer alan kültürü edinmek zorundadırlar. Bireyler örgüte katıldıklarından itibaren örgüt kültürüne ait farklı kültürel değerleri, düzgüleri, inançları, davranış biçimlerini örgütsel toplumsallaşma aracılığı ile edinirler. Bu durum sadece işgörenler örgüte yeni başladıklarında geçekleşmez. Çünkü örgütlerde sürekli bir yenileşme, gelişme gerçekleştiğinden işgörenler için bu örgütsel toplumsallaşma çalışma yaşamları boyunca devam eder. İşgörenler örgüt içerisinde bölüm değiştirdiklerinde de yeni bilgiler öğreneceklerinden örgütsel toplumsallaşmaları devam eder. Her örgütün kendisine ait örgüt kültürü olduğundan işgören örgüt değiştirdiğinde farklı örgütün kültürünü de yine örgütsel toplumsallaşma ile edinirler. Bir işgören uyum davranışını (örgütsel toplumsallaşmasını) farklı toplumsallaşma süreçleri yoluyla yerine getirmektedir. Toplumsallaşma süreçlerinin her biri kendine özgü özellikler taşır. Toplumsallaşma süreçleri örgüt açısından yaşatma davranışı, işgören açısından bir yaşama ve aynı zamanda bir yaşatma davranışdır. İşgörenden beklenen hem bu süreçleri yaşayarak öğrenmek hem de kendisinden beklenen yaşatma davranışlarını ortaya koymaktır. Toplumsallaşma süreçlerini yerinde ve sağlıklı yaşayan işgörenlerin örgüte bağlanması artar, örgütün değer ve düzgülerini koruma çabasına girer, bu düzgu ve değerleri yenileştirir ve işgören kendini de geliştirir. Diğer yandan toplumsallaşma süreçlerini yerinde ve sağlıklı yaşayan işgörenler örgütün amaçlarına uygun olarak mal, hizmet ve düşünce türünden ürünler üreterek üretim davranışını ve üretimde ustalığını

üst düzeye çıkarır ve verimini artırır. Toplumsallaşma süreçlerini yerinde ve sağlıklı yaşayan bir işgören işten doyumunu artırır. İşgörenlerin yardımı olmadan yöneticilerin örgütü yönetmesi mümkün olmaz. Bu yüzden yerinde ve sağlıklı toplumsallaşma süreçleri yaşayan işgörenlerle elbirliği içinde olunması kolaylaşır ve işgörenler eşgüdümlü çalışmalara yöneltiler.

İşletmelerde kullanılan örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin belirlenmesi aracılığı ile işletmelerde kurumsallaşmış toplumsallaşma mı yoksa bireyselleşmiş toplumsallaşma mı uygulandığı ortaya çıkacaktır. İşletmelerde kurumsallaşmış toplumsallaşma uygulamaları ile işgörenler üzerinde daha fazla baskı kullanılır. Kurumsallaşmış toplumsallaşma uygulamaları işgörenlerin işletmeye olan uyumuna katkı sağlamakla birlikte işgörenlerin örgütsel bağlılıklarına da önemli katkılar sağlamaktadır. Ancak burada unutulmaması gereken bireyselleşmiş toplumsallaşma uygulamalarının da işgörenlerin yenilikçi yönlerini, yaratıcılıklarını ön plana çıkarmasıdır. İşletmelerin kurumsallaşmış toplumsallaşma ve bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerini birlikte ve dengeli olarak uygulaması beklenmelidir.

Örgüt kültürü içinde veya yanında bir turizm kültürünün yer alıp almadığının öğrenilmesi ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçlerini ne düzeyde yaşamış oldukları da belirlenmiş olabilecektir. Tüm işletmeler faaliyet gösterdikleri sektörün genel özelliklerini gösteren ilgili kültürü işgörenlerine aktarmak durumundadırlar. Örneğin sanayi işletmeleri sanayi ile ilgili kültürü tarım işletmeleri tarım ile ilgili kültürü kendi örgüt kültürleri içerisine veya yanına alarak işgörenlerine aktarmak durumundadırlar. Bir turizm işletmesi için de öncelikle ve titizlikle turizm kültürünün örgüt kültürünün içine veya yanına alınarak işgörelere aktarılması gerekir.

6. LİTERATÜR TARAMASI

Toplumsallaşma süreçleri ile ilgili yazında çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Toplumsallaşma süreçleri ile ilgili olarak ilk çalışmalar Sherif, Asch ve Milgram tarafından gerçekleştirilmiştir. Sherif 1930'larda deney yöntemi ile yaptığı çalışmada denekler üzerinde benimsemenin ön plana çıktığı görülmektedir. Asch 1950'lerde ve Milgram 1965'lerde yaptıkları deneysel çalışmalarda ise denekler üzerinde itaat'in ön

plana çıktığı görülmektedir. Kelman (1961) ilk defa itaat, özdeşleşme ve içselleştirme kavramlarını toplumsal etki ve tutum değişimi süreçleri olarak geliştirerek ayırt etmiştir (Kağıtçıbaşı, 1985). Taklitle ilgili olarak ise ilk olarak Albert Bandura toplumsal öğrenme kuramını geliştirmiştir. Bandura çocuklar üzerine yapmış olduğu çalışmada taklitin önemine dikkat çekmiştir (Selçuk, 2005). Türkçe yazına bakıldığında birçok bilim insanı toplumsallaşma süreçleri ile ilgili olarak kuramsal düzeyde çalışmalar yapmakla birlikte uygulamaya yönelik çalışmalar çok az bulunmaktadır. Genellikle toplumsallaşma süreçleri toplumsal etki adı altında itaat, özdeşleşme ve içselleştirme olarak belirtilmektedir. Hasan Zafer Doğan (1987) yapmış olduğu kuramsal düzeydeki çalışmada toplumsallaşma süreçlerini itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme olarak dörde ayırarak incelemiştir.

Örgütsel toplumsallaşma araştırmalarına olan ilgi 1990'lı yıllarda artmıştır. Bu çalışmalara bakıldığında örgütsel toplumsallaşmanın belirli yönleri üzerinde durulduğu görülmektedir. Bu yıllarda daha önceki yıllara göre örgütsel toplumsallaşmaya ilişkin araştırmaların sayısında oldukça önemli artışlar yaşanmıştır. Fisher (1986) örgütsel toplumsallaşmanın daha iyi anlaşılabilmesi için bu konuda daha fazla araştırma yapılması gerektiğinin önemine dikkat çekmiştir. (Saks ve Ashforth, 1997). Jones (1986) toplumsallaşma taktikleri ve yeni işe başlayanların uyumu arasındaki ilişkiye değinen ilk ampirik çalışmayı yapmıştır. Saks, Uggerslev ve Fassina (2007) örgütsel toplumsallaşma üzerine yapmış oldukları çalışmada toplumsallaşma taktikleri ve yeni işe başlayanların uyumunu araştırmışlardır. Griffin Colella ve Goparaju (2000) toplumsallaşma taktikleri ve yeni işe başlayanların uyumu arasındaki ilişkiyi inceleyen bir diğer araştırmacıdır. Thomas ve Anderson (2002) işe yeni başlayanların uyumunu incelemişler ancak araştırmacılar uyumda örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile bilgi edinme ve tutumların etkinliğini incelemişlerdir. Allen ve Meyer (1990) örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin yeni işe başlayanların örgütsel bağlılığı ve rol uyumu üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Vos, Buyens ve Schalk (2003) örgütsel toplumsallaşma esnasındaki psikolojik sözleşmeleri incelemişlerdir. Çalışmalarında işe yeni girenlerin toplumsallaşmalarında verilen sözlerin etkili olduğu sonucunu bulmuşlardır. Filstad (2004), yapmış olduğu çalışmada örgütsel toplumsallaşmada işe yeni başlayanların rol modellerini nasıl kullandıklarını araştırmıştır. Özellikle yeni işe başlayanların rekabetçi, kendine güvenen, beklenti içinde olanlar olduğunu belirtmiş ve örgütsel toplumsallaşma ile kişisel özellikler arasında güçlü bir ilişki olduğunu tespit

etmiştir. Ostroff ve Kozlowski (1992) öğrenme süreci olarak örgütsel toplumsallaşmada bilgi edinimi üzerine yapmış oldukları çalışmada toplumsallaşma esnasında işgörenlerin farklı güvendikleri kaynaklardan bilgi topladıklarını üstlerin, çalışma arkadaşlarını, görevlerin ve rol alınan ustaların işgörenlerin asimile olmasında önemli role sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Adkins (1995) yapmış olduğu çalışmada önceki iş deneyimleri ve örgütsel toplumsallaşmayı irdelemişlerdir. Önceki iş deneyimlerinin yeni bir işletmedeki örgütsel toplumsallaşma üzerinde çok az etkili olduğunu tespit etmiştir. Wanous, Reichers ve Malik (1984) örgütsel toplumsallaşma ve grup gelişimini inceleyerek, örgüte yeni katılan bir kişi olduğunda toplumsallaşma sürecinde yeni bir gelişmenin yaşandığını tespit etmişlerdir. Klein, Fan ve Pracher (2006) erken toplumsallaşma tecrübelerinin sonuçlar üzerindeki etkilerini incelerken erken toplumsallaşma göstergelerinin rol açıklığı, iş doyumunu ve örgütsel bağlılıkla ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Hau ve Chow (2002) yapmış oldukları çalışmada örgütsel toplumsallaşma ile kariyer başarısını inceleme konusu yapmışlardır. Araştırmacılar işgörenlerin, örgütlerinde yaşadıkları etkili örgütsel toplumsallaşma ile daha iyi bir kariyer çizgisine sahip olabileceklerini tespit etmişlerdir. Taormina (1998) yapmış olduğu çalışmada işgörenlerin örgütsel toplumsallaşmaya karşı tutumlarını incelemişlerdir. Taormina işgörenlerin toplumsallaşmayı eğitim alma, iş ve işletme politikalarını anlama, çalışma arkadaşlarının desteği, işletmenin gelecek beklentileri şeklinde değerlendirdiklerini tespit etmiştir.

Özkan (2005) yaptığı çalışmada, örgütsel toplumsallaşma ile öğretmenlerin örgüte olan bağlılıklarını incelemiştir. Çalışma sonucunda örgütsel toplumsallaşmanın boyutları ile örgütsel bağlılığın boyutları arasındaki ilişkileri tespit etmiştir. Kuşdemir (2005) yaptığı çalışmada ise, ilköğretim okulu müdürlerinin toplumsallaşma stratejilerini kullanma becerilerini incelemiştir. Kartal (2003) İlköğretim okulu yönetici ve öğretmenlerinin örgütsel toplumsallaşma düzeylerini işdoyumunu, motivasyon, kabullenme ve örgütsel bağlılık boyutlarında tespit etmiştir. Zoba (2000) örgütsel değerler ile öğretmenlerin toplumsallaşmaları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmacı yaptığı çalışmada öğretmenlerin toplumsallaşma davranışları ile örgütsel değerlerin bazıları arasında pozitif ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. Uslu (2005) oryantasyon eğitiminin örgütsel toplumsallaşmaya etkisini araştırmıştır. Argun (2007) yaptığı çalışmada örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin birey-örgüt uyumu üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Araştırmacı yaptığı çalışma sonucunda örgütsel toplumsallaşma

taktiklerinin birey-kurum uyumunu farklı düzeylerde etkilediğini tespit etmiştir. Sökmen (2007) konaklama işletmelerinde gerçekleştirdiği çalışmada örgütsel toplumsallaşma sürecinde işgörenlerin yöneticilerine dönük algılamalarını araştırmıştır.

Örgütsel toplumsallaşmada toplumsallaşma süreçleri ile ilgili kuramsal düzeyde çalışmalar bulunmakla birlikte örgütsel toplumsallaşma ile ilgili çalışmalarda toplumsallaşma süreçlerinin tümünü kapsayan uygulamalı araştırmalara rastlanılmamıştır. Genelde uygulamalı çalışmalar toplumsallaşma süreçlerinin birini kapsayan çalışmalardır. İşcan (2006) yapmış olduğu çalışmada dönüştürücü/etkileşimci liderlik algısı ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinde bireysel farklılıkların rolü üzerinde durmuştur. Araştırmacı yapmış olduğu çalışma sonucunda hem dönüştürücü hem de etkileşimci liderliğin örgütsel özdeşleşmeyi arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Rahım ve Afza (1993) yapmış oldukları çalışmada liderlik gücü, bağlılık, doyum, uyma ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmacılar çalışmalarında üstlerin astlarından istediği uyma davranışı üzerinde durmuşlardır. Araştırmacılar yaptıkları çalışma ile liderlik gücü ile davranışsal uyma arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Adler (1983) yaptığı çalışmada yönetici davranışlarının astlar tarafından taklit edilmesi üzerinde durmuştur. Sosyal öğrenme kuramından yola çıkan Adler yöneticilerin algılanan güçleri üzerinde durmuştur. Karabey (2005) yapmış olduğu çalışmada örgütsel özdeşleşme, örgütsel imaj ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi üzerinde durarak örgütsel özdeşleşmenin, örgütsel imaj ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile arasında olumlu ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. Tüzün (2006) bankalar üzerine yaptığı çalışmada ise örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi üzerinde durarak örgütsel güven ve özdeşleşme arasında olumlu ilişki olduğunu tespit etmiştir. Özdemir (2007) yaptığı çalışmada ise işgörenlerin kurumsal sorumluluk algılamalarının örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık ve iş doyumuna etkisi üzerinde durmuştur.

7. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

1. Çalışmanın verileri toplanırken Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri ile sınırlandırılmıştır. Çünkü tüm işletmelere ulaşmak zaman bütçe ve personel açısından sınırlıdır.
2. Araştırma, amaçlarında belirtilenleri gerçekleştirme ile sınırlıdır.

3. Araştırmada elde edilen veriler, kullanılan veri toplama araçları ile sınırlıdır.
4. Araştırmaya katılanların yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri çalıştıkları işletmelerdeki yaşadıkları süreçler ile sınırlıdır. Çalışmada bireylerin normal yaşamlarındaki yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri çalışmaya dahil edilmemiştir.
5. Araştırma, araştırmaya katılan katılımcıların araştırmada kullanılan veri toplama araçlarına verdikleri cevaplar ile sınırlıdır.

8. VARSAYIMLAR (SAYILTILAR)

- 1. Toplumsallaşma süreçlerinin örgütsel bağlılık, iş doyumu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlik gibi olguların/konuların temeli olduğu varsayılmaktadır.*

Yönetim ve örgütsel davranış açısından bakıldığında örgütsel bağlılık, iş doyumu, örgütsel toplumsallaşma, örgütsel edim, örgütsel güdülenme ve örgütsel etkililik gibi konular çokça üzerinde durulan ve tartışılan konular arasındadır. Ancak bu gibi konular bunların temelinde yer alan toplumsallaşma süreçlerinin dışı yansıyan görüntüleridir. Temel alınmadığı için bu konular ve bunlarla ilgili sorunlar da bir türlü çözüme kavuşturulamamıştır. Yani bataklıkta kurutulması yerine bataklıkta üreyen sinekler öldürülmeye çalışılmıştır.

- 2. Turizm kültürünün yaşanan kültürlerden farklı bir şekilde ve küresel (kültürlerüstü) olarak oluştuğu ve hızla geliştiği kabul edilmektedir.*

Bilinen değişik kültürlerden farklı özelliklere sahip ve küresel düzeyde bir turizm kültürü oluşmaktadır. Turizm kültürü, farklı kültürlerin birleşmesi olmadığı gibi bilakis bu kültürlerin daha da korunmasını sağlamaktadır. Üstelik turizm kültürü demokratikleştiricilik, özgünlük, bağımsızlık, hoşgörülülük, barışçılık gibi özellikleri ile bilinen değişik kültürlerle de değişik düzeylerde katkılar yapmaktadır.

3. Toplumsallaşma süreçlerinin birbirlerinden farklı ve değişik etkiler/sonuçlar doğurduğuna inanılmaktadır.

Her toplumsallaşma sürecinin doğası gereği bir takım belirleyici özellikleri (üstünlükleri/zayıflıkları) bulunmakta ve bu özellikler doğrultusunda ancak başarılı-başarısız, olumlu-olumsuz, etken-edilgen ve iyi-kötü etkiler/sonuçlar doğurmaktadır. Bu etkiler/sonuçlar birinci sayılı doğrultusunda sayılan olgulara/konulara yansımaktadır.

4. Örnekleme dahil edilen katılımcıların toplumsallaşma süreçlerini yaşadıkları kabul edilmektedir

Yaşanmayan bir toplumsallaşma süreci sıfır demektir. Başka bir anlatımla yaşanmayan bir toplumsallaşma süreci etkiler/sonuçlar doğurmaz. Toplumsal sürecin yaşanması demek o sürecin öğrenilmesi ve yaşama geçirilmesi demektir. Toplumsallaşma süreçleri insanlar için olduğu kadar. İşletmeler için de geçerlidir. Bu nedenle işletmeler toplumsallaşma süreçlerini işgörenlerine yaşatmak için değişik toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçları geliştirmekte ve kullanmaktadırlar.

9. ÇALIŞMANIN TEMEL PARAMETRE VE DEĞİŞKENLERİ

Toplumsallaşma: Toplumsallaşma bireylerin belirli bir toplumun veya kümenin işlevsel üyeleri haline geldikleri ve toplumun veya kümenin değerlerini, davranışlarını ve inançlarını kazandıkları bir süreçtir (Tezcan, 1997 Aktaran: Garip, 2009)

Örgütsel Toplumsallaşma: Bir örgütün kültürünün işgörenlerine aktarılması veya örgütteki işgörenlerin örgütün kültürünü edinmesidir. Örgütteki rolleri üstlenebilmek için gerekli tutum ve davranışların işgörenler tarafından öğrenilmesidir (Güçlü, 2004 Aktaran: Garip, 2009). Diğer bir deyişle, bir örgütte işgörenlerin toplumsallaşmasıdır.

Örgütsel Turistik Toplumsallaşma: Örgütteki turizm kültürünün işgörene aktarılması veya İşgörenlerin örgütteki turizm kültürünü öğrenmesidir. Diğer bir deyişle, bir örgütteki işgörenlerin turistik toplumsallaşmasıdır.

Toplumsallaşma süreçleri: Örgütsel etkinliği sağlamak için örgütsel kültürü işgörene aktarma ve yaşatma ya da işgörenlerin edinmesi ve yaşamasındaki ortam niteliği taşıyan kanallardır. (Bunlar, itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirme).

Örgütsel toplumsallaşma taktikleri: Bilginin bireylere aktarımını düzenleyen ve bireylerin toplumsallaşma deneyimlerini yapılandırmakta kullanılan yollardır (Çalık, 2003).

Örgütsel toplumsallaşma Araçları: Toplumsallaşma taktiklerinin belirttikleri toplumsallaşma kurgusunun parçalarıdır (Çalık, 2003)

Toplumsallaşma biçimleri: Uygulanan toplumsallaşma taktikleri sonucu ortaya çıkan bireyselleşmiş ve kurumsallaşmış gibi toplumsallaşma türleridir.

İKİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK TOPLUMSALLAŞMA VE TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİ

Toplumsallaşma süreçleri örgüt ile işgören arasında bir arayüz görevi görmektedir. Bir tarafta işletme uyguladığı örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları ile örgüt kültürünü işgörenlerine aktarmakta diğer tarafta işgörenler uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları aracılığıyla kendi kişilik özelliklerine göre toplumsallaşma süreçlerinden bir ya da daha fazlasıyla örgüt kültürünü edinmektedirler. Örgütsel yönetim ve davranış alanında toplumsallaşma süreçleri çok önemli olmasına karşın en çok ihmal edilen konu olmuştur. Günümüze kadar işletmeler örgütsel davranış ve yönetim alanında daha çok örgütsel kültür, örgütsel bağlılık, örgütsel güdülenme, örgütsel etkinlik, iş doyumu, örgütsel edim, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma (stres), işgören değerlendirilmesi, iş çözümlemesi gibi konularla ilgilenmişler toplumsallaşma süreçlerinin işgören yönünü ihmal etmişlerdir. Halbuki bu konuların temelini de toplumsallaşma süreçleri oluşturmaktadır. İşletmeler işgörenlerin örgüt kültürünü toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/hangileri ile edindikleri konusuyla hem genelde hemde özelde ilgilenmemişlerdir. Toplumsallaşma süreçlerinin ihmal edilmesi işletmeler için önemli bir sorunu oluşturmaktadır.

1. TOPLUMSALLAŞMA KAVRAMI

İnsanları diğer canlılardan ayıran bazı özellikler bulunmaktadır. Ancak insanların toplumsal bir varlık olması onları diğer canlılardan ayıran en temel özelliktir. (Akay, 2006). İnsan gereksinimlerini karşılanması için bir ilişki ve bir etkileşim içinde olan ve ortak bir kültürü paylaşan çok sayıdaki insanın oluşturduğu birliktelik toplumu oluşturur. Kişiler kümeleri; kümeler ise toplumu oluşturmaktadır (Fichter, 2004). İnsanlar yaşamlarını farklı kümeler içinde sürdürürler. Toplumların süreklilik gösteren en önemli süreçlerinden birisi kümeleşme sürecidir. Bilinçli ya da bilinçsiz bir dayanışma güdüsü kümeleşmenin ya da toplumsallaşmanın temelinde bulunmaktadır (Armağan ve Armağan, 1988). İnsanların davranışlarının büyük bir bölümü öğrenilmiş

davranışlardan oluşmaktadır. İnsanlar belirli davranışları belirli bir öğrenme süreci içerisinde sergilerler. İnsanların bir toplum içerisinde bazı şeyleri öğrenmeleri toplumsallaşma süreci olarak tanımlanan bir oluşum içerisinde meydana gelir (Özkalp, 1993). Toplumsallaşmanın amaçlarından biri bireyleri toplum içerisinde kabul edilen rollere ve sorumluluklara hazırlamaktır. Toplumsallaşmanın bir başka amacı da toplumdaki kültüre dayalı olarak değer, inanış ve fikirlerin aktarılmasıdır. (Thomas ve King, 2007).

İnsanla ilgilenen bilimlerin ortak konusunu toplumsallaşma meydana getirir. Bu nedenle her toplumsal bilimde toplumsallaşma konusunda bir tanım geliştirilmeye çalışıldığından dolayı toplumsallaşmanın tek bir tanımının yapılması oldukça zordur. (Gökçe, 1996). Toplumsallaşmanın farklı boyutlarına dikkat çeken pek çok toplumsallaşma tanımından söz edilebilir. Örneğin; Stroebe (2001) inanış, tutum ve davranış kurallarını irdeleyerek toplumsallaşmayı, bir toplumun üyesi olarak bireyin inanış ve tutum sistemlerine ve davranış kurallarına sahip olma süreci olarak tanımlamıştır. Brewer (2001) ise rollerin öğrenilmesini inceleme konusu yaparak toplumsallaşmayı, bireyin aile ve toplumdaki rolleri öğrenme süreci olarak tanımlamıştır. Ozankaya (1977) yaptığı tanımda birlikteliği ve toplumsal üyeliği inceleme konusu yaparak toplumsallaşmayı, bireyin tek başına biyolojik bir varlık olmaktan çıkıp belli bir toplumla ve belli bir kümeyle bütünleşmesi süreci biçiminde tanımlamıştır. Silah'da (2005) yaptığı tanımda toplumsallaşmayı, bireyin toplumsal bir kümeye katılması şeklinde tanımlamıştır.

Toplumsallaşmayı kavram olarak ilk kullanan bilimadamı Emile Durkheim'dır. Durkheim toplumsallaşmayı tanımlarken eğitim üzerinde durmuştur. Durkheim'a göre eğitim yetişkinlerin yetişmekte olan kuşakları toplumsallaştırmasıdır (Ulubey, 2008). Toplumsallaşma bireyin toplumsal gelişmesi ve öğrenme sürecini oluşturur. Toplumsallaşma bireyin bir başka kişi ile etkileşmesini ve bireyin toplumsal dünyayı tanımasını sağlar. Toplumsallaşma bireyin kim olduğu ve onun için neyin önemli olduğu hakkındaki fikirleri düzenler (Ruddell ve shinew, 2006). Toplumsallaşma sayesinde birey topluma ait davranış kalıplarını öğrenir. Birey topluma ait davranışları öğrenirken bilinçli ya da bilinçsiz olabilir. Bireyin bilinçli ya da bilinçsiz öğrendiği bu davranışlar onun topluma uyumunu sağlar (Bates ve Plog, 1990). Toplumsallaşmış bireyin davranışları toplumun yazılı olmayan kurallarını ve düzgülerini takip eder.

Düzgüler, davranışların bir tür reçetesidir. Düzgüler bireylere karşılına çıkan bir durum karşısında nasıl hareket edeceklerini gösterir. Bireyler, bu düzgülere uydukları sürece onların diğer insanlarla etkileşimleri daha rahat, davranışları da daha uygun olacaktır (Saks ve Krupat, 1988).

Toplumsallaşma süreci toplumbilimciler tarafından iki farklı açıdan ele alınarak değerlendirilmekte ve açıklanmaktadır. Bunlar öznel toplumsallaşma ve nesnel toplumsallaşmadır. İnsanların insanca davranışları öğrenip kendine uygun bir kişilik geliştirmesine öznel açıdan toplumsallaşma denir. (Rızaoğlu, 2004). Nesnel açıdan toplumsallaşmada birey üzerinde toplumun hareketleri ve bireyin topluma karşı cevabı incelenmektedir. Nesnel açıdan toplumsallaşma toplumun sahip olduğu kültürün bir nesilden diğerine aktarılmasını ve bireyin örgütlenmiş toplum yaşamının kabul edilen ve uygun bulunan biçimlerine uymasını kapsar. Böylece toplumsallaşma birey tarafından ihtiyaç duyulan yetenek ve disiplinleri geliştirir (Fichter, 1957).

2. TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİ

Alanyazında toplumsallaşma süreçlerinden farklı adlarla bahsedilmektedir. Alanyazına bakıldığında model alma, modelleme, örnek alma, rol oynama, öykünme, gıpta, özenme taklit, içselleştirme, özümseme, benimseme, boyun eğme ve itaat gibi değişik toplumsallaşma süreçleri yer almaktadır. Toplumsallaşma süreçleri iyice incelendiğinde bu süreçlerden bazıları aynı anlamda kullanılmakta; bazıları ise kesin çizgilerle birbirlerinden ayrılmaktadır.

Alanyazında farklı adlarla yer alan toplumsallaşma süreçlerini belirleyici nitelikleri dikkate alınarak dört kümede toplamak mümkündür (Doğan, 1987).

1. Taklit (model alma, modelleme, örnek alma, rol oynama, özenme, öykünme)
2. Boyun eğme (İtaat)
3. Özdeşleşme
4. İçselleştirme (Benimseme, özümseme)

İşgörenler örgütlere girmeden önce bir toplum içinde itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirmeden oluşan toplumsallaşma süreçleri aracılığıyla toplumsallaşmalarını

sağlarlar. Örgütler kültürlerini oluştururken her ne kadar içinde bulunduğu toplumun kültüründen etkilense de örgütün kültürü toplumun kültüründen farklıdır. Bu nedenle örgütler işgörenlerinin toplumsallaşmalarını sağlamak zorundadırlar. İşgörenler toplum içerisinde toplumsallaşmaları esnasında toplumsallaşma süreçlerini yaşasalar da toplum içerisinde yaşanan toplumsallaşma süreçleri ile örgüt içerisinde yaşanan toplumsallaşma süreçleri arasında farklar bulunmaktadır. Çünkü her örgüt işgörenlerine farklı toplumsallaşma süreçlerini yaşayabilecekleri örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçlarını uygulamaktadır. Örneğin, bir işgören toplum içerisinde kültürü öğrenirken daha çok içselleştirmeyi yaşasa da bir örgüte girdiğinde örgütün izlediği yönetim biçimi, yöneticilerin tutumları gibi nedenlerle itaati yaşayabilir.

2.1. Taklit (Model Alma)

Taklit bir bireyin, başkalarının davranışlarını gözlem yaparak, kendi davranışlarını onlarınkine benzetmeye çalışmasıdır. İlk kuramcılar insanlarda başkalarını taklit etmek için doğal bir güdünün olduğuna inanmışlardır. Başka bireylerin davranışlarını taklit etmek kendi başına bir davranıştır. Taklit, kültürün kuşaktan kuşağa aktarılmasında ve mesleki beceriler gibi özel davranışların öğrenilmesinde büyük öneme sahiptir. Taklit toplumsallaşmanın temel süreçlerinden biridir (Doğan, 1987).

Taklit, sosyal öğrenme kuramı içerisinde yer alan önemli bir öğrenme ilkesini oluşturur. Sosyal öğrenme kuramı ilk kez Albert Bandura (1977) tarafından ortaya atılmıştır. Bandura sosyal öğrenme kuramı ile “biz diğerlerini gözlemleyerek öğreniriz” temel önermesini ortaya koymuştur. Bandura'nın geliştirdiği sosyal öğrenme kuramına göre, insan başkalarının deneyimlerinden faydalanarak, onları model alıp, taklitlerini yaparak bir şeyler öğrenir. İnsanlar konuşmada, cinsiyet rollerinde, giyinmede, yemede-içme gibi birçok konuda başkalarını örnek alır ve onların davranışlarını taklit eder. İnsanların yaptıkları taklitlerde ödül, ceza, takdir ve yerme önemli rol oynar. İnsanlar ödül verilen veya takdir edilen davranışları taklit ederken ceza verilen ve yerilen davranışları taklit etmekten kaçınırlar. Bu tür öğrenmeye modelleme yoluyla öğrenme denir (Erjem ve Çağlayanderel, 2006). Taklit bilinçli olabileceği gibi bilinçsizce de yapılabilir (Dager, 1971). Bilinçli olarak yapılan taklit, bireyin başkasına benzemek istemesinden meydana gelir. Saygı gösterilen veya beğenilen anne- baba veya

diğerlerinin özelliklerini alan çocuklarda açık bir biçimde görülür. Bir yönetici taklit ettiği başkibir yöneticinin yönetsel yaklaşımlarını taklit edebilir.

Toplumsallaşma süreçlerinden biri olan taklidin bireylere sağladığı önemli yararlar bulunmaktadır. Taklit sayesinde bireyler zor durumdan kurtulabildikleri gibi yapamayacakları bazı şeyleri diğer bireyleri taklit ederek yapabilirler. Böylece taklit sayesinde bireyler cezalandırılmaktan kurtuldukları gibi ödül de alabilirler. Ayrıca bireyler diğer bireyler gözünde yapamadıkları bir şey karşısında küçük görülmekten kurtulabilirler.

Taklit ile model alma, modelleme, rol oynama, özenme ve öykünme eş anlamlı olarak kullanılmıştır. Model alma yoluyla öğrenmede birey, bir başkasında bazı davranışları görür ve o davranışları kendisi de yapar (Tetik, 2006). Piaget'e göre (1951) oyun insan yaşamının vazgeçilmez bir parçasıdır. Oyun, öğrenmelerimizin birincil kaynağını oluşturur. Çocuklar, okul çağına gelinceye kadar annesi, babası gibi en yakındakileri veya kendi içinde yarattığı bir karakterin rolünü oynayarak etrafındaki dünyayı keşfeder ve bu dünya hakkında kendi bilgisini oluşturur. Bu oyun oynama güdüsü okula başlayınca veya erişkin olunca da devam eder. Rol oynama bu güdüyü olumlu yönde kullanmayı amaçlayan bir öğretim yöntemidir (Kavak ve Köseoğlu, 2007). İnsanoğlu var olduğundan beri özendiği, örnek aldığı bireylerin davranışlarını ve konuşmalarını taklit etme isteği duymaktadır (Şimşek ve Uğur, 2003). Çocuklar yetişkin davranışlarına özenirler ve neden, niçin gibi soruları hiç düşünmeden onlar gibi düşünme ve davranma geliştirirler bir başka deyişle onları taklit ederler (Sezgin, 2007). Sözlük anlamına bakıldığında öykünme ve taklit eş anlamlıdır. Öykünme, çocuğun öğrenmesinde ve gelişiminde önemli bir etkidir. Çocuklar, çevresinde var olan modellerin kendi dürtülerini nasıl denetim altına aldıklarını gözlemleyerek, onlara öykünerek kendi davranış biçimlerini geliştirirler (Sever, 2002).

İnsanlar yaşamları boyunca yapacakları bir takım işleri, içinde buldukları kümede yer alan diğer insanları gözlemleyerek, onları model alarak (onları taklit ederek) öğrenirler. Albert Bandura (1977) tarafından ortaya sürülen taklit etme kuramında, bireyin davranışları sadece pekiştireçlerle biçimlendirilmemektedir. Bireyin yapmış olduğu davranışlarının aynı zamanda bilişsel, davranışsal ve çevresel etmenlerin etkileşimiyle açıklanması gerekmektedir. Taklit yoluyla öğrenme, gözlem aracılığı ile

ortaya çıkmaktadır. Birey çevresinde var olan diğer bireylerin yaptıklarını taklit eder ve bilişsel olarak bunları işler ve bunları kendi davranışları olarak kullanır (Soylu, 2007).

Bandura'ya göre gözleyerek öğrenme, bir bireyin diğer bireylerin yaptıklarını basit olarak taklit etmesi değildir. Bireyin aynı zamanda çevredeki bilgileri kendisine göre bir takım işlemlerden geçirerek yeni bilgiler oluşturmasını sağlayan önemli bir süreçtir. Bu konu ile ilgili olarak Bandura, gözlem yoluyla öğrenmenin, taklit etme ile birlikte bunun daha ötesinde bir kavram olduğu üzerinde durmuştur. Ancak temeli taklit'e dayanmaktadır (Avcı, 2005). Bandura ya (1986) göre bireyler yıllar boyunca yeni bilgiler edinebileceği ve mevcut bilgi ve becerisini artıracak taklit yoluyla öğrenme becerisini geliştirmiştir. Doğrudan deneyim yoluyla kazanılan her türlü bilgi, taklit etme yolu ile öğrenilebilir ve geliştirilebilir. İster bir çocuk; ister bir yetişkin olsun birçok bilgi ve beceriyi çevresindekiler aracılığıyla öğrenebilir. Örneğin bir çocuk ana-baba, akranlarının takliti ile birçok bilgi öğrenebileceği gibi taklit konusunda örgütlerde de usta-çırak ilişkisi ön plana çıkmaktadır. Usta-çırak ilişkisinde çırak, belli bir süre ustasının yaptıklarını gözlemleyerek, gözlemlediği ustasının işini nasıl gerçekleştirdiğini taklit yolu ile anlamaya ve gördüklerini de zihnine yerleştirmeye çalışır. (Turanlı, 2007).

Taklit eden insan ne yapması gerektiğini irdelemeden, sorgulamadan, araştırmadan, eleştirmeden, bireyin kendisine kolay geldiği için ya da kınanmaktan korktuğu için başkalarının yaptığını yaparak rahatlar. Dolayısıyla karar verme sıkıntısından kurtulur. Taklit edilen davranışını değiştirirse taklit eden de davranışını değiştirir. Taklit eden kişinin yeni davranış arayıp öğrenmesi gerekmez. Dolayısıyla birey davranışın iyi-kötü olduğunu yargılamaz (Başaran, 2000).

Taklit bütün yaşamı etkileyen bir olgudur. Bu nedenle insan yaşamında önemli bir rol oynadığı kabul edilmektedir. Taklit özellikle çocukluk dönemlerinde daha da önem kazanmaktadır. Çocukların başarılı olarak taklit edebilmeleri onların beyin, sinir bağlantıları ve kas gelişimlerini tamamlanmış olmaları ile doğrudan ilişkilidir. Yemek yeme alışkanlığı, asabiyet, baskıcı tutumlar vb. özellikler taklit yoluyla insanlara yerleşirler. Basit taklitte, önemli olan taklit edilen unsurdur taklit edilen insanın kim olduğu taklit edilen unsur kadar pek önem taşımamaktadır (Yapıcı ve Yapıcı, 2005). Taklit etme toplumsallaşmada önemli bir yere sahiptir. Bireyler özellikle de çocuklar

toplumsallaşmalarında katıldıkları kümelerde belli kişilerin taklitlerini gerçekleştirirler. Bazı bireyler taklit ettikleri bireylerin davranışlarını genellerler ve her zaman o davranışı gerçekleştirirler (Hay vd., 1985).

Bireyler karşılaştıkları bazı durumlarda, daha önceden öğrendikleri davranışları tekrarlamayabilirler. Bunun temel sebebi olumsuz güdülenmedir. Bireyin daha önceden yaptığı ve cezaya veya başarısızlığa neden olan daha önceki davranışları, o davranışın yinelenme olasılığını azaltabilir. Bununla birlikte, herhangi bir tehditle karşılaşan birey de bu davranıştan kaçınabilir. Bir bireyin cezalandırılan veya o bireye zarar veren davranışı diğer bireylerin o davranışı taklit etmesini etkiler. Kısaca, bireylerin sahip oldukları birçok davranış taklit yoluyla öğrenilir. Bir çocuğun davranışlarının çevresindeki bireylere benzemesi, taklit yoluyla öğrenmenin etkinliğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle bireyin çevresi öğrenen bireye yeterli düzeyde modeller sunarsa, bireyde bunları taklit ederek öğrendiklerini geliştirilebilir. Ayrıca, taklit yoluyla birey, ilk defa karşılaştığı şeyleri öğrenmekle yetinmez, daha önceden yapmaktan kaçındığı birçok davranışı da yapma cesaretini kendisinde bulabilir (Turanlı, 2007).

Tuckman, (1991)'a göre taklit yolu ile öğrenmenin gerçekleştirilmesinde aşağıdaki çalışmaların yapılması gerekmektedir (Demirbaş ve Yağbasan, 2006).

1. Taklit edilecek davranış belirlenmelidir.
2. Taklit edilecek (birey, küme, nesne) belirlenmelidir.
3. Taklit edilen davranış sunulmalıdır.
4. Taklit edilen davranışın, işlevsel değeri oluşturulmalıdır.

2.1.1. Örgütlerde Taklit

Genel anlamda gerçekleştirilen taklit örgütler içinde gerçekleşmektedir. Mullholland vd (2001)'ne göre öğrenme, günümüzde, tüm örgütlerde meydana gelen, örgütsel yaşamın olmazsa olmazlarından biridir. Örgüt çalışanları, yaptıkları işlerin yanında örgütle ilgili hikâyeleri de paylaşarak, diğer işgörenlere tavsiyelerde bulunurlar. Böylelikle işgörenler örgüt ile ilgili bir takım bilgileri öğrenerek yeni iş araç ve gereçlerine adapte olurlar. Bazı işgörenler çalışma arkadaşlarının ya da üstlerinin

davranışlarını taklit etme eğilimi içerisinde olurlar. Örgütsel öğrenme, sadece düşünerek ya da kendi kendini analiz ederek gerçekleşmez. Bazen diğer işgörenlerin yaptıklarının taklit edilmesi de gerekir. (Avcı, 2005).

Örgütlerde çalışanlar diğer işgörenlerin edimlerini gözlemlerler. Özellikle bu gözlemler kendileri gibi aynı işi yapanların edimleridir. Örgütlerde bireyler sürekli olarak diğer bireylerle ilişki içerisinde dirler. Bu ilişkiler ve bu gözlemler işgörenlere bazı fırsatları da beraberinde getirir. Gözlem yapan bu bireyler kendi amaçlarının da gelişmesini sağlarlar. Örgütteki işgörenler kendi bilgilerinin yetersiz kaldığı durumlarda da taklit ettiklerine dönüş yaparak diğer işgörenlerin yaptıklarını yaparak zor durumdan kurtulurlar (Weiss Suckow ve Rakesraw, 1999)

Bandura'ya göre birey gözlemlediklerini taklit ederek öğrenirler. Bireyler diğer bireyleri gözlemleyerek onların yaptıklarını taklit ederler ve bilişsel olarak bu taklitlerini işleyerek kullanırlar Bandura'nın taklitle dayanan sosyal öğrenme kuramı örgütsel toplumsallaşma çalışmalarında çok dikkate alınmaktadır. İşgörenler üstlerinin özellikle liderlik davranışlarını taklit ederler. Ast ve üstlerin liderlik biçimleri arasında benzerlik bulunmasının temel nedeni taklittir (Adler, 1983).

Örgütlere yeni giren bireyler yanlarında çalıştıkları kişileri taklit ederek bazı görevlerin nasıl yerine getirileceğini öğrenirler. Örneğin, bir fabrikaya işçi olarak giren birey yapacağı iş için diğer çalıştığı örgütlerde ne kadar deneyimli olursa olsun bu birey o örgütte işlerin nasıl yürütüldüğünü görmek için kendisinden daha önce o örgütte yer alan işgörenleri ya da kendisine yardımcı olan şefini gözleyerek (onu taklit) ederek yapacağı işi öğrenebilir.

2.1.2. Taklit'in Özellikleri

Yapılan birçok çalışma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda taklitin özelliklerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür (Doğan, 1987; Hay vd., 1985; Turanlı, 2007; Erjem ve Çağlayanderel, 2006; Weiss Suckow ve Rakesraw, 1999; Adler, 1983),

1. Bireyler başkalarının davranışlarını gözlem yaparak, kendi davranışlarını onlarınkine benzetmeye çalışarak öğrenirler.
2. Taklit için başka insanların bilgi ve deneyimleri önemlidir.
3. Bazı bireyler taklit ettikleri bireylerin davranışlarını genellerler.
4. Bir bireyin cezalandırılmasına neden olan veya o bireye zarar veren bir davranış diğer bireylerin o davranışı taklit etmesini etkiler.
5. Bir bireyin ödüllendirilen davranışları diğer kişilerin bu davranışı taklit etmesine neden olur.
6. Birey taklit yoluyla yapmaktan kaçındığı davranışları yapma cesaretini geliştirir.
7. Bireyler kendi bilgilerinin yetersiz kaldığı durumlarda taklit ederek zor durumdan kurtulurlar.
8. Bireyler özellikle kendinden üstün gördüklerinin taklidini yapmaya yönelirler.

2.2. Özdeşleşme

Bireyler, bazı durumlarda içinde buldukları toplumsal küme ya da toplumdaki herhangi bir birey ile arasında görünmez bağlar kurarlar ve kendilerini de onlardan biri ya da doğrudan doğruya bir benzeri hatta aynısı gibi görür. Bu tüzel ya da özel bir kaynağa benzeme çabası özdeşleşmedir. Kişi kendisi ile özdeşleştirdiği kaynaktan gelen iletiyi çok daha kolay kabul eder (Usal ve Kuşluyan, 2000). Toplumsallaşmanın meydana gelmesinde küme içerisinde bireylerin yüz yüze etkileşimi önemlidir. Bu etkileşim sonucunda özdeşleşme meydana gelebilir. Özdeşleşme birinin diğerleri gibi davranmasıdır (Dager, 1971).

Özdeşleşme davranışı ilk olarak Kelman tarafından ele alınarak incelenmiştir. Kelman'a göre insanlar bazen haricen bazen de içine girerek kümelere katılırlar. Böylece bireylerin tutumları değişebilir. Kelman'a göre insanın davranışlarının, tutumlarının ve duygularının değişmesi bireyin küme düzgüleri ile özdeşleşmesinden ileri gelebilir (Wren, 1999). Özdeşleşme bazı toplumsal uyma davranışının ortaya çıkışında etkili olabilmektedir. Özdeşleşmede birey bir kişinin veya kümenin fikrine, kişiye veya kümedekilere benzeyebilmek için uyum gösterir. Özdeşleşmede uyulan kişi ya da küme belli bir çekiciliğe sahiptir ve bir değeri (önemi) bulunmaktadır. Bireyin gözünde bu değer devam ettiği müddetçe uyma davranışı da kendiliğinden devam eder. İnsanların davranışlar sergilemelerinde belirleyici bir etken olan boyun eğme ve

özdeşleşmenin birbirine olan benzerliği hem boyun eğme de hem de özdeşleşmede davranışları asıl belirleyenin kişinin dışındaki kaynaklardan yönlendirilmesi ve davranışların sürekliliğinin büyük ölçüde bu kaynakların gücüne bağlı olmasıdır. Özdeşleşmede esas olan bireyin değer verdiği kişilere benzeme ve onlar gibi olma çabasıdır (Türküm, 2007).

Özdeşleşmenin bireyler için önemli bir yararı bulunmaktadır. Özdeşleşme ile birlikte bireyler değer verdikleri bir bireye, bireylere ya da toplumsal bir simgeye benzeme gayreti içine girerler. Özdeşleşmede birey kendisini de onlardan biri gibi görme eğilimi içindedir. Bu benzeme ve kendini onlardan bir gibi görme durumu özdeşleşen bireyde doyum sağlamaktadır. Çünkü birey kendini diğer birey ya da bireylerden biri gibi görerek ait olma gereksinimini gidermekte ve böylece doyunluk sağlamaktadır (Usal ve Kuşlvan, 2000).

Özdeşleşme bir kimsenin kümedeki üyeliğini sürdürebilmek ya da sevdiği bir kimsenin sevgisini kaybetmemek için kendisinden istenen davranışı yerine getirmesini simgelemektedir. Özdeşleşme sonucunda bir birey belirli davranışları öğrenmektedir. Bireyin bu davranışları yapmasının nedeni, onların kendi başına bir değer ya da önem taşımaması değil, fakat bireyin kendisini özdeşleştirdiği bir kimse ya da kümenin kendisinden davranışları yapmasını istemesidir. Ancak özdeşleşmede kişi diğer kişinin kendisi ile özdeşleştiğini fark etmeden bazı isteklerde bulunabilmektedir. Bu istekler sadece özdeşleşen kişinin bazı görevleri yerine getirmesi gerektiği için istenmektedir. Böyle bir öğrenme boyun eğmeden daha sürekli (Doğan, 1987).

İnsanlar bazen başkalarına benzeyebilmek ya da bir kümenin belirlediği insan tipine uygun bir biçimde davranışlarda bulunmak için çaba gösterirler. Benzenilmek istenen kişinin etkileyici özellikleri ve toplumsal değeri özdeşleşme sonucu gerçekleşen uyma davranışını meydana getirir. Benzenilmek istenen kişinin bu konumu devam ettikçe uyma davranışı da devam eder. Aksi bir durumda uyma davranışı sona erer (Güney, 2000). Özdeşleşme aracılığı ile bir kimse diğer bir kimsenin inançlarını, değer yargılarını ve tutumlarını alır. Bir bireyin diğer bir bireyden olumlu yönleri alarak özdeşleşmesi bazen gerekli bir durumdur. Ancak olumsuz yönlerin alınarak özdeşleşme sağlanması kişinin kendisine ve çevresindekilere zarar verebilmesi gibi sakıncalı olabilir (Hicks, 1979).

Özdeşleşme bir bireyin etkiyi kabul etmesi ile birlikte ortaya çıkar. Bireyin etkiyi kabul etme nedeni diğer kişi ya da kümelerle doyum verici ilişkiler kurmasıdır. Bu ilişkide birey diğerlerinin rolünü üstlenir. Böylece karşılıklı rol ilişkileri meydana gelebilir (Kelman, 1958). Taklit ile özdeşleşme arasında çok yakın anlam benzerliği bulunmaktadır. Örneğin, özdeşleşmede çocuklar beğendiği bir yetişkinin davranışlarını farkında olmaksızın taklit ederler. Bu taklit yolu ile çocuk toplum içinde kendine özgü toplumsal rolleri öğrenerek, kendine olan güvenini sağlar. Özdeşleşmede birey gerçekten veya hayal ürünü olarak model aldığı birey gibi davranarak, kendini onunla bir tutar. Çocuklar ile anne-babaları arasında, hareketleri ve ses biçimi gibi özelliklerde çok benzer yönler gözlemlenebilmektedir. Çünkü çocuk anne-baba ile özdeşleşmektedir. Bu özdeşleşmede, çocuk anne-babasının taklitini yapmaktan çok kendini onlar yerine koyarak onlar gibi davranmaktadır. Çocuğun, yapmış olduğu taklitler ve özdeşleşmeler çocuk için öğrenme, kendine güven duyma, yaratıcılığını ortaya koyma ve zihinsel gelişme gibi birçok yararlar sağlayabilir. Çoğu psikolog çoğu taklit ve özdeşleşmeyi çocuğun toplumsallaşmasında temel bir süreç olduğu görüşü üzerinde birleşmektedirler (Sağlam, 2000).

Özdeşleşmenin meydana geldiği ortamın toplumsal, ekonomik, kültürel özellikleri bir yandan bireyin kişiliğini oluştururken, diğer yandan bu ortamsal özellikler kişilik ve toplum arasındaki tüm ilişkilerin temeli oluşturan özerklik ve sorumluluk duygularını biçimlendirir. İnsan çevresinde sürekli benzemek istediği kişileri arar. Böylece insan özdeşleşme yaparak kişiliğini oluştururken sorumluluk ve özerklik arasında iyi bir denge de oluşturmak ister. Birey üyesi olduğu kümeye önem verir, küme düzgülerine uymak için önemli bir çaba harcar. Bu uyum yalnızca davranışları değil, fikirleri de etkiler. Özdeşleme olayında birey genellikle üyesi olduğu kümenin benimsemediğini beğenmez, yapmadığını bir şeyi de yapmaz. Birey, küme düzgülerinden farklı bir yöne gitmekten çekinir. Birey gereksinimlerini üyesi olduğu kümedeki değerler doğrultusunda doyumak amacı ile sürekli çaba harcar (Arslan vd., 2002). Bireyler küme düzgüleri içerisinde kişiliğini oluştururken kendi kimliğini de kazanmış olur.

Kimlik kavramı, hem kişisel hem de toplumsal kimlikten oluşmaktadır. Bu kişisel ve toplumsal kimlik aynı zamanda farklılaşma ve özdeşleşme süreçleridir. Bir bireyin sahip olduğu sosyal kimlik içinde bulunduğu küme düzgülerine uyması

durumunda, birey değerler ile bir özdeşleşme sağlayabilir. Gerçek kimlik kavramı belirli bir gelişme sonucunda, özdeşleşme süreçleri keskinliğini kaybedince oluşur (Kocacık, 2003).

Marcia'ya göre özdeşleşme dört basamaktan oluşmaktadır (Arslan vd., 2002)

1. **Dağınıklık:** Birey özdeşleşme oluşturmak için önündeki seçenekleri henüz gözden geçirmemiştir. Birey seçenekler arasında bir seçim yaparak kendini bir özdeşleşmeye adamamıştır.
2. **Körü-körüne bağlılık:** Birey en yakınında bulunan ana-babasının görüş ve değerlerine körü körüne bağlılık gösterir. Birey herhangi bir araştırma yapmadan ve kendisi bu konuda önemli bireysel bir deneyime sahip olmadan, anne ve babasının görüş ve değerlerini kendi değerleriymiş gibi sürdürür.
3. **Askıya alma:** Birey özdeşleşme ile ilgili olarak bir krizin tam olarak yaşamaktadır. Daha önceden sahip olduğu bütün değerleri tekrar değerlendirir. Bu aşamada birey, hiçbir görüş ve değere bağlılık göstermediği için, kendini boşlukta hisseder.
4. **Özdeşleşmenin başarılması:** Birey sahip olduğu değer ve görüşleri değerlendirmiş ve kendisi için en uygun olarak değerlendirdiği bir özdeşleşmeye kendini adamıştır. Özdeşleşme oldukça geniş kapsamlıdır. Özdeşleşme içinde bireyin yaşamı ve mesleği ile ilgili amaçlarını barındırır.

2.2.1. Örgütlerde Özdeşleşme

Miller vd (2000)'e göre örgütsel özdeşleşme için farklı araştırmacılar tarafından pek çok tanım yapılmıştır. Bu nedenle örgütsel özdeşleşme kavramı üzerinde ortak bir görüş bulunmamaktadır. Bu konuda yapılan bir tanıma göre örgütsel özdeşleşme örgütle dayanışma duyguları içinde olmayı, örgüte hem tutumsal hem de davranışsal olarak destekte bulunmayı ve örgüt çalışanlarının paylaştığı bir takım ayırt edici özelliklerin algılanmasını kapsar. Asforth ve Mael (1989)'e göre bazı araştırmacılar örgütsel özdeşleşmeyi; örgütün sahip olduğu amaçlarıyla bireyin kişisel amaçlarının giderek daha fazla bütünleşmesi ve uyumlu bir hale gelme süreci olarak ifade etmişlerdir ve işgörenler örgütle özdeşleştiklerinde kendilerini örgütle kişileştirmektedirler. Dutton, v.d, (1994)'e göre örgüt üyeleri kendilerini farklı ve kalıcı niteliklerde bir örgütle ilişkilendirdiklerinde örgütsel özdeşleşme güçlenmektedir (İşcan, 2006).

Toplum içinde meydana gelen özdeşleşme aynı zamanda örgüt içerisinde de meydana gelebilir. Örgüt ve işgören arasındaki meydana gelen ilişkiler işgörenin davranışlarını etkilemektedir. İşgörenler bir yere ait olma gereksinimlerini gidermek ve belirsizliği en aza indirmek için özdeşleşirler. Örgüt ise bir üye olarak işgöreninin özdeşleşmesini kuvvetlendirmek ister. Çünkü bu yolla örgüt işgörmelerin verimliliklerini olumlu yönde arttırmak ister. Örgütsel özdeşleşmenin ne şekilde gerçekleştiğinin bilinmesi örgüte getirdiği yararlar açısından önem taşımaktadır (Tüzün ve Çağlar, 2008).

Ashforth ve Saks (1996)'a göre özellikle örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile örgütsel özdeşleşme arasında olumlu bir ilişki mevcuttur. Bilimadamları örgütsel toplumsallaşmanın örgütsel kültürün öğrenilmesini kapsadığını, bu öğrenmenin ise özdeşleşmeyi desteklediğini ifade etmişlerdir. Yi ve Uen (2006) yapmış oldukları çalışma ile örgütsel toplumsallaşma ile örgütsel özdeşleşme arasında olumlu ilişkiler saptamıştır (Yi ve Uen, 2006)

İşgören örgütle, örgüt içi bir birimle, bir kümeyle ya da bir yönetici ile özdeşleşebilir. Uyum mekanizması olan özdeşleşme ile toplum kültürünün öğrenilme yollarından biri olan özdeşleşme arasında farklılık bulunmaktadır. uyum mekanizması olarak özdeşleşmede işgörenin özdeşleştiği kişi gibi davranmasından çok, o kişinin yaptıklarını kendininmiş gibi benimsemesi böylece kendi güvensizliğinden ve başarısızlığından kurtulmaya çalışması, özdeşleşilen kişiye duygusal olarak bağlanma bulunmaktadır (Başaran, 2000).

Örgütsel özdeşleşmenin örgütler açısından oldukça önemli olması özdeşleşmenin örgütsel davranış çalışmaları için önemli bir değişken olmasını sağlamıştır. Küme ve birey arasındaki benzerlik özdeşleşmenin önemli bir belirleyicisi durumundadır. Kişiler içinde buldukları kümelerdeki kişilerle özdeşleşmektedirler. Van Knippenberg ve Van Schie (2000), yapmış oldukları çalışmada, çalışma kümesi ile özdeşleşmenin örgütsel özdeşleşmeden daha güçlü olduğu varsayımını ortaya koymuşlardır. Bu bilimadamları çalışma kümelerinin özdeşleşmeye daha çok elverişli ve küçük kümelerle özdeşleşmenin bireyin farklılığı açısından daha kolay olduğunu ortaya koymuşlardır. Bireyin örgüte katılımı, örgütsel özdeşleşme ile ilişkilendirilebilir. Örgüt içerisinde işgörenler arasında etkileşim ne kadar fazla olur ise, birey o derece

diğer işgörenler ile toplumsal bağ geliştirecektir. Küme içerisinde fazla etkileşim, bireyin kendini kümenin bir üyesi olarak algılamasını artıracak, bu durum da güçlü özdeşleşmeye yönlendirecektir. Mael ve Ashforth, (1992); Pratt, (1998) gibi bazı yazarlar algılanan saygınlık ile örgütsel özdeşleşme arasında olumlu bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. (Tüzün, 2006).

Örgütsel özdeşleşme bireyleri küme amaçları yönünde güdüler. Örgütsel özdeşleşme ile özellikle iş doyumunu, rol davranışı, devir hızı arasında önemli ilişkiler bulunmaktadır (Dick vd., 2008). Ayrıca örgütsel özdeşleşme ile örgütsel edim, örgütsel vatandaşlık arasında da ilişkiler bulunmaktadır. Özdeşleşme örgütsel bağlılığı da etkilemektedir. Liderler işgörenler için bir model oluşturmaktadır. İşgörenler onlar gibi davranarak öğrenmelerini gerçekleştirebilirler (Epitropaki ve Martin, 2005).

2.2.2. Özdeşleşmenin Özellikleri

Yapılan birçok çalışma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda özdeşleşmenin özelliklerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür, (Usal ve Kuşluyan, 2000; Güney, 2000; Doğan, 1987; Özdemir, 2007,)

1. Bireyler herhangi bir bireyle arasında görünmez bağlar kurarlar.
2. Bireyler kendilerini özdeşleştiklerinden biri gibi görürler.
3. Kişiler özdeşleştikleri kişilere benzemeye çalışırlar ve onlar gibi davranmaya çalışırlar.
4. Özdeşleşmede birey bir kişinin veya kümenin fikrine onlara benzeyebilmek için uyar.
5. Bu süreçte uyulanın belli bir çekiciliği ve değeri vardır.
6. Özdeşleşme bireyin sevdiği bir kimsenin sevgisini kaybetmemek için kendisinden istenen davranışı yerine getirmesini simgelemektedir.
7. Birey kendisini özdeşleştirdiği kümeyle ait hisseder.
8. Bireyler özdeşleştikleri kişi ya da kümeyle herhangi bir zarar geldiğinde bu zararı kendilerine aitmiş gibi davranırlar.
9. Özdeşleşen kişi kümenin başarısını kendi başarısı gibi görür.

2.3. Boyun Eğme (İtaat)

Boyun eğme, toplum önderlerine ya da herhangi bir kişiye, toplumu oluşturan temel ilkelere, egemen kültüre, toplumsal amaçlara, genel eğilimlere ya da kararlara vb., incelemeden, soruşturmadan, sorgulamadan, tartışmadan ve eleştirmeden kesinkes bir uyma davranışı göstermesidir. Uyma davranışı, gösteren kişinin uyulmanın üstünlüğünü, gücünü ve denetimini kabul etmesi anlamına gelir. Bu güç yazılı belgelere dayanabileceği gibi bu anlamda kabul edilen ortak değerlerden de meydana gelebilir. Bu güce karşı koyanlar toplum tarafından eleştirilebilir ya da toplumdan dışlanabilir. Toplum tarafından eleştirilmeyi ya da toplumdan dışlanmayı göze alamayanlar boyun eğme eğilimine girerler (Usal ve Kuşluyan, 2002)

Boyun eğme bir etkinin, bir ödülü elde etmek ya da cezadan kurtulmak için kabul edilmesidir. Ödül ve cezaların kullanılması bireyin yetiştirilmesinde çok yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Bireyin istenen davranışları ortaya koyması durumunda ödüllendirilmesi, bu davranışların bireyde yerleşmesine ve benzer durumlarda sergilenmesine neden olmaktadır. İstenmeyen davranışlar için ise cezaların uygulanması bireylerdeki istenmeyen davranışların sönmesine neden olmaktadır (Doğan, 1987). Bireyler ancak birinin yetkilerine doğrudan cevap vererek davranışlarını değiştirdiğinde boyun eğme davranışı meydana gelmektedir. Bir küme ya da toplum içindeki hiçbir birey kurallara ve yasalara uymadığında yaşamını uzun süre o küme ya da toplumda devam ettiremez. Genellikle boyun eğme kötü olarak düşünülse de ancak yıkıcı boyun eğme söz konusu olabilir. İnsanlar kurallara olumsuz yönde bir uyma sergilediklerinde yıkıcı boyun eğme oluşmaktadır (Bordens, 2000).

Boyun eğme her ne kadar bireyler için kötü bir durum olarak görünse de bireylere yarar sağladığı bir gerçektir. Boyun eğme, bir yandan bireyin uymama durumunun getirebileceği ağır cezalardan kurtulmasına yol açarken diğer taraftan da uyanın bu davranışı sayesinde ortamdaki diğer bireylerce hoş karşılanması nedeniyle yarar sağladığı açıktır (Usal ve Kuşluyan, 2000). Birey boyun eğme davranışı ile belli durumlar karşısında ödüller alarak da bu durumdan yarar sağlayabilir.

Zorlama, korku ve yaptırım boyun eğme davranışının temelini meydana getirmektedir. İnsanlar bir kişiye boyun eğerken ondan çekindikleri, korktukları için

o kişiye uyma davranışı gösterirler. Boyun eğme davranışı sadece bireylere karşı değil kümeye karşıda gösterilebilir. Boyun eğme sonucu gerçekleşen uyma davranışının temelinde boyun eğmeyi sağlayan kümenin ya da bireyin gücü veya denetimi yatmaktadır (Güney, 2000).

İnsanların boyun eğme davranışları günlük yaşamda kolayca gözlenebilir. Boyun eğmeye neden olan toplumsal etki açık bir biçimde dile getirilir. Boyun eğmeye neden olan bireylerin otoritesi değişik nedenlerden kaynaklanabilir. Bazı durumlarda, bir birey otorite konusunda uzman olarak algılandığı için ona boyun eğilir. Boyun eğme davranışının temelinde çocuklukta başlayan ve yaşam boyu süren bir öğrenme süreci bulunmaktadır. Boyun eğme toplumsal düzenin sağlanması ve devam etmesi için bazen gereklidir. Bu nedenle bireyler boyun eğerek bazı davranışları mecburiyetten öğrenirler (Aydın, 2004).

Bireyler, bir kümeye uyma davranışını kümenin fikrine inandıkları için, fikren kabul edip sergileyebilecekleri gibi aynı fikri paylaşımlar da kümeye uyma davranışı sergileyebilmektedirler. Kişiler çevrelerine uyma davranışı göstermediklerinde bile ortaya çıkabilecek sonuçlardan çekindikleri için uyma davranışında bulunabilirler. İnsanların bedel olarak dışlanma, reddedilme, sevilme, onaylanmama, istenmeme, cezalandırılma gibi durumlarla karşılaşacaklarını düşündükleri davranışları birer boyun eğmedir. Her boyun eğmenin bir bedeli vardır. Boyun eğme sonucu oluşan uyma davranışının temelinde uyulanan, uyanın üstündeki gücü veya denetimi vardır veya var olduğu düşünülür. Böyle bir durumdaki uyma davranışında güç kaynağı devreden çıktığında sergilenen davranış da ortadan kalkabilir (Türküm, 2007).

2.3.1. Örgütlerde Boyun Eğme (İtaat)

Genel olarak boyun eğme davranışı toplum içinde nasıl işliyorsa örgütler içerisinde de benzer özelliklerde işlemektedir. Boyun eğme, saygıyı içermektedir. Örgütsel boyun eğme, mantıklı kuralların, örgütsel yapının, iş tanımlarının, personel politikalarının ve yönetsel düzenlemelerin gerekliliğini içten gelen bir şekilde kabul etmeyi gösterir. Bu durum, kısaca örgütsel kültürü kabul etmektir. Boyun eğme, kurallara ve talimatlara saygıyla, görev tamamlamada dakiklikle ve örgütsel kaynakların koruyuculuğunun sorumluluğunu üstlenmekle ortaya çıkar (Acar, 2006).

Yetki, karar verme ve diğer bireyleri harekete geçirmede emir verme hakkı ve verilen bu Emire itaat edilmesini isteme gücüdür (Akat vd. 1994). Yetki, belli bir örgütte işgörenlerin işle ilgili olmak üzere şartsız olarak üstlerinden aldıkları emirlere itaat etmeleridir (Gödek, 2006). Bir işletmede yönetici durumunda çalışanların kendilerine bağlı olarak çalışan işgörenleri çalıştırmak için yetkiye sahip olmaları bir zorunluluktur. Yöneticilere bağlı olara çalışan işgörenlerin verilen emirlere itaat etmeme gibi bir durumları yoktur. Aksi bir durumda cezalandırılabilirler (Doğan, 1995).

Ancak Bir yönetici altında çalışan bir işgörene bir emir verdiğinde işgören bu Emire uymayabilir. Bu yetkinin farklı bir görünüşüdür. Barnard'a göre bu aşağıdan yukarıya doğru yetki ya da yetkinin kabul teorisidir (Hitt vd. 1986). Barnard yetkiyi kabul edilen mesaj olarak tanımlamaktadır. Yöneticilerin altlarında çalışan işgörenlere verdikleri emirlerin yetki durumuna gelebilmesi için (Can, 1997)

- a. Verilen emrin ast tarafından anlaşılır olması.
- b. Verilen emrin örgüt amacına yönelik olması.
- c. Verilen emrin astın kişisel çıkarlarıyla çatışmadığına inanması.
- d. Astın verilen emri yerine getirebilecek güce sahip olması gerekir.

Yetkinin öznel ve nesnel görünüşü arasındaki ilişkileri anlamak için Barnard kayıtsızlık bölgesi kavramını ortaya atmıştır. Birçok örgütsel iletişimde güvenerek itaat etme bilinçsizce yapılan psikolojik bir mekanizmadır. Kayıtsızlık bölgesi her kes için bulunmaktadır. Verilen emirlerin kayıtsızlık bölgesine düşmesi demek emirlere sorgulanmadan itaat edilmesi demektir (Nam ve Lemak, 2007). Barnard işgörenler için kayıtsızlık bölgesi ile ilgili olarak üç bölge tanımlamıştır. Barnar'a göre bazı emirler asla kabul edilmeyecek ve bunlara itaat edilmeyecektir. Bazı emirler durumlarına göre kabul edilecek veya edilmeyecektir. Bazı emirler ise kesinlikle sorgulanmadan kabul edilecektir (Scott ve Mitchell, 1988).

Yöneticilerin uzmanlık ve liderlik güçlerini kullanmaları astların verilen görev ve emirleri kolayca yerine getirmelerini sağlamaktadır. Yöneticilerin yasal güçlerini kullanmaları ise astların gönüllü olmasalar dahi asgari düzeyde emirleri yerine getirmelerini sağlamaktadır. Oysa zorlayıcı gücün kullanılması astların itaatsizliğini ve görevden kaçınmalarını sağlaması yönünde oluşmaktadır (Deniz ve Çolak, 2008).

Örgütlerde astların üstlerinin isteklerine boyun eğmesi örgüt işlevlerinin yolunda gitmesi için kaçınılmaz bir durumdur. Boyun eğmenin olmadığı bir örgütte eşgüdüm ve denetim gibi işlevler de yerine getirilemeyebilir. Ancak her boyun eğmenin de bir sınırı vardır (Fitch ve Saunders, 1976). Örgüt çalışanları ancak kendileri açısından doğru buldukları isteklere boyun eğerler. Örneğin örgüt içerisinde örgütün çıkarları dışında emir verilen bir işgören bu emre boyun eğmeyebilir. Waren (1968) yapmış olduğu çalışmada boyun eğmenin tutumsal ve davranışsal olmak üzere iki türünü inceleme konusu yapmıştır. Tutumsal boyun eğmede ast üstünün emir ve isteklerine uymayı istemektedir. Ancak davranışsal boyun eğmede ise ast üstün emir ve isteklerini zorunluluktan yerine getirmektedir (Rahim ve Afza, 2001).

Örgütlerde bireylerin boyun eğmeleri onların toplumsallaşmalarında önemli bir süreçtir. Birey üstlerinin verdiği görevlere boyun eğmek ile birlikte bir takım şeyleri öğrenmektedir. Bu durum ise işgörenin toplumsallaşmasına yardımcı olmaktadır

2.3.2. Boyun Eğmenin Özellikleri

Bir toplumsallaşma süreci olarak boyun eğmenin özelliklerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür (Usal ve Kuşlivan, 200; Doğan, 1987; Bordens, 2000; Güney, 2000; Aydın, 2004; Türküm, 2007).

1. Kişi toplumsal nitelikteki bir uyarıcıya-etkiye, toplum önderlerine ya da herhangi bir kişiye, toplumu oluşturan temel ilkelere, egemen kültüre, toplumsal amaçlara, genel eğilimlere ya da kararlara vb, incelemeden, soruşturmada, sorgulamadan, tartışmadan ve eleştirmeden kesinkes bir uyma davranışı gösterir.
2. Boyun eğme davranışı gösterenin uyulanın üstünlüğünü, gücünü ve denetimini kabul etmesi anlamına gelir.
3. Uyulanın gücü yazılı belgelere dayanabileceği gibi bu anlamda kabul edilen ortak değerlerden de meydana gelebilir.
4. Uyulanın gücüne karşı koyanlar toplum tarafından eleştirilebilir ya da toplumdan dışlanabilir.
5. Boyun eğme davranışını uyulanın gücüne karşı koyamayanlar sergilerler.
6. Boyun eğmede etki, bir ödülü elde etmek ya da cezadan kurtulmak için kabul edilir.

7. Hiç kimse küme ya da topluma ait kurallara ve yasalara uymadığında o küme ya da toplum içinde yaşamını uzun süre devam ettiremez.
8. Boyun eğmenin temelinde bir zorlama, korku ve yaptırım vardır.
9. İnsanların bir kişiye boyun eğmeleri ondan çekinmelerindedir.
10. Boyun eğmede otorite önemli bir etmendir.
11. İnsanlar bazen inanmadıkları bir konuda da kümeye uyma davranışı sergileyebilirler.
12. Kişilerin boyun eğmede dışlanma, reddedilme, sevilme, istenme durumlarla karşılaşabileceklerini düşünmeleri çok etkileyici olmaktadır.

2.4. İçselleştirme (Benimseme)

Bazı durumlarda birey kümenin düşünce ve davranışlarının doğru olduğuna inandığı için uyar. Bu tür uyma davranışına içselleştirme adı verilir (Kocacık, 1989). Birey içselleştirme ile birlikte kümenin gerçek bir üyesi olabilir. Çünkü birey küme değerlerini kendi iç değer yapısı ile bütünleştirir. Birey özdeşleşme sonucu öğrendiği bilgileri içselleştirebilmektedir (Meissner, 1998). Özdeşleşme yaşayan bir bireyin davranışındaki bir değişme gerçek bir tutum değişmesine neden olabilirde olmayabilirde. Özdeşleşme bireyde gerçek bir tutum değişmesine neden olsada bu durum bireyin özdeşleştiği bir başka birey ya da küme önemini devam ettirdiği sürece olur. Bu önem kaybolursa uyma davranışıda son bulur. Daha sonra birey eski tutumuna dönebilir. Oysa içselleştirmede kesin ve gerçek bir tutum değişmesi vardır (Kağıtçıbaşı, 2006)

Bireyin düzgü, değer, tutum, inanç ve davranış kalıplarını gelişen benlik ve duygusal yapısının süzgecinden geçirerek benimsemesi, özümsemesine içselleştirme denir (Akay, 2006). Öğrenme ve içselleştirme nedenselliği açısından aynı anlamdadır. Çünkü bireylerin içselleştirdiği şey bir öğrenmedir (Şahin, 2007). İçselleştirme bireyler için en iyi en erdemli bir uyma davranışdır. İçselleştirme bireye doğru bildiğini gerçekleştirme, özgerçekleştirme ve bireysel yargı gücünü kanıtlama fırsatı sunarak bireye yarar sağlamaktadır (Usal ve Kuşluvan, 2000).

Uyma davranışının temelinde inanma, doğru olarak kabul etme inancı yatmaktadır. İçselleştirme, bireyin içsel kaynaklarını faaliyete geçiren akıl yürütme becerilerini kullandıran ve bağımsızlığı gerektiren bir yapıya sahiptir. İçselleştirme

süreci ile uyma davranışı gösteren kişinin, davranışlarını devam ettirmek için herhangi bir kişi ya da küme tarafından denetlenmeye, onaylanmaya veya cezalandırılmaya gereksinmesi bulunmaz (Türküm, 2007). Çünkü içselleştirme bilgisel bir etkiye sahiptir. İçselleştirmenin bilgisel bir etkiye dayanması nedeniyle bireyler başka bireyleri belirli bir amaca ulaşmak için yararlı bilgi kaynakları olarak kullanmaktadırlar. Oysa itaat, taklit ve özdeşleşme gibi kuralsal etkiye sahip süreçler amaç niteliği taşımaktadırlar. Kuralsal etki bir kimse başkalarının kendisi ile ilgili beklentilerine aykırı davranmak istemediği ve onlarla düşünce birliği içinde olmak istediğinde ortaya çıkmaktadır (Doğan,1987). Bilgisel etkide kişi kendisine gelen bilgileri değerlendirerek öznel bir sonuca varır. Uyma veya uymama davranışının nedeni bu öznel değerlendirmedir (Usal ve Kuşluyan, 2000).

Power ve Manire (1993) kültürel düzgü ve değerlerin içselleştirilmesi üzerine bir toplumsallaşma modeli önermişlerdir. Bu model, düzgü ve değerlerin içselleştirilmesi için üç süreç önermektedir. Bu süreçler; (a) kuralların anlaşılması (b) denetimin sağlanması (c) bu kurallara uyarak iç güdülenmenin geliştirilmesidir (Hays, Power ve Olvera, 2001).

Toplumlar sahip oldukları değerleri ve düzgüleri içselleştirme yolu ile diğer bireylere aktarabilirler. Başarılı toplumlar kümelerin refahı için bireylere aktarılması gereken düzgüleri aktarırlar (Gintis, 2004). İçselleştirmenin, toplumsal davranışların açıklanmasında önemli bir yeri bulunmaktadır. Kurallara uygun davranışların sergilenmesi, bireylerin görevlerini uygun bir biçimde yerine getirmeleri, toplumsal işbirliği ve yardımlaşmanın temelinde yatmaktadır. Toplumsal kuralları içselleştiren bir birey bir denetime gereksinim duymadan kurallara uygun davranışları ortaya koymaktadır. Bu nedenle toplumsal düzenin büyük ölçüde kuralların içselleştirilmesi ile bağıntılı olduğu söylenebilir (Doğan, 1987). İçselleştirmede bir baskı ya da zorlama kesinlikle söz konusu değildir. Toplumuna, ailesine ya da mesleğine bağlı olan kişiler daha çok bu tür uyma davranışı göstermektedir (Güney, 2000). İçselleştirme insanların toplumsallaşma sürecindeki anlama ve uyumu için önemli bir toplumsallaşma sürecidir (Rogers, 2003).

İçselleştirme, bireyin bir kaynağa ait davranışları, düşünceleri ya da duyguları kendisine mal etmesi ile ortaya çıkmaktadır. Burada kaynak bir birey olabileceği gibi

bir örgüt, bir küme, kişinin ya da kümenin öne sürdüğü bir kural ya da karar da olabilir. Birey, kaynağa gerçekten inandığı için içselleştirir. Bir bireyin, kişi ya da kümelerin görüşlerini içselleştirmesi, o kişi ya da kümeyi inanılır bulması ve söz konusu görüşleri sahiplenerek savunacak kadar kendisine mal etmesine bağlıdır. İçselleştirmede içsel yaptırımlar ve ödüller etkin olur (Usal ve Kuşluvan, 2002). Budak (2005)'e göre içselleştirme bir bireyin toplumsal rolleri, düzgüleri, değer yargılarını vb özellikle de ailesine ait olanları kendisininmiş gibi benimsemesi olayıdır. Bu durumda içselleştirme ile edinilen bu düzgülerin dışına çıkılması bireyde suçluluk duygusu yaratacaktır. İçselleştirme toplumsal psikolojide, toplumsallaşmanın temel süreçlerinden biri olarak kabul görür (Budak, 2005).

Kelman (1958)'a göre içselleştirme, bir birey etkilenmeyi kabul ettiğinde meydana gelir. Çünkü birey bu davranışlardan memnun kalır. Özellikle, doyurucu davranışlar benimsenir. Çünkü, bu davranışlar bireyin değer sistemine uyan davranışlardır. Bireyler benimselerken kendi değerleri ile yeni davranışları bütünleştirirler.

İçselleştirme büyük ölçüde diğer bireylerle iletişime geçildiğinde kendini gösterir. İçselleştirme, bir toplumsallaşma süreci olarak toplumsallaşmada kendini daha iyi belli eder. Birey toplumsallaşma sayesinde diğer bireylerle bir araya gelerek onların ve kendi amaçları arasında ortak noktalar bulacak ve bunları gerçekleştirmek için kümeye ait davranış biçimlerini içselleştirecektir (Bagozzi ve Lee, 2002).

2.4.1. Örgütlerde İçselleştirme

Bireyin toplumsallaşmasında görülen içselleştirme, örgütlerde de aynı şekilde görülür. O'Reilly (1996)'e göre içselleştirme boyutunda işgören, örgütün değerlerini, düzgülerini kendi tutum, davranış ve kişisel değerleri ile uyumlu olarak görmektedir. Mathieu ve Zajac (1990) yapmış oldukları çalışma ile işgörenin örgütte çalışma süresinin artması ile işgörenin örgüt düzgülerini içselleştirmesi arasında olumlu bir ilişki olduğunu ve işgörenin örgüte olan psikolojik yakınlığının da arttığını ifade etmişlerdir (Güçlü, 2006).

Örgütlerde yaşanan içselleştirme ile fazla çalışma saatlerinin, çalışarak geçirilen hafta sonlarının, çıkılmayan yıllık izinlerin, adil olmayan terfilerin veya sert eleştirilerin üstesinden gelinebilir. İçselleştirme, davranışa rehberlik eden değerleri içeren bir etkileme sürecidir. Örgüt yönetiminin iş ve çalışma ile ilgili tutumları, işgörenlerin açısından çok fazla önem taşımaktadır. İşgörenler kendi amaç ve değerleriyle örgütsel amaç ve değerler örtüştüğünde bu amaç ve değerleri daha fazla içselleştirirler (Bülbül, 2007)

Örgüt kültürü içerisinde değerlerin önemli bir yeri bulunmaktadır. İçselleştirmenin başarılması zor ve zaman alıcı bir durumdur. İçselleştirme bir kez gerçekleştiğinde yeni etki kaynaklarının devreye sokulmasına gerek yoktur. Çünkü, içselleştirme olayında birey yeni bir fikri, değişimi, tutum veya davranışı kendisinin olarak kabul ederek sahiplenir. Bu nedenle içselleştirme sürecinde zorlama veya baskıya gerek yoktur (Balay, 2000).

Bir örgütteki işgörenlerin tümünün örgüt kültürünü tam olarak içselleştirdikleri söylenemez. Örgüt kültürünü içselleştirmeyenlerin bir bölümü örgütten ayrılırken, bir diğer bölümü de zorunluluk gibi çeşitli nedenlerle, örgütte çalışmaya devam edebilir. Örgüt kültürünü tam anlamıyla içselleştirmeden çalışmaya devam eden işgörenler, örgüt kültürü ile çelişen düşüncelerini açıkça veya dolaylı şekilde ifade ederler. Örgüt kültürünün devam ettirilmesi için yeni işgörenlerin seçimi örgütün geleceği açısından büyük önem taşır. Seçim sürecinde adayların örgütsel değerleri içselleştirip içselleştiremeyecekleri dikkate alınmalıdır. Bireyler buldukları örgüte uyum sağlayan davranışları içselleştirirler, buldukları örgütten ayrılarak başka bir örgüte geçtiklerinde daha önceden içselleştirdikleri bir takım davranışları yeni örgütte de devam ettirme isteğinde olabilirler. Bu nedenle yeni örgütün farklı kurallarını içselleştirmede zorluk çekebilirler. Birey toplumsallaşmasının temelinde çevre değişikliklerinde görülen bu durumun benzeri, örgütsel toplumsallaşma temelinde örgüte yeni başlayan, örgüt içerisinde yer değiştiren veya örgüt değiştiren bireylerde de görülür (Argun, 2007).

Karizmatik liderler içselleştirmede önemli bir rol üstlenirler. Genellikle karizmatik liderler etkileme yöntemi olarak işgörenlerin kendi değerlerini belirgin hale getirme ve bu değerlerin örgüt amaçları ile ilişkilendirilmesi yoluna giderler. Bunun için

geçerli en temel yol, örgütün sahip olduğu amaçlarını işgörenlerin benlik kavramlarını ve değerlerini yansıtacak iyi ifadelerle tanımlayan bir vizyonun açıkça ortaya konmasıdır (Aytaç, 2003).

İçselleştirmede gereksinim duyulduğunda bilgiye ulaşılabilmesi ve bilginin sağlıklı bir biçimde saklanmış olması oldukça önemlidir. Bilgi ancak saklanabildiğinde bilginin devamlılığı sağlanmış olur. Örgüt içerisinde bir işgören işi bıraktığında kendisinden sonra işi yapacak olan işgörelere bilgileri aktararak, bilgi devamlılığının sağlanması örgütler açısından oldukça önemli bir konudur. Böylece, örgüte yeni giren işgörelere kendi bilgilerini kendileri oluşturmak zorluğunu çekemeyeceklerdir. Yeni işe başlayan işgörelere örgüt kültürü ile ilgili yararlı bir çok bilgiyi daha işe başlama evresinde sahip olma imkânına kavuşurlar. Böylelikle, örgüt açısından hem zaman ve kaynak israfı önlenmiş olacak, hem de yeni işe başlayanların iş ile ilgili güdülenmeleri sağlanarak toplumsallaşma süreleri minimum düzeye indirgenecektir (Kalkan, 2006). Açık bilginin kapalı hale gelmesi önemli bir örgütsel öğrenme biçimidir. Burada, birey sahip olduğu açık bilgiyi kendi durumuna uyarlayarak kapalı bilgi haline dönüştürür. Bu durumda içselleştirme meydana gelir. Bütün örgütsel öğrenme biçimleri önemli olmakla birlikte, içselleştirme örgütsel öğrenmeye en önemli katkıyı sağlayan öğrenme biçimlerinden biridir (Erdoğan, 1999).

Aydede (2001)'ye göre örgütsel amaçların ve örgüt kültürünün içselleştirilmesi, işgörelere sahip oldukları yüksek oranda bir moral ve çalışma isteği, örgüte ait olma duygusu, işgörelere maddi ve manevi yönden iş doyumlarının sağlanmasına ve olumlu yönde güdülenmelerine bağlı önemli bir konudur (Fidan ve Gülsünler, 2003).

İşletmeler içselleştirmenin diğer süreçlere göre daha fazla yaşanması için Başaran (2000)'in belirttiği güdülenme, yeterlik, ortam, etkileşim ve edim gibi örgütsel davranış etkenlerine daha fazla önem verebilirler. Bir işgörelere işletme için gerçekleştireceği amaçlar işletme tarafından konur. İşgörelere için başkaları tarafından konulan amaçlara ulaşmada içsel güdülenmeden daha çok dışsal zorlama kullanılır. İşletmelerde daha işgörelere seçim sürecinde işgörelere belli bir yeterlik düzeyi beklenir. Bu yeterlik düzeyi aynı bilgi ve becerilerin tek düze olarak yinelenmesine dayanır. Aynı bilgi ve becerilerin tek düze yinelenmesi işgörelere gelişimini engelleyerek işgörelere girişimsizliğe, tembelliğe ve rahatı aramaya yöneltebilir. Örgüt

ortamının katı ve kısıtlı ilke ve kuralları bulunur. Bu katı ortam genellikle değişime kişisel biçime ve özgürlüğe pek uygun değildir. Bir örgütte işgörenlerin kiminle nasıl etkileşeceği çoğunlukla ilke, kural ve biçimlere bağlıdır. İşgören görevi ile ilgili ilişki ve etkileşim içinde kalmak zorundadır. Örgütlerdeki edim ölçümlerinde belli bir ölçünün altına düşen işgörenler cezalandırılırlar. Ancak bu ölçünün üstünde edim gösteren işgörenler pek ödüllendirilmezler (Başaran, 2000).

2.4.2. İçselleştirmenin Özellikleri

Bir toplumsallaşma süreci olarak içselleştirmenin özelliklerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür (Kocacık, 1989; Usal ve Kuşluyan, 2000; Türküm, 2007; Budak, 2005; Balay, 2000; Aytaç, 2003; Fidan ve Gülsünler, 2003).

1. İçselleştirmede bireyler başka bir birey ya da kümenin düşünce ve davranışlarının doğru olduğuna inandığı için uyma davranışı gösterir.
2. İçselleştirmede birey küme değerlerini kendi iç değer yapısı ile bütünleştirir.
3. İçselleştirmede kendine maletme ön plandadır.
4. İçselleştirme süreci ile uyma davranışı gösteren kişinin, o davranışı sürdürmek için denetlenmeye, onaylanmaya ve cezalandırılmaya gereksinmesi yoktur.
5. İçselleştirmeden sonra kuralların dışına çıkılması bireyde suçluluk duygusu yaratır.
6. İçselleştirmede birey kendi amaçları ile küme amaçlarını bir görür.
7. İçselleştirmede birey birçok olumsuzluğu göz ardı edebilir.
8. İçselleştirmede birey yeni bir fikri ve değişimi kendisinin olarak kabul ederek sahiplenir.
9. İçselleştirmede birey için kümedeki liderlerin fikirleri oldukça önemlidir.
10. İçselleştirmede kümeye ait olma duygusu ön plandadır.

2.5. Toplumsallaşma Süreçlerinin İşlevleri

Toplumsallaşma süreçlerinin işlevlerini aşağıdaki başlıklar altında toplayarak açıklamak mümkündür.

- **Kültürü Aktarma İşlevi:** Toplumsallaşma süreçlerinin en çok bilinen ve en önemli olan işlevi toplum kültürünün o toplumun üyesi bireylere aktarılması

işlevidir. Kültürü aktarma genel olarak bir toplum için geçerli olduğu gibi bir örgüt için de geçerlidir. Nasıl ki bireyler üyesi oldukları toplum kültürünü toplumsallaşma süreçleri yoluyla ediniyorlarsa, örgütteki işgörenler de örgüt kültürünü aynı süreçler yoluyla edinirler. Örgütler uygun örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçlarıyla örgüt kültürünü bu süreçlerden bir veya bir kaçını bir arada kullanarak işgörenlerinin toplumsallaşmalarını sağlamaya çalışırlar.

- **Arayüz olma İşlevi:** Toplumsallaşma süreçleri işletme ile işgörenler arasında bir arayüz görevi görür. Diğer bir deyişle, toplumsallaşma süreçleri işletme ile işgören arasında bir bağ görevi görür. İşletmeler, toplumsallaşma süreçlerinin işleyişini iyi bilerek kullandıkları takdirde hem işgörenlerinin özelliklerini öğrenebilirler hem de buna göre uyguladıkları örgütsel toplumsallaşma taktik ve uygulamalarına yön verebilirler.
- **Ortam Olma İşlevi:** Ortam bir insanın veya bir insan topluluğunun yaşamını etkileyen psikolojik, toplumsal ve kültürel etmenlerin ve koşulların tümüdür. Toplumsallaşma süreçleri de işletmelerde işgörenlerin yaşamlarını etkileyen etmenlerdir. İşgörenler örgütsel kültürü edinirlerken bu etmenlere bağlı olarak toplumsallaşma süreçlerini kullanırlar ve böylece bu süreçlerden etkilenirler.
- **Yaşama ve Deneyim Kazanma İşlevi:** Toplumsallaşma süreçleri, işgörenler tarafından örgütsel kültürü edinme yolları olduğuna göre işgörenler örgüt kültürünü yaşarlar. İşgörenler bu süreçlerden bir ya da birkaçını yaşayarak örgüt kültürünü edinirler. Böylece çalıştıkları işletme ile ilgili kültür konusunda deneyim kazanmış olurlar.
- **Kişilik Özelliği Olma İşlevi:** İşletmeler kültürlerini işgörenlerine aktarırlarken işgörenler de kendi kişilik özelliklerine göre toplumsallaşma süreçleri aracılığı ile örgütsel kültürü edinirler. İşgörenlerin kişilik özellikleri yaşadıkları toplumsallaşma süreçlerinde oldukça etkilidir. Toplumsallaşma süreçleri aynı zamanda işgörenlerin kişilik özelliklerine de ışık tutarlar.

2.6. Toplumsallaşma Süreçlerinin Yararları

Toplumsallaşma süreçlerinin işlevleri dikkate alınarak toplumsallaşma süreçlerinin yararlarını örgütler açısından aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

- İşgörenler örgütsel kültürü toplumsallaşma süreçleri aracılığı ile edinirler. Böylece işgörenler örgüt ile ilgili bilmesi gerekenleri öğrenerek verimlilikleri daha da artar. Bu durum işletmelerin genel verimliliğini de doğrudan etkiler.
- İşgörenlerin toplumsallaşma süreçleri yoluyla örgütsel kültürü edinmesi ile işletmeler örgütsel kültürün işlevlerinden yararlanırlar. Böylece işgörenlerin iş doyumları, örgütsel bağlılıkları artacaktır. Bu durum hem işletmelere hem de işgörenlere katkı sağlayacaktır.
- İşgörenlerin toplumsallaşma süreçleri yoluyla örgütsel kültürü edinmesi ile onları işletme amaçları doğrultusunda çalışmalarına yöneltir. İşgörenler toplumsallaşma süreçleri ile örgüt kültürünü öğrendiklerinde işletme amaçları ile kendi amaçları arasında bağlar kurarlar. Kendi amaçlarına giden yolun işletme amaçlarının gerçekleştirilmesi ile sağlanabileceğini öğrenmiş olurlar. Diğer bir deyişle, tüm işgörenler işletme amaçları doğrultusunda çalışacakları için işletme amaçları da daha iyi gerçekleşmiş olur.
- Toplumsallaşma süreçleri işletme ile işgörenler arasında arayüz görevi görerek onlar arasında bağ oluşturur. Böylece işletme işgörenlerini daha iyi tanıyacağından onlardan daha iyi yararlanabilir.
- İşgörenler toplumsallaşma süreçleri sayesinde örgüt ile ilgili gerekenleri öğrenerek deneyim kazanırlar. İşgörenler toplumsallaşma süreçlerinden bir veya bir kaçını kullanarak işletme ve işi ile ilgili bilmesi gerekenleri öğrenirler. İşgörenler deneyim kazandıkça hem işlerini daha kolay gerçekleştirirler hem de işletmeye daha yararlı olurlar.
- Toplumsallaşma süreçleri işletmelere işgörenlerin kişilik özellikleri hakkında bilgiler ve ipuçları verir. Böylece yöneticiler bu özelliklere göre hareket ederek işgörenlerden daha fazla yararlanabilirler.
- İşletmeler, toplumsallaşma süreçleri aracılığı ile işgören özelliklerini daha iyi bilirler ve böylece örgütsel toplumsallaşma taktiklerine ve örgütsel toplumsallaşma araçlarına yön verebilirler.

Toplumsallaşma süreçlerinin tanımları, yararları, temel güdülere, işlevleri ve özelliklerini bir çizelge şeklinde aşağıdaki gibi vermek mümkündür.

Çizelge 1.1: Toplumsallaşma Süreçlerinin Tanımı, Yararları, Temel Güdüleri, İşlevleri, Öğrenme Etkililikleri ve Özellikleri

Toplumsallaşma Süreçleri	TAKLİT	İTAAT	ÖZDEŞLEŞME	İÇSELLEŞTİRME
TANIM	Bireyin kendi aklını kullanmadan, herhangi bir çaba harcamadan (gözlenen davranışı veya toplumsal etkiyi bilişsel olarak işleme) ve iyi-kötü ayrımını yapmadan gözlenen bireyin davranışına veya toplumsal bir etkiye aynen almasına dayanan bir toplumsallaşma süreci.	Bireyin başka bir bireyin, kümenin ya da toplumun ya da toplumsal bir etkinin (davranışın) bir ödül elde etmek veya cezadan kurtulmak için kabul etmesine dayanan bir toplumsallaşma süreci.	Bireyin başka birey, küme veya topluma kişilik (özellikle benlik) kaynaşmasını gerçekleştirecek ölçüde onların yaşantılarına ve duygularına katılmasına dayanan bir toplumsallaşma süreci.	Bireyin, başka bir bireyin, kümenin ya da toplumun bilgi, inanç ve davranışlarını doğru bularak ve inanarak kendine mal etmesine dayanan bir toplumsallaşma süreci.
YARAR	Hazır bir davranışı kolayca edinme ve sergileme nedeniyle hoşnutluk duymak ve rahatlamak.	Ödül elde ederek veya cezadan kurtulmak rahatlamak.	-Beğenilen, önem verilen bir küme üyesi veya bir başkası gibi olmak. -Küme üyeliğini sürdürme (küme benzeme) veya değer verdiği kimseye benzeme veya onlar gibi olduğunu düşünme. -Bireyin kendisini başkalarını ve içinde bulunduğu evreni anlama ve kendinin evrendeki yeri ile ilgili bir kimlik duygusunu kazanma.	-Doğruyu anlama ve doğruyu uygulama -Doğru bildiğini yapma -Özgerçekleştirme -Kişisel yargı gücünü kanıtlama fırsatını elde etme.
TEMEL GÜDÜ	Doğal bir içgüdü veya doğal bir eğilim isteği veya hazırdan ve kolayca sahip olma güdüsü veya en az çaba güdüsü.	Ödülü elde etme veya cezadan kaçınma güdüsü.	Kümenin bireyin üyeliğini veya bireyin sevdiği birinin bireyden sevgisini geri çekme korkusu veya bireyin sevgiyi yitirmeme güdüsü.	Bireyin doğruyu bulma, anlama ve buna inanma güdüsü.
İŞLEVİ			Diğer küme üyelerine veya diğer kişilere yönelik olarak ilişkileri olumlu yönde geliştirmesi	Kişisel bir işlevi veya kişinin doğru hareket ettiğine inanma işlevini yerine getirmesi.
ÖĞRENME ETKİLİLİĞİ	Taklit çoğu kez bilinçsiz ve kurnazca yapılır. Burada bilinçsizden kasıt bireyin kendi etkinliğini eleştirmeli bir biçimde sezmeyen ve farkında olmayan anlamındadır. Yani nesne olay ve edimlere bireyin uyandırılmamasıdır. Kurnazcadan kasıt ise aldatan veya kandırıcı anlamındadır. Öğrenme yolları genel olarak tepkisel koşullanma, edimsel koşullanma ve gözlem yoluyla öğrenmedir. Taklit süreci bu öğrenme yollarının üçünde de geçerli olan bir süreçtir. Taklit en çok gözlemleyerek öğrenme ile ortaya çıkmaktadır.	İtaat bilinçli ve bilinçsiz olabilir. İtaatte bireyin başka bir kişiye, kümeye veya toplumsal bir etkiye körü körüne bağlanması vardır. Bu yönüyle itaat zayıf bir öğrenmedir. Öğrenme yollarının tepkisel koşullanma, edimsel koşullanma ve gözlem yoluyla öğrenme olarak üç tür olduğu düşünüldüğünde itaat bu üç tür öğrenme için geçerli bir süreçtir.	Özdeşleşme bilinçli ve bilinçsiz olabilir. Bilinçsiz özdeşleşmede birey başka bir birey veya küme körü körüne bağlanmaktadır. Özdeşleşilen birey yanlış davranışlarda bulunabileceğinden kendini bununla özdeşleştiren birey de bu yanlış hareketleri sergilemektedir. Özdeşleşme bu yönüyle zayıf bir öğrenmedir. Özdeşleşme tepkisel koşullanma, edimsel koşullanma ve gözlem yoluyla öğrenme içinde gerçekleşen bir süreçtir.	İçselleştirme bilinçli bir öğrenmedir. Çünkü içselleştirmede birey bir nesneyi, olayı veya kişiyi eleştirerek, tartışarak, irdelerek bilgi edinmek suretiyle katılmaktadır. Böylece içselleştirme en kuvvetli bir öğrenmedir ve toplumsallaşma süreçleri arasında en erdemlisidir. İçselleştirme tepkisel koşullanma, edimsel koşullanma ve gözlem yoluyla öğrenme içinde gerçekleşen bir süreçtir.
ÖZELLİKLERİ	1-Birçok davranış hiçbir ödül olmadan öğrenilebilir. 2-Kuşkusuz, başkalarının tüm davranışları taklit edilmez. 3-Doğal eğilimlerden kaynaklandığı varsayılan bir taklit davranışı gözden kaçan ödül ve uyarıcıların sonucu olabilir. 4-Kültürün aktarılmasında; dans, konuşma ve mesleki beceriler gibi özel davranışların öğrenilmesinde büyük önem taşır.	1-Araçsal öğrenme yoluyla olmaktadır. 2-Belirli bir davranışın yerleşmesinde sezgisel yöntemler daha etkili olurlar. 3-Cezalandırma, istenmeyen davranışların sönmesine ve aynı zamanda onlarla ilgili korkuların yerleşmesine yol açar. Cezalandırmaya dayanan bir toplumsallaşma süreci	1-Birey özdeşleşme yoluyla kendi benlik kimliğini tanı ve tanımlar. 2-Bireyin özdeşleşme davranışlarını yapmasının nedeni bu davranışların kendi başına bir değer veya önem taşıması değil, fakat bireyin kendisini özdeşleştirdiği bir küme veya kimsenin kendisinden bu davranışları yapmasını istemesidir.	1-İçselleştirme bir çok kez özdeşleşmenin bir sonucu meydana gelmektedir. 2-Bir davranış içselleştirildiğinde bireyler koşul altında bu davranışın doğru olduğuna inanmakta ve yerine getirmektedir. 3-Toplumun veya kümenin işlemesi hiçbir denetimin bulunmadığı durumlarda kuralları, değerlerini, inançlarını içselleştirilmesiyle

	<p>6-Taklit gözlem yoluyla veya model alarak öğrenme değildir. Gözlem yoluyla öğrenme taklidide içerir. Ancak, gözlem yoluyla öğrenmede (sosyal öğrenmede) bireyler gözlenen davranışlardan kendileri için uygun olan davranışları, pekiştirilen davranışları kendi yaşamlarında gösterirler. Gözlem yoluyla öğrenme olumlu olmayanlar taklit edilmez. Taklit bir tür edimsel koşullanmadır. Gözlem yoluyla öğrenme taklidi içermek zorunda değildir. Yani gözlem yoluyla öğrenme her zaman takliti içermez.</p>	<p>kaygı ve bunalımlara yol açar. Sürekli ve aşırı cezalandırma yetkeye hayranlık duyan ve önderlere körü körtüne bağlanan bir kişilik yapısının gelişmesine neden olabilir.</p>	<p>3-Ancak, bir birey özdeşleştiği küme veya kimsenin kendisinden istediği davranışın doğru bir davranış olduğuna inanmak zorunda değildir. 4-Özdeşleşme küme üyeliği, özdeşlik kümeleri karşılaştırma süreçleri, önyargılar gibi birçok toplumsal olayın temelinde yatmaktadır. 5-Boyun eğmeye göre daha süreklidir. Ancak bir davranış kendi başına bir amaç olmamaktadır.</p>	<p>gerçekleştirilir. Kurallara uygun davranışlar, bireylerin görevlerini yerine getirmelerini toplumsal veya kümesel işbirliği, karşılıklı yardımlaşma büyük ölçüde içselleştirilen kural, değer ve inançlara dayanmaktadır. Toplumsal veya kümesel kuralları içselleştiren bir birey bir dış denetim gerekmeden kurallara, değerlere ve inançlara uygun davranışları ortaya koymaktadır. 4-Kural, değer ve inançların oluşumuna bireyin kendisinin de katıldığı duygusunu kazanmasıyla gerçek anlamda kuralların, değerlerin ve inançların içselleştirilmesi gerçekleşmektedir. 5-En erdemli bir toplumsallaşma (uyum) sürecidir. 6-İçselleştirme doğru ve yapılması gereken bir davranışı (veya toplumsal bir etkiyi)n inanarak yerine getirir</p>
--	--	--	--	--

Kaynak: Doğan Z. (1987), *İnsan Davranışları İnsan İlişkileri*, Uğur Ofset Matbaacılık ve Ticaret, İzmir

Usal A. ve Kuşluyan Z. (2002). *Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji*, Meta Basım, İzmir

Kağıtçıbaşı Ç. (2006), *Yeni İnsan ve İnsanlar*, Evrim Yayınevi, İstanbul

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA

Çalışmanın asıl konusunu örgütsel turistik toplumsallaşma oluşturmakla birlikte çalışmamız açısından örgütsel toplumsallaşmanın da önemi oldukça fazladır. Çalışmamızda işgörenlerin turistik toplumsallaşması konusu ele alınacaktır. Ancak işgörenlerin örgüt içerisinde gerçekleşen turistik toplumsallaşmaları konusunda örgütsel toplumsallaşmanın tüm kuralları geçerli olmaktadır.

Bir turizm işletmesinin örgüt kültürü içerisinde ya da yanında bir turizm kültürünü oluşturup geliştirerek işgörenlerine sağlaması bu turizm işletmesinin öncelikli ve önemli uğraşlarından ve amaçlarından biri olmalıdır. Bir örgüt içinde işgörenlerin ne tür toplumsallaşması olursa olsun örgütsel toplumsallaşmanın belli başlı konuları değişmemektedir. Bu nedenle işletmelerin işgörenlerinin turizm kültürünü edinmeleri (örgütsel turistik toplumsallaşmaları) esnasında örgütsel toplumsallaşmanın tüm konularına gereksinimleri bulunmaktadır. İşletmelerin turizm kültürünü işgörenlerinin edinmeleri ile ilgili olarak örgütsel toplumsallaşma konularına ne derece önem verdikleri ile ilgili değerlendirmeler daha ayrıntılı ve daha kolay yapılabilinecektir.

1. GENEL OLARAK ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA

Örgüt önceden belirlenmiş amaçlara ulaşmak için bir araya gelen bireylerden oluşur. Bu bireyler örgüte girerlerken kendi kişiliklerini ve toplumsal değerlerini de beraberlerinde getirirler. Örgüt, bireyler arasındaki toplumsal etkileşimlerden oluşan bir sistemdir (Yıldırım, 2000). Örgütlerin de insanlar gibi kişilikleri vardır. Bireyler nasıl katı veya esnek, destekleyici veya engelleyici ya da tutucu veya yeniliklere açık olabiliyorsa örgütlerde bireylerin bu özelliklerine sahip olabilmektedir. Bu durum, örgütlerin kültürlerinden kaynaklanmaktadır. Örgüt kültürü, örgüt işgörenlerine bir kimlik veren ve örgüte bağlanmasına yardımcı olan ve örgüt işgörenleri tarafından paylaşılan iç değişkenleri sunmaktadır (Akıncı, 1998).

İşgören bir örgütün, örgüt olmasının temel nedenidir. İşgören olmadan, örgütün varolması mümkün değildir (Ergül, 2005). Bu nedenle, örgütler kendi amaçlarını en iyi

biçimde gerçekleştirebilecek işgörenlere yönelirler. Bunun için örgütler işgören seçiminde kendi kültürlerine en uygun bireyleri seçmek için çaba gösterirler. Örgüt yöneticileri her ne kadar işgören seçiminde kendi kültürlerine uygun işgörenlere yönelseler de seçilen işgörenler yeni başladıkları örgütün kültürü hakkında tam bir bilgiye sahip değillerdir. Bu nedenle, örgüte yeni giren bireyler örgütün değer, düzgülerini bilmedikleri için örgüte ters düşen davranışlarda bulunabilirler. (Özkalp, 2003). İki örgütsel süreç işgörenin örgütü tanımasına yardımcı olur. Bunlar işgören seçim süreci ve sonrasında örgütsel toplumsallaşma sürecidir. Seçim ve toplumsallaşma kişi-örgüt uyumunun sağlanmasında öncüllerden biridir. Seçim süreci iş ve örgüt özelliklerinin bilinmesi ile ilişkilidir. İşgörenler ve örgüt başlangıçta iyi bir uyuma sahip olurlarsa toplumsallaşmanın şiddeti azalabilir. Fakat, örgüte yeni gelen işgörenler örgütün değer ve inanışlarından farklı olarak örgüte katıldıklarında toplumsallaşma süreci birey örgüt uyumunu sağlamada en önemli araç haline gelir (McMillan ve Lopez, 2001).

Bireyler genellikle karşılıklı doyum sağlayan etkileşimler içine girerler. Örgüte giren bireylerin hepsinin kendilerine özel amaçları bulunmaktadır. Örgüte katılmakla birey bu amaçlarına ulaşmak için yardım göreceğini ümit eder. Örgüte katılan bireyler kendi amaçlarını karşılamak için birlikte hareket ederek örgütsel amaçları karşılama yoluna giderler. Önemli olan birey ve örgüt arasındaki uyumun sağlanmasıdır (Hicks, 1979). Parsons 1940-1960 yılları arasında düşünceleri ile sosyoloji tarihine önemli katkılar yapan bir kuramcıdır. Parsons örgüt kültürü ile ilgili olarak değerler üzerinde ilk olarak duran sosyologlardan biridir. Parsons örgüt kültürü ile ilgili olarak geliştirdiği AGIL modeli ile uyum, amaç edinme, bütünleşme ve meşruluğu ön plana çıkarmıştır (Özkalp, 2003). Birçok örgüt uyumunun sağlanmasını ilk olarak işgören seçiminde düşünmektedir. Böylece, örgütler kendi kültürleri ile bağdaşabilecek en doğru bireyi, doğru zamanda ve doğru iş için işe almada göstermektedirler (Akıncı, 1998).

Birey örgüt uyumunun tanımlanmasında dört temel yol şunlardır.

- Değer uyumu,
- Amaç uyumu,
- İşgören gereksinim ve tercihleri ile iş çevresindeki mümkün kuvvetler arasındaki ilişki,
- Birey kişiliği ve örgüt kültürü arasındaki ilişki (Tepeci, 2001).

Birey-örgüt uyumunun tanımlanmasında en çok kullanılan yol birey ve örgüt değerleri arasındaki uyumdur. Bu durum, örgüt kültürü ve birey arasındaki uyumdur. Bu uyum örgütler için oldukça önemlidir. Çünkü, bir örgütte çalışan bireyler için örgüt kültürünü oluşturan değerler ve düzgüler bireyler için yol gösterici niteliğindedir (Kristof, 1996). Birey örgüt uyumunun sağlanmasında başarılı bir örgütsel toplumsallaşma önemli bir rol oynar. Örgütsel toplumsallaşma ile birlikte örgüt değerleri birey değerlerini etkileyerek bir uyumun sağlanmasını gerçekleştirir (Chatman, 1991).

Parsons(1951), toplumsallaşmayı örgütsel rolün gösterilmesi için gerekli olan uyum ve kazanım şeklinde açıklamaktadır (Kartal, 2008).

Schein (1988), örgütsel toplumsallaşmayı yetiştirme ve ince noktaları öğretme süreci, bir örgütte önemli şeyleri öğretme süreci ve püf noktaları öğrenme süreci olarak tanımlamıştır.

Feldman (1981)'a göre örgütsel toplumsallaşma uygun rol davranışlarını, iş ile ilgili gerekli olan yetenek ve becerileri, örgütsel değer ve düzgüleri elde etme sürecidir.

Griffin vd. (2000)'e göre örgütsel toplumsallaşma; bireylerin bir örgüte üye olarak katıldıklarında ihtiyaçları olan bilgi, davranış ve tutumları öğrenmesi sürecidir. Bu süreç birey ve örgütün karşılıklı kabulünü gerektirmektedir. Örgütsel toplumsallaşma karşılıklı birbirine bağlanmayı gerektirmektedir (Griffin vd., 2000).

Çelik (1997)'e göre örgütsel toplumsallaşma, eski tutum ve değerlerin geride bırakılarak yenilerinin elde edilmesi, aynı zamanda da örgütün amaçlarını başarmak için gereken araçların, sorumlulukların, örgütsel değer ve düzgülerin öğrenilmesini içermektedir. Başka bir tanıma göre ise örgütsel toplumsallaşma örgütün kültürüne uyum sağlamak örgütün sahip olduğu kültürü kazanmaktır. Örgütsel toplumsallaşma örgüte ait kültürü oluşturan değerler, düzgüler, gelenek, görenek, kuralları, öğrenme ve bunlara uyum sağlama sürecidir (Zoba, 2000).

Bu tanımların genel özelliklerine bakıldığında örgütsel toplumsallaşma bir öğrenme sürecidir. Bu süreçte örgütte çalışanlar örgüt içerisinde kendilerine yarar

sağlayacak, onların gelişimine destek olacak bilgi, davranış biçimleri, değer, düzgü vb. öğrenmektedir. Bireyler ancak bu öğrenmeler sayesinde örgüte bir uyum sağlayabilmektedir. Bazı bilimadamları örgütsel toplumsallaşmaya örgüt kültürünün içeriği olan değer, düzgü, davranış vb. öğrenilmesi açısından yaklaşırken bazı bilimadamları genel olarak örgüte uyum süreci olarak yaklaşmaktadır. Bunların her ikisini içeren tanımlara da rastlanmaktadır. Tüm bu tanımların ışığında bir tanım yapıldığında örgütsel toplumsallaşma “bir örgüte yeni giren ya da örgüt içerisinde farklı bölümler arasında yer değiştiren bireylerin işgören seçim aşamasından başlayarak örgütün sahip olduğu değerleri, düzgüleri örgüt için geçerli olan davranış biçimlerini, işi ile ilgili gerekli bilgi ve becerileri hem kendi gereksinimleri hemde örgüt amaçları açısından öğrenmesi ve bunlara uyum sağlaması süreci” olarak tanımlanabilir.

Örgüt yaklaşımları açısından geleneksel anlamda örgütsel toplumsallaşma; işgörenlerin en üst düzeyde etkililiğini sağlamak amacıyla en uygun biçimde eğitimlerini gerçekleştirmektir. İnsan ilişkileri açısından örgütsel toplumsallaşma; işgörenlerin iş doyumlarını en üst seviyeye çıkarma yöntemidir. İnsan kaynakları açısından örgütsel toplumsallaşma; işgörenlerin katkılarını çeşitli yöntemler kullanarak en üst seviyeye çıkarma yoludur. Sistem yaklaşımı açısından örgütsel toplumsallaşma; sistem dışındakilerin sisteme dahil edilmesi sürecidir. Kültürel açıdan örgütsel toplumsallaşma; örgüte ait kültürün değer ve düzgülerinin bireylere öğretildiği bir süreçtir. Post-modern açıdan örgütsel toplumsallaşma, bir uyum sürecidir (Çalık, 2003).

1.1. Örgütsel Toplumsallaşmanın Önemi

Tınar (1997)’a göre örgütsel toplumsallaşma sürecine giren birey, yöneticilerinin beklentileri ve çalışma esnasında kullandığı araçlar gibi kendi davranışlarını şekillendiren, kısıtlama ve kurallar getiren bazı etkiler altında kalır. Bireyin örgüt içinde sahip olduğu rol, tüm etkilerin toplandığı en önemli etmen olarak görülebilmektedir. Örgütün ve işgörenlerinin geçmişi ile yakından ilgili yazılı olmayan kurallar, gelenekler ve değerlerden oluşan örgüt kültürü de örgüt işgörenlerinin kişiliğini etkileyen etmenlerden biridir. Örgüt kültürü ile farkında olmayarak da olsa işgörelere yeni güdüler kazandırılabilen ve örgüte geçerli iş disiplini ve davranış biçimleri öğretilmektedir (Uslu, 2005).

Çelik (2000)'e göre örgütsel toplumsallaşma yoluyla işgörenlerin ortaklaşa hareket etmelerini sağlamak kolaylaşır. Bunun tam tersi durumlarda mümkündür. Başarısız toplumsallaşma yaşayan işgörenlerde işbirliği ve eşgüdümü sağlamak zorlaşır. Böyle bir durumda, işgörenler örgüt içerisinde düzensiz biçimde hareket edeceklerinden onların nasıl hareket edeceklerini önceden tespit etmek mümkün olmayabilir. Başarılı bir toplumsallaşmanın yaşandığı örgütlerde değişmeye karşı direnci önceden tespit etmek kolay olur (Kartal, 2003).

Örgütsel toplumsallaşma, örgüte yeni giren bireylerin örgüt üyesi olmasını sağlar. Örgütsel toplumsallaşmanın başarısız olması durumunda işgören devir hızı artar bu durumda örgütteki maliyetlerin artmasına neden olur. İşgörenin örgüte uyumu, işgörenin başarılı olması, iş doyumunu örgütsel toplumsallaşmanın önemli işlevlerindedir. Örgütsel toplumsallaşmanın başarılı olması işgörenlerin örgütsel bağlılığını, başarısını ve örgüte olan uyumunu arttıracaktır. Buna karşın, örgütsel toplumsallaşmanın başarısız olması bireylerin işten ayrılmasına neden olacaktır. Bu durum hem birey hem de örgüt açısından verimsizlik, tükenmişlik, iş doyumsuzluğu gibi olumsuzluklara neden olacaktır. Örgütsel toplumsallaşmanın bu işlevleri onun birey ve örgüt açısından önemini belirtmektedir (Balcı, 2000).

Örgütteki bireyler ödüller ve fırsatlar gibi bazı olumlu zorlanma etmenlerinin etkisinde olabileceği gibi olumsuz zorlanma etmenlerinin etkisinde de olabilirler. Bireyler yeni bir örgüt içerisinde yeni bir kimlik bulurlar ancak bu kimliği bulurken yalnız kalma, başarısız olma gibi olumsuz zorlanma etmenlerinin etkisinde kalabilirler. Bu olumsuz zorlanma etmenlerini bireylerin işe devamsızlıklarına, işgören devir hızının artmasına ve edim düşüklüğüne neden olacaktır. Ancak, bireylerin başarılı bir örgütsel toplumsallaşma geçirmeleri durumunda sürekli örgüt işleyişi ve onların kendi işi ile ilgili gerekli bilgileri öğrenmeleri ile bu olumsuz zorlanma etmenleri kolayca atlatılabilecektir (Nelson, 1987).

Yeni işgörenler ilk başlangıçta diğer işgörelere göre daha az üretimde bulunurlar. Ancak, başarılı bir örgütsel toplumsallaşma ile işgörenler daha çabuk öğrenerek hem kendi zamanlarını hem de örgütlerdeki diğer kişilerin zaman kayıplarını en aza indirebilirler Örgütsel toplumsallaşma işten ayrılmaları azaltır. Örgütsel toplumsallaşma işe yeni başlayanlarda meydana gelebilecek kendisini istenmeyen biri olarak görme gibi

olumsuz duyguları olumlu duygulara çevirebilir. Örgütsel toplumsallaşma işgörenlerin işlerini en kısa zamanda öğrenmelerini sağlar. İşe yeni başlayan işgören bilmediği birçok şeyi çalışma arkadaşlarına ve yöneticilerine sorarak öğrenir. Bu durum onların zaman kaybetmesine yol açar. Aynı zaman da örgütsel toplumsallaşma işgörenlerde olumlu tutumların gelişmesine neden olarak işgörenlerin iş doyumlarının artmasına neden olur (Yüksel, 2000).

Başarılı örgütsel toplumsallaşma ile bireyler rahat ettikçe bu durum onların işlerine de olumlu olarak yansımaya sebep olacaktır. Örgütsel toplumsallaşma ile daha çabuk ve etkili öğrenme sağlayan işgören bu öğrendiklerini işine doğrudan yansıtacak, bu durum da onların verimliliklerinin artmasını sağlayacaktır. İşgörenlerdeki verimlilik artışı örgütün daha etkin çalışmasına neden olacaktır. Bu durum örgütlerin kazançlarına da olumlu yönde etki edecektir.

1.2. Örgütsel Toplumsallaşmanın Amaçları

Örgütsel toplumsallaşmanın temel amacı işgörenleri örgütün etkin bir üyesi haline getirmektir (Can, 1997). Örgütsel toplumsallaşma işgörenleri etkin bir üye durumuna getirirken onların öğrenmelerini sağlar. Diğer bir deyişle, bu öğrenme amacı altında edim becerileri, örgütteki işgörenler, örgüte ait olan dil, örgüt politikaları, örgüt tarihi, örgüt amaçları ve değerlerin öğrenilmesi amaçlanmaktadır (Kristof, 1996 ; Kozak, 2001).

Örgütsel toplumsallaşma aslında bireyi ait olduğu örgüte uyum göstermesi için teşvik etmeyi ve yönlendirmeyi amaçlamaktadır. Uyumlu olarak ifade edilen bir birey toplumsallaşmanın kusursuz bir ürünü olarak görülebilir. Örgütsel toplumsallaşma faaliyetleri bir örgütten diğer bir örgüte göre farklılık gösterse de bireysel ve örgütsel çıkarları birleştirmek amacına hizmet eder (Uslu, 2005).

Örgütsel toplumsallaşmanın önemli amaçlarından biri de örgütsel bağlılığı sağlamaktır (Özkan, 2005). Örgüte yeni giren bireyler başarılı örgütsel toplumsallaşma yaşadıklarında örgüt hakkında ve yapacakları iş hakkında çok daha iyi bilgiler öğreneceklerdir. Bu durum işgörenlerin stresini azaltacak ve onların örgütlerine bağlanmalarına neden olacaktır.

1.3. Örgütsel Toplumsallaşmanın Özellikleri

Örgütsel toplumsallaşmanın özelliklerini beş temel kümede toplamak mümkündür (Kartal, 2003, Can, 1997, Özkan, 2005, İshakoğlu, 1998).

1- **Örgütsel toplumsallaşma değer, tutum ve davranışlarda değişim demektir:** örgütsel toplumsallaşma beraberinde değişimi de getirir. Bu değişim belirli değer, tutum ve davranışların bırakılarak yerlerine yenilerinin kazanılmasını ifade etmektedir. Örgütsel toplumsallaşma aynı zamanda örgütsel değerlerin, amaçların, düzgülerin öğrenilme sürecidir. İşe giren bireyin sahip olduğu değerler, tutumlar, davranışlar örgüte uygun ise bunlar örgüt tarafından onaylanır. Ancak, bireyin sahip olduğu değer, tutum ve davranışlar örgüt tarafından onaylanmayacak durumda ise bunlar terk ettirilerek bireyin yeni tutum, değer, davranışlar kazanması sağlanır (Can, 1997)

2- **Örgütsel toplumsallaşma süreklidir:** Örgütsel toplumsallaşma süreci sürekli bir olaydır. Örgütsel toplumsallaşma bir noktada meydana gelmez yavaş yavaş, örgüt üyeliği devam ettiği sürece devam eder. Örgütsel toplumsallaşmanın sürekli olması konusunda iki nokta vardır. Bunlardan ilki örgütsel toplumsallaşma bir örgüte girmeden önce seçim ile başlar. İkincisi ise örgüte giriş ile başlar. İşgören örgütün özelliklerini görür ve örgütün etkin üyesi olmak için çaba sarf eder (Özkan, 2005). Örgütsel toplumsallaşma işgören örgüte girdikten sonra da devam eder. Örgütlerde çalışan bireyler sürekli bir öğrenme içerisindeyler. Örgütler de sürekli bir değişim içerisindeyler. Bu değişimler ile birlikte örgütlerde çalışanlar sürekli yeni şeyler öğrenme ile karşı karşıya kalırlar. Bunun dışında rotasyona dahil olan işgörenler her yeni departmana geçtiklerinde öğrendikleri de artacaktır.

3- **Örgütsel toplumsallaşma yeni işe, iş grubuna ve örgütsel uygulamalara uyum getirir:** örgütsel toplumsallaşma, işgörenin örgütün bir üyesi durumuna gelebilmesi için gerekli olan değerleri, düzgüleri, becerileri, davranış biçimlerini anlamasına sağlayan süreçtir. Örgüte uyum sağlayabilecek işgörenlerin seçiminden sonraki sürede işgörelere örgütü ve örgütün değerlerini tanıtmaya yönelik bazı faaliyetlerde bulunulması olarak tanımlanan örgütsel toplumsallaşma, örgüt birey uyumunun iyi bir biçimde sağlanabilmesi için gerekli olan bir süreçtir. Örgüt-birey

uyumu işgören seçim sürecinde her zaman gerçekleştirilemeyebilir. Bu durumda örgütsel toplumsallaşma önemli bir fırsattır. Örgütsel toplumsallaşma ile işgörenlerin ve örgütlerin birbirine uyumu sağlanabilir (İshakoğlu, 1998).

4- **Örgütsel toplumsallaşma yeni işgörenler ile yöneticiler arasında karşılıklı etkileşim içinde oluşur:** Yeni işgören örgütsel toplumsallaşma süresince en çok yöneticiler ile etkileşim içerisindeyler. Örgütsel toplumsallaşma sürecinde işgörenlerin örgüt değer ve düzgülerinin sağlanması için yönetim yoğun olarak çaba göstermelidir.

5- **Örgütsel toplumsallaşmada ilk dönemin analiz edilmesi:** İlk örgütsel öğrenme döneminde işgörenlerin ilk yıllarda çeşitli nedenlerden dolayı hayal kırıklığı yaşadıkları görülür. İşgörenlerin iş yaşamlarının ilk yıllarında işlerinden soğudukları yapılan çalışmalarla tespit edilmiştir. Özellikle denetim mekanizmasının tam olarak işlememesi bunlara sebep olabilmektedir (Kartal, 2003).

2. ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA AŞAMALARI

Örgütsel toplumsallaşma örgüte girmeden önce başlayıp işgörenin örgütte çalıştığı sürece devam eden bir süreçtir. Örgütsel toplumsallaşmada işgören örgüte girmeden başlayıp örgüte girdikten sonrada devam eden ön toplumsallaşma, işgören seçimi, yetiştirme ve işe alıştırma, iş başında yetiştirme, arkadaş ve iş grupları, sınama-yanılma gibi bir dizi aşamaları yaşar (Kartal, 2003).

2.1. Ön Toplumsallaşma

Ön toplumsallaşma bireyin bir örgüte girmeden ya da örgüt içerisinde kendi görevinden bir başkasına başlamadan önce yapılan faaliyetleri kapsar. Bu faaliyetlerin temel amacı, işgörenin örgüt ya da yapacağı yeni iş hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktır. Bireyler yeni bir işe başlamadan önce iki tür bilgiye sahip olmak ister. Bu bilgilerden biri girecekleri örgüt içinde ne tür işler yapacağı, ikincisi ise çalışmak istedikleri işin kendilerine uygun olup olmayacağıdır. (Can vd, 2001)

Nelson ve Quick (1997)'ye göre ön toplumsallaşma aşamasında iki önemli konu bulunmaktadır. Bu konulardan ilki realizmdir. Realizm örgüte yeni katılan işgörenin örgüt ve iş hakkındaki gerçekçi beklentilerinin derecesidir. Kültür, örgüte yeni katılanların örgüte giriş sırasında bilgi almaları gereken önemli bir konudur. Bu aşamada, örgütsel değerler ile ilgili bilgi edinilmesi, örgüte yeni katılan işgörenlerin örgütsel yaşamlarını yorumlamada bir çerçeve oluşturmalarına yardımcı olur. Örgüte ait kültürü daha iyi anlama, örgütte daha çok zaman geçirme ve örgütte daha çok yaşama ile mümkündür. Bir diğer önemli konu ise uygunluktur. Birey ve örgüt arasında iki tür uygunluktan söz edilebilir. Birinci uygunluk bireyin yetenekleri ve işin gerekleri arasındadır. ikincisi ise örgütün sahip olduğu değerleri ve bireyin sahip olduğu değerleri arasındaki uygunluktur. Bu uygunluğa uyum da denebilir. Değerlerin uygunluğu örgüt kültürü için önemli bir konudur. Bu durum, örgüte yeni katılan yeni işgörenin uyumu için de önemlidir. Kendi değerleri örgütün değerleri ile uyum halinde olan yeni işgörenler, yeni işlerinden daha çok doyum elde etmekte, işlerine daha hızlı uyum göstermekte ve örgütte daha uzun süre kalmak istemektedirler (Çalık, 2003).

2.2. İşgören Seçimi

Genel olarak işgören seçimi çeşitli evrelerden oluşan bir süreç olarak ele alınarak incelenmelidir. Bu süreçte öncelikle işgören ihtiyacının sayı ve vasıf olarak belirlenmesi, sonra bu gereksinmeyi farklı kaynaklardan karşılamak üzere bazı yöntemlerle adayların araştırılıp bulunması ve en son olarak da bu adaylar arasından çeşitli yöntemlerle uygun bulunan işgörenlerin seçilmesi ve işe yerleştirilmesi evresi yer almaktadır. Bir sorun çözme ve karar verme eylemi olarak işgören sağlama ve seçim süreci sorunun teşhis ve tanımlanması, alternatiflerin belirlenmesi, uygun alternatiflerin seçilmesi biçiminde formüleleştirilebilir. Burada önemli olan en isabetli kararın verilmesidir (Kaynak vd, 2000).

Örgütler işgören seçiminde iç ve dış kaynakları kullanabilirler. Personel bölümüne gelen ve biriken personel istek formları doğrultusunda işgören araştırması hemen başlar. Bunlardan ilk akla gelen iç kaynaklardır. Bu durum bir örgüt politikası olabilir. İç kaynaklara başvurma nedeni iş değişimi, yeni görevlerin doğması veya birinin işten ayrılması olabilir. İç kaynaklardan işgören seçimi yükselme biçiminde

dikey olabileceği gibi yatay düzeyde transfer şeklinde de olabilir. Örgüt yöneticileri aynı biçimde işgörenleri örgüt dışından da seçebilirler (Sabuncuoğlu, 1997)

Schwab, Rynes ve Aldag (1987)'e göre insanlar çalışacakları örgütleri, örgütlerde çalıştıracakları bireyleri seçerken biçimsel bazı özellikleri kullanırlar. Geleneksel bakış açısına göre seçme süreçlerinde geçmiş deneyimler, zeka, bilgi, beceriler, yetenekler gibi iş ile ilgili özellikler göz önüne alınır. Seçme sürecinin iyi olması örgütler açısından yüksek edim, işgörenler için ise iş doyumu anlamına gelmektedir. Seçme süreçleri bireylerin seçiminin ince işlevine yardım eder. Bu işlevde bireylerin sahip oldukları değerler ile örgüt değerleri uygun olanlar seçilirken örgütün değerlerine uymayan bireyler seçilmemesi söz konusudur. İşgören seçiminde en üst düzeydeki ölçüt bireylerin yeteneklerinden çok örgüt için istekli olmalarıdır. Seçim sürecinde işle ilgili ölçütlerden çok kişisel değerler, kişilik özellikleri ve tercihleri örgüt ile uyumlu olanlar göz önüne alınır (Chatman, 1991).

2.3. Yerleştirme ve İşe Alıştırma

İşe alınma kararı verildikten ve gerekli diğer işlemlerden sonra seçilen işgörenler belirlenen işlere yerleştirilirler. İşe alınan işgörenlerden genellikle belli bir tarihe kadar işe başlamaları istenir. Yeni işgörenlerin işe yerleştirilme olayında temelde biçimsel ve biçimsel olmayan yaklaşımlardan söz edilebilir. Biçimsel olmayan yaklaşımda bireyler doğrudan seçildikleri işlere başlatılırlar. Biçimsel yaklaşımda ise bireyler öncelikle bir oryantasyona tabi tutulurlar (Kaynak vd., 2000).

İşe alıştırmanın temel amacı işgörenin bilgi ve ilgi ihtiyacını karşılayarak örgüte işgöreni kazandırmaktır. Bir işe alıştırma programında izlenen konular şunlardır (Geylan, 2001).

- Örgütün tanıtımı
- İşgören hakları
- İşe ait bilgiler
- Yönetici ve diğer işgörenlerle tanıştırma

Örgüt hakkındaki genel bilgiler örgütün amacı, politikaları ve örgüt yapısı anlatılarak işgörenin örgütü benimsemesi sağlanır. Bu durum işgörenin motivasyonunu sağlayarak örgüt amaçlarına yönelmesini sağlar (Ünsalan ve Şimşekler, 2006).

2.4. İşbaşında Yetiştirme

Yetiştirme yeni işe giren işgöreni kapsamına alan, yeni yeteneklerin kazandırılması ve işin gereklerine göre bireye gerekli olan bilgi ve beceri düzeyine ulaşılması için yürütülen eğitim faaliyetleridir (Kaynak 2000). Bir çok örgüt yeni işgörenlerinin toplumsallaşmaları için yetiştirme programları kullanabilirler. Gerçekte, biçimsel yetiştirme programları toplumsallaşma sürecinin önemli bir parçası durumundadır. Yetiştirme kurallara uygun ve planlı örgütsel toplumsallaşma sürecinin önemli bir parçasıdır. Yetiştirme aynı zamanda örgütlerdeki yeni işgörenlerin ilk deneyimleridir. Çünkü, örgütsel toplumsallaşmanın en önemli işlevi işgörenleri bilgilerle donatmaktır. Yetiştirme programları örgüte yeni giren işgörenlerin örgüt ve işleri hakkında bilgileri öğrenmeleri konusunda önemli bir toplumsallaşma işlevi görür (Saks, 1996).

Porter ve diğerlerine göre (1981) yetiştirme programları ile yeni davranış biçimleri, yeni değerler, düzgüler ve iş ile ilgili bilgiler öğrenilir. Bunun dışında yetiştirme programları ile toplumsallaşma faaliyetleri içinde yer alan yeni işgörenlerin fikirlerini değiştirme, yeni ilişkiler ve yeni beceriler kazanma fırsatları da verilmiş olunur. Örgütsel toplumsallaşma faaliyetleri örgütte yer alan programlar aracılığı ile gerçekleştirilebileceği gibi yetiştirme programları aracılığı ile de gerçekleştirilebilir (Özkan, 2005).

Bir yetiştirme programı şu özelliklerden oluşan bir yapıdır (Feldman, 1976)

- İşe bağlı olan yetenekleri ortaya koyar ve yetiştirmenin bu yeteneklerle donatılmasını sağlar.
- İşgörenlerin edimlerinin nasıl olduğuna dair sıklıkla geri bildirim sağlar.
- Resmi yetiştirmeler resmi olmayan yetiştirme ve oryantasyon programları ile desteklenir.

Kirkpatrick (1976)'e göre yetiştirme programının etkisi öğrenilmek istendiğinde yetiştirme programına katılan işgörenlerin reaksiyonlarına, öğrenmelerine, davranış değişikliklerine bakılabilir. Yetiştirme programları sonucunda işgörenlerin bağlılıkları, etkinlikleri ve motivasyonları artacaktır (Tannenbaum vd, 1991).

2.5. Arkadaş ve İş Grupları

Yeni işgörenlerin arkadaş gruplarının biçimi güçlü örgütlere karşı olan problemlerin çözümünde önemli bir rol oynadığı gibi arkadaş kümelerinin düzgüleri örgüt düzgülerini destekliyorsa örgütsel toplumsallaşma sürecinin gelişmesini güçlendirir (Schein, 1988).

Arkadaş grupları arasındaki bağlar başarılı örgütsel toplumsallaşmanın önemli bir koşuludur. Arkadaş grupları arasındaki ilişkiler işgören devir hızı ile negatif bir ilişki içerisindedir. Başarılı bir örgütsel toplumsallaşma, yetiştirme programlarına dahil olan bireyler arasındaki etkili ve özel görüşme ve gözlemleri gerektirir. Evan (1963) yapmış olduğu çalışmada çalışma arkadaşları ve örgütsel toplumsallaşma arası ilişkiyi incelemiştir. Evan bu çalışma sonucunda çalışma arkadaşlarının örgütsel toplumsallaşma üzerinde etkili olduğunu saptamıştır.(Evan, 1963).

2.6. Sınama ve Yanılma

Porter ve diğerlerine (1981) göre sınama ve yanılma programsız ve kasıtsız olarak gerçekleştirilir. Bir çok örgüt işgörenin iş deneyimleri üzerinde kesin bir denetim uygulayamaz. Örgütler, sınama yanılmaya yararlı bir örgütsel toplumsallaşma yöntemi olduğu için güvenmek durumundadırlar. Örgütsel toplumsallaşmanın bu yöntemi sistemsizdir (Özkan, 2005).

Sınama ve yanılmada örgütsel toplumsallaşma şansa bırakılır. Birey örgüte girdikten sonra farklı davranışları, değerleri tesadüfen ve plansız olarak öğrenir. Sınama ve deneme yöntemi ile toplumsallaşma örgütler açısından zaman ve emek kaybı sağlasa da hata oranına neden olarak üretim kayıpları ile sonuçlanabilir (Sökmen, 2007).

3. ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA TAKTİKLERİ

Balcı (2000)'ya göre işgörenlerin örgütsel toplumsallaşmalarında tesadüflere yer vermemek ve örgütsel toplumsallaşmanın etkinliğini artırmak için örgüt içerisinde bazı taktiklerin uygulanması zorunludur. Bu nedenle örgütler yeni veya eski örgüt üyelerinin değişik rolleri kazanmaları için bazı toplumsallaşma taktiklerine başvururlar (Kartal, 2003).

Örgütsel yazın incelendiğinde birçok bilimadaminin Van Maanen ve Schein (1979) tarafından ortaya konan örgütsel toplumsallaşma taktiklerini destekledikleri görülmektedir. Van Maanen ve Schein yaptıkları kuramsal açıklamada toplumsallaşma taktiklerinin rol yönlendirmesini nasıl etkilediği üzerinde durmuşlardır. Bu bilimadamlarının kuramına göre yeni işgörenler rollerine değişik biçimlerde cevap verirler. Çünkü örgütler tarafından kullanılan toplumsallaşma taktikleri yeni işgörenlerin aldıkları bilgileri biçimlendirirler. (Jones, 1986).

Jones (1986) Van Maanen ve Schein (1979) tarafından ortaya atılan örgütsel toplumsallaşma taktiklerini çizelge 2.1'de görmek mümkündür.

Çizelge 2.1: Örgütsel toplumsallaşma taktikleri

	KURUMSAL	BİREYSEL
Bağlam	Ortaklaşa	Bireysel
	Biçimsel	Biçimsel olmayan
İçerik	Ardışık	Tesadüfü
	Durağan	Değişken
Toplumsal yönler	Seri	Ayırıcı
	Atanma	Yoksun bırakma

Jones (1986) yapmış olduğu çalışmada uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri sonucunda iki tür örgütsel toplumsallaşmanın ortaya çıktığını savunmaktadır. Kollektif, formal, ardışık, durağan, seri ve atama taktiklerinin uygulanması sonucu kurumsallaşmış örgütsel toplumsallaşma; bireysel, informal, tesadüfü, değişken, ayırıcı ve yoksun bırakma taktiklerinin uygulanması sonucu ise bireyselleşmiş örgütsel

toplumsallaşma meydana gelmektedir. Kurumsallaşmış toplumsallaşmanın meydana geldiği örgütlerde baskı daha çok hissedilmektedir.

Alanyazında örgütsel toplumsallaşma ile ilgili olarak işlevselci ve eytişimsel olmak üzere iki yaklaşım bulunmaktadır. İşlevselci yaklaşıma göre işgören pasif durumdadır. Eytişimsel yaklaşıma göre ise işgören aktif bir üyedir. Son zamanlarda yapılan araştırmalar eytişimsel yaklaşıma dayalı olarak gerçekleştirilmektedir (Çalık, 2006). Eytişimsel yaklaşımın olduğu örgütlerde bireyselleşmiş toplumsallaşma işlevselci yaklaşımın olduğu işletmelerde ise kurumsallaşmış toplumsallaşma yaşanır.

Van Maanen ve Schein (1979)'ın ileri sürdüğü örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin açıklamaları aşağıda yer almaktadır.

A-Ortaklaşa veya Bireysel: Bu örgütsel toplumsallaşma taktiğinde örgüte yeni katılanlar ya grup olarak ele alınarak deneyimlendirilirler ya da bu gruptaki bireyler tek tek ele alınarak deneyimlendirilirler (Saks vd., 2007). Ortaklaşa taktiklerde yeni gelenler birlikte bir öğrenme gerçekleştirirler. Bunlar durumlar karşısında standart davranışlar gerçekleştirerek deneyim kazanırlar. Bireysel toplumsallaşma uygulamalarında her bir işgören tek olarak öğrenme deneyimi gerçekleştirirler. Bireysel taktikler bireylere farklı fırsatlar yaratır (Jones, 1986). Bireysel taktiklerde uygulanan eğitim biçimi çıraklık eğitimi gibi iş başında eğitimidir (Maanen ve Schein, 1979).

B- Biçimsel veya Biçimsel Olmayan: Örgüte yeni katılan işgörenin örgütün o an için iş başında olanlar ayrı olarak ve düzenli bir toplumsallaşma deneyimi ile karşı karşıya bırakılması biçimsel taktiğin bir gereğidir. Bir çok örgütte ortaklaşa taktiklerin kullanılması biçimsel taktiklerin de kullanılması demektir. Biçimsel toplumsallaşma taktikleri; kültürler arasındaki farklar çok olduğunda, yapılan iş yeni işgörenler, deneyimli işgörenler, müşteriler ve örgüt için büyük riskler taşıdığında kullanılmaktadır (Çalık, 2003)

C- Ardışık veya Tesadüfi: Ardışık örgütsel toplumsallaşmada işgörenlere hızlı bir biçimde sürekli bilgiler aktarılır. İşgörene yapacağı işlerle ilgili bilgiler verilerek onların örgüt kültüründe yer alan değer, düzgü ve tutumları tamamen öğrenmeleri sağlanır. Bu süreç içerisinde işgörenler bazı bilgileri farkına varmadan öğrenirler. Bu duruma tesadüfi toplumsallaşma denir. Ardışık ve tesadüfi toplumsallaşma sayesinde işgörene, örgütteki kariyerine ilişkin istenen bilgilerin kazandırılması da sağlanmış olur. Ardışık

taktiklerde, işgörene faaliyetlere ilişkin bilgiler verilerek onların örgütten biri olmaları sağlanır (Kartal, 2003).

D- Durağan veya Değişken: Durağan toplumsallaşma süreçleri bir işgörene bir basamağın ne kadar sürede tamamlanacağı hakkında bilgi sağlar. Değişken taktiklerde ise bu zaman işgörene bildirilmez. Zaman standarttır. Değişken toplumsallaşma taktiklerinde bir kişi için doğru olan bir başka kişi için doğru olmaz. İşgören kendisi araştırır (Maanen, 1978).

E- Seri veya Ayırıcı: Aynı işi yapan deneyimli işgörenlerin olup olmadığı ve bunların rol-model olarak çalışıp çalışmadıkları ile ilgili bir taktiktir. Seride örgüte yeni katılan işgörene rol model olacak bir işgören veya bir gözetmen sağlanır. Seri taktik, deneyimli işgörenlerin, örgüte yeni katılan işgörenleri eğittikleri, işe hazırladıkları bir süreçtir. Örgütte deneyimi olan işgörenler, örgüte yeni katılan işgörenler için rol-model görevi yaparlar. Ayırıcı taktik ise, örgüte yeni katılan işgörenler için rol modelin bulunmadığı ve yeni işgörenlerin deneyimli işgörenlerin yaptıklarını takip edemediği taktiktir (Çalık, 2003).

F- Atanma veya Yoksun Bırakma: Yeni bir görev bir kişinin imajını güçlendirdiğinde atanma gerçekleşir. Bu onaylama ve desteklemedir. Ancak onaylama ve destekleme gerçekleşmediğinde ise yoksun bırakma gerçekleşir (Hart, 1991). Toplumsallaşma sürecinde yeni işgörenin kimliğinin onaylanması atanma, kimliğin alınması ise yoksun bırakmadır (Baker, 1992). Atanma veya yoksun bırakma taktikleri yeni işe başlayan işgörenlerin işe başladıktan sonra deneyimli eski işgörenlerden olumlu ya da olumsuz toplumsal destek almaları ile ilişkilidir. Bu nedenle atanma ya da yoksun bırakma taktikleri toplumsallaşma sürecinin toplumsal ya da kişiler arası ilişkiler görünüşüdür (Jones, 1986).

3.1. Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri ve Toplumsallaşma Süreçleri

Jones (1986)'da yapmış olduğu çalışmada Van Maanen ve Schein (1979) tarafından ortaya atılan örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulanması sonucu bireyselleşmiş toplumsallaşma ve kurumsallaşmış toplumsallaşma olmak üzere iki tür toplumsallaşmanın meydana geldiğini vurgulamaktadır. Ards ve arkadaşlarının (2001) yapmış olduğu çalışmaya göre kurumsallaşmış toplumsallaşma normal şartlarda var olan bir duruma uyan bir rol davranışına yönlendirmektedir. Kurumsallaşmış toplumsallaşma işgörenlerde örgütsel bağlılığı arttırmaktadır. Bireyselleşmiş

toplumsallaşmanın ise işgörenleri daha çok yenilikçi davranışa yöneltmektedir. Bu durum bir işi gerçekleştirirken, prosedürlerde ayarlamalar yapma anlamına gelir. Bunun yanında örgütten ayrılma eğilimi de bireyselleşmiş toplumsallaşma ile daha çok ilgilidir (Çalık, 2003). Kurumsallaşmış toplumsallaşmanın daha etkin olarak yaşandığı örgütlerde işgörenler üzerlerinde daha fazla baskı hissederlerken bireyselleşmiş toplumsallaşmanın yaşandığı örgütlerde çalışanlar baskıyı daha az hissetmeleri muhtemeldir.

Örgütlerde işgörelere uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri işgörelerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri üzerinde oldukça etkilidir. Örgüt içerisinde kurumsallaşmış toplumsallaşmaya yönelik örgütsel toplumsallaşma taktikleri uygulandığında işgörelere üzerlerinde daha çok baskı hissedeceklerinden daha çok toplumsallaşma süreçlerinden itaati yaşayabilirler. İtaat'ten sonra yaşanabilecek toplumsallaşma süreci ise taklittir. Çünkü baskı altında kalan işgörelere itaat etmekle çözemeyecekleri birçok şeyi başka işgörelere ya da üstlerini taklit ederek başarabilirler.

Örgüt içerisinde bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik örgütsel toplumsallaşma taktikleri uygulandığında da işgörelere üzerinde çok fazla baskı olmayacaktır. Böylece işgörelere kendilerini daha rahat hissedecektir. Kendini baskı altında hissetmeyen işgörelere özdeşleşme toplumsallaşma sürecini yaşamaları olağandır. Bu baskı en alt düzeyde olduğunda ise işgörelere toplumsallaşma süreçlerinden içselleştirmeyi yaşarlar.

4. ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA ARAÇLARI

Örgütsel toplumsallaşma araçları örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin işaret ettikleri toplumsallaşma olayının birer parçasıdır. Örgütsel toplumsallaşma taktikleri örgütsel toplumsallaşma araçlarının yapısını tanımlamada bir çatı görevindedirler. Örgütler için asıl olan taktiklerin işleyişi ile ilgili olan bilgileri araçların etkililiği ile ilgili bilgilere dönüştürmektir. Örgütsel toplumsallaşma araçları taktiklerin oluşturularak uygulanmasında temel bir görev üstlenirler (Çalık, 2003). Örgütler işgörelere toplumsallaşmaları için bazı taktikleri uygularlar. Bu taktiklerin uygulamaya dökülmesi ise bu taktikler doğrultusundaki araçlarla mümkündür.

Örgütler işgörenlerin toplumsallaşmalarını sağlamada kullandıkları taktikleri gerçekleştirirken birçok araç kullanabilmektedirler. Bu konuda Louis ve arkadaşları (1983) yapmış oldukları çalışmada toplumsallaşma araçlarını biçimsel oryantasyon, eğitim, yeni işe almalar, tecrübeli meslektaşlarla ilişkiler, akıl hocalığı, aynı tecrübeye sahip işgörenler, yöneticiler, destek personeli, toplumsal aktiviteler, iş gezileri olmak üzere 10 boyutta incelemiştir (Louis vd. 1983). Verbos ve arkadaşları (2007) ise yaptıkları çalışmalarında toplumsallaşma araçları olarak işbaşında eğitim ve rehber eşliğinde eğitim, oryantasyon programları ve edim değerlendirmeden bahsetmişlerdir (Keleş ve Özbek, 2008). Özçelik (2008) yaptığı çalışmada ise örgütsel toplumsallaşma araçlarını örgütsel araçlar ve bireysel araçlar olmak üzere ikiye ayırmıştır. Örgütsel araçlar olarak personel seçme, eğitim, edim değerlendirme, mentorluk, işgörenlerin yüksek moralli çalışma gruplarına yerleştirilmesi, ilk görevin zorlayıcı bir görev olması verilmiştir. Bireysel araçlar ise bilgi ve geri bildirim elde etme, ilişki kurma, görev değiştirme görüşmeleri, pozitif çerçeveleme, iş ile ilgili aktivitelere katılmadan oluşmaktadır.

Feldman ve Arnold (1983) yapmış oldukları çalışmada örgütsel toplumsallaşma araçlarını ilk işin önemli bir iş olmasını sağlamak, eğitim, etkili bir başarı değerlendirme süreci, toplumsallaşmadan sorumlu gözetmen, etkili bir işe alıştırma programı, personeli yüksek moralli iş gruplarına yerleştirme olarak altı başlık altında incelemiştir (Can vd, 2001). Wanous (1980) ise örgütsel toplumsallaşma araçlarını yetiştirme, eğitim, çıraklık, değersiz deneyimler ve ayartma olarak 5 başlık altında incelemiştir (Kartal, 2003).

Örgütsel toplumsallaşma araçları konusunda bir diğer önemli ayırım ise Çalık (2003) tarafından yapılmıştır. Biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarının örnekleri; yeni gelenlere arkadaşları tarafından yapılan standart şakalar, tecrübeli bir meslektaş veya amirle yaşanan dostça bir ilişki, meslektaşlarla birlikte toplumsal bir aktivite ve işteki diğer insanlarla yapılan bir iş gezisidir. Bunlar genelde örgüt tarafından kontrol edilemeyen veya zor kontrol edilen insanlar için söz konusudur. Biçimsel toplumsallaşma araçlarının örnekleri arasında ise bir tanıtım programı, eğitim ve öğretim, kariyer plânlama ve danışmanlık, edim değerlendirmeleri (Çalık, 2003).

Gerek turizm işletmeleri gerekse diğer işletmeler için olsun kullanıla gelen biçimsel örgütsel toplumsallaşma araçları aşağıdaki gibi özetlenebilir.

A-En Uygun Görevi Verme: Bireyler başarılı olmak ister ve başarılı olmaktan hoşlanırlar. Daha önceleri başarılı olan bir bireyin gelecekte de aynı başarıyı gösterme olasılığı bulunmaktadır. Önceki iş başarılarının sonraki iş başarılarını kolaylaştırmasına kariyer başarı döngüsü denir. Görevin başarılanması görevin sevilmesine görevin sevilmesi ise o görevin başarı ile sonuçlandırılmasına neden olabilmektedir. Schein, işgörenlerin örgüte beklentilerini karşılamak için girdiğini, bu işgörenlerin örgüt içerisinde beklentilerine ulaşamamasının ve örgütte işgören devir hızının yüksek oluşunun temel nedeninin, işgörene uygun görevler verilmemesi olduğunu ileri sürmektedir. Genellikle işgörenin ilk işi ya çok kolay ya da yada çok zor görevlerden oluşmaktadır (Can vd, 2001). Bu nedenle işe yeni başlayan işgörelere kendi yetenekleri göz önünde tutularak onlara en uygun görevler verilmelidir. Bu durum onların işlerine bağlanmalarını sağlayacak ve böylece işgörenlerin örgütsel toplumsallaşmalarını daha da kolay bir hale getirecektir.

B-Eğitim: İşletmelerin işgören seçimi ve işe alma işlerini etkili bir biçimde gerçekleştirmeleri onların başarıları için tekbaşına yeterli değildir. Bunun yanında eğitim işlevinin de yerine getirilmesi gerekmektedir. Yeni işgörenin üç temel konuda eğitilmesi gerekmektedir.(Kan, 2005)

- İşletmenin standartları, beklentileri, yönetmelikleri, kültürleri ve politikalarını öğretmede
- İşletmenin yönetim biçimi, çalışma ortamı, iş arkadaşları ve yöneticilerin kimler olduğunu öğretmede
- Yapacağı işin temel özellikleri öğrenmelerini sağlama.

Eğitimde üzerinde durulması gereken üç önemli husus vardır. Bunlardan ilki, bireyin sahip olduğu yeteneklerinin geliştirilmesinin gerekliliği; ikincisi, bireyde davranış değişikliğinin bireyin kendi yaşantısı aracılığıyla gerçekleştirilmesi ve üçüncüsü ise eğitimin bir süreç olduğunun bilinmesi ve iş yaşamı boyunca devam ettirilmesidir. Eğitim konusuna işletme açısından yaklaşıldığında, çalıştırılan işgörenlerin daha verimli olarak çalıştırılabilmesi için çeşitli eğitim programlarının uygulanarak işgörenlerin bilgi, yetenek ve davranışlarında olumlu gelişmeler

sağlanması amaçlanır (Ergül, 2006). İşletmelerdeki eğitimleri işbaşı eğitim ve iş dışı eğitim olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür.

İşbaşı eğitim yöntemlerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür (Tanman, 2006, Bucak, 2007, Çulha, 2008, Atak, 2006, Sakaoğulları, 2008,).

- **İşe alıştırma eğitimi:** Bir işletmeye yeni giren ya da işletme içerisinde bir bölümden başka bir bölüme yeni geçen işgörenlere işe başlamadan ya da işe başladığının ilk günlerinde uygulanan eğitimidir (Tanman, 2006).
- **Amir yönetiminde eğitim:** İşletmeye yeni başlayan ya da iş değiştiren bir işgörenlerin kendisinden daha fazla bilgi, beceri ve deneyim sahibi olan bir yönetici veya bir şefinin yanına verilerek yetiştirilmesidir (Bucak, 2007).
- **Çıraklık eğitimi:** İşletmede işe yeni başlayanlar ya da işletme içerisinde bölüm değiştirenlerin deneyimli işgörenlerin yanına verilmesi ile sağlanan eğitim yöntemidir.
- **İş değiştirme eğitimi:** Bir işgörenin çeşitli işlerde belirli süre eğitilmek amacıyla çalıştırılmasıdır (Tanman, 2006).
- **Proje ve komitelerde yer alma eğitimi:** Proje ve komitelerde yer alma eğitimi ile işgörenlere tek başlarına ya da grup olarak belli tasarımı gerçekleştirme sorumluluğu verilerek onu yönetmesi istenir (Çulha, 2008).
- **Stajyerlik eğitimi:** Stajyerlik, gelecekte bir göreve aday olan işgörenin belli bir zaman dilimi içinde, sorumluluk alanlarında çalışmasına yardım edici yeteneklerinin geliştirilmesine yönelik eğitimlere yönelik etkinlikler bütünüdür (Atak, 2006).
- **Yönetici yardımcılığı eğitimi:** İşe yeni başlayan ya da işletme içerisindeki işgörenlerin yöneticilere yardımcı olabilecek niteliklere sahip olmaları için eğitilmeleridir.
- **Yetki göçerimi yoluyla eğitim:** Yetki görev yapabilme gücünü ifade etmektedir. Yetki göçerimi sayesinde işgörenler yöneticileri olmadığında kararlar vererek uygulamaya geçebilirler (Sakaoğulları, 2008).

İş dışı eğitim yöntemleri ise şunlardır (Tanman, 2006, Öztürk ve Sancak, 2007, Çulha, 2008).

- **Konferans:** Bir eğitimcinin önceden planlanan öğretilecek bir konuyu eğitilecek olan küme ya da geniş bir dinleyici kitlesine anlatımı temeline dayalı bir eğitim yöntemidir (Tanman, 2006).

- **Grup tartışmaları:** Katılımcıların tartışmalar yoluyla öğrenmelerine yönelik eğitim yöntemidir. Forum, panel, açikoturum, beyin fırtınası, örnek olay, rol oynama, işletme oyunu, duyarlılık yöntemi gibi yöntemleri bulunmaktadır.
- **Gezi ve gözlem:** İşgörenler işleri ile ilgili gezilere katılarak geziye katılan bu işgörenlerden gezi yerlerindeki gözlemlerini içeren bir rapor yazmaları istenir. Böylece neler öğrendikleri incelenir (Öztürk ve Sancak, 2007).
- **Simülasyon:** İşgörenlerin işbaşında kullanacakları araç ve gereçleri iş dışında öğreten bir eğitim programıdır (Çulha, 2008).

C- Etkili Bir Başarı Değerlendirme Süreci Uygulama: Erdoğan (1991)'a göre insan kaynakları yönetiminin en önemli işlevlerinden biri başarı değerlemedir. , Başarı ölçütlerinin, başarı derecelerinin ve değerlendirme yöntemlerinin doğru olarak seçilmesi ve geliştirilmesi başarı değerlemenin etkili bir biçimde uygulanabilmesi sağlar. Değerleme sisteminin geliştirilmesi kadar değerlendirme sürecinde karşılaşılabilecek olası hatalardan kaçınmakta başarı değerlendirme için önemlidir. Çünkü başarı değerlendirme sürecinin etkinlik ve verimliliğini geliştirilen sistemin uygulanmasında yapılan hatalar olumsuz etkilemektedir (Erdoğan ve Beyaz, 2002). Başarı değerlendirme örgüt açısından önem taşıdığı kadar işgören açısından da büyük bir öneme sahiptir. Başarılı bir işgören başarısının karşılığını görmek ister. Bütün iyi niyetliliğiyle ve elinden gelen en iyi bir biçimde çalışan işgören kendisinden daha az çalışan bir kişiye değer verildiğini gördüğünde moral bozukluğu yaşar bu durum onun işine de olumsuz olarak yansımaktadır. Ayrıca yapılan başarı değerlendirme sonucunda işgörenler eksikliklerini görecek ve bunları giderme yollarını arayacaktır. Bir işletmede öznel ölçütler ile başarı değerlendirme gerçekleştirilmesi işgörenlerde yüksek moral ve güven duygusu yaratacaktır. Bu durum onların isteklerini arttıracaktır (Çolakoğlu, 2005). Yöneticiler işgörenlerini mesleki bilgileri, mesleki becerileri, işte gösterdikleri verimlilik, iletişim becerileri, ekip çalışması yapabilme becerileri, farklı çalışma koşullarındaki becerileri, planlama becerileri, örgütlenme becerileri, karar verme, kararları uygulama becerileri, işe devam etme durumları, disiplin anlayışları ve sürekli gelişmeleri konularında değerlendirirler (Saldamlı ve Cengiz, 2009).

D- Personeli Yüksek Moralli İş Gruplarına Yerleştirme: Moral, zihinsel, heyecana dayanan bir ruh hali olup, bir grubun işe ve örgüte olan duygu ve düşüncelerini ifade eder. Bir grubun morali yüksek olunca kişisel fikir ve amaçlar ortadan kalkabilir. Aynı biçimde grubun amaçları kişinin istek ve amaçları için bir akış yeri olabilir. İyi bir moral yalnız iyi çalışmayı değil, örgüt içinde ve dışında beraberliği

de getirir (Hatiboğlu, 1993). Örgüt içinde olumlu bir ikliminin oluşturulması toplumsallaşma sürecinin etkinliğini artırır. Yeni işgören katıldığı örgüt ya da grup içerisinde çatışma varsa kendini güvene almak için bu durumdan kaçınacak ve diğer kişilerle etkileşime girmeyecektir. Grup etkileşimine giren yeni işgörenin iş doyumunu daha kolay olacaktır. Bu durum toplumsallaşmanın daha etkin olmasını sağlayacaktır (Can, 1997)

E- Değersiz Deneyimleri Giderme: Bu aracın amacı eski davranış kalıplarını yıkıp yerine yeni işgörende yeni davranışları yerleştirmektir (Plouff, 2006). Wanous (1980)'a göre bu dönemde yeni gelen işgörenden deneyimleri geliştirilir. Schein (1964)'e göre değersiz deneyimler batmak veya yüzmek olarak iki biçimde giderilebilir. Bu değiştirme yöntemi bir işin yapılmasında yeni işgörenin deneyimsizliğine karşı yapılmaktadır. Bu iki biçimde gerçekleşmektedir. Birincisi rolün kısıtlı bir biçimde tanımlanmasıdır. Diğerisi ise yeni işgörenin deneyimlerini değiştirmeye yöneliktir (Kartal, 2003).

F- Ayartma: Örgüt yeni gelen işgöreni önce kabul eder, daha sonra da içine almaya çalışır. Bu amaçla bireye akıl çeldirici değişik fırsatlar sunulur. Yeni gelen işgören bu fırsatlar arasından seçim yapmak zorunda kalır. İşgören kendisi için en iyi seçimi yaptığını zannederken, aslında örgütün istediği seçeneği seçmektedir (Yüksel, 2000).

G- Kariyer Planlama ve Danışmanlık Uygulamaları: işletmelerde kariyer planlama ve uygulamalarını şu şekilde açıklamak mümkündür (Kozak ve Kaya, 2006).

- İşe alma. Bir İşgören için ilk kariyer işe alınması ile başlar.
- Terfi: İşgörenin çalışmalarında başarılı olmasına bağlı olarak daha yüksek bir pozisyona getirilmesi
- Transfer (Yer değiştirme). İşgörenin pozisyon olarak aynı düzeyde kalarak, başka bir yerdeki veya mevcut işyerinde aynı iş ailesinden benzer nitelikli bir göreve atanması veya yer değiştirmesidir.
- Örgütsel yedekleme: Kritik pozisyonların çeşitli nedenlerle boşalması durumunda pozisyonun mevcut işgören tarafından doldurulması için yapılan çalışmalardır.
- İşten ayrılma: İşgören kişisel nedenlerle çalışma koşullarından dolayı veya daha iyi iş olanakları sağlayan başka işletmelere geçmek amacıyla halihazırda çalıştıkları örgütlerden istifa etmekte veya gönüllü olarak ayrılmaktadır.

- Emeklilik: Örgütler emeklilik konusunda *i-* örgütün kendisi hakkında emeklilik kararı vermesini bekleyen işgörenin emekliliğe yönlendirilmesi veya küçülmeye gitme gibi durumla emeklilik veya emekliliği özendirme uygulamalarını kullanma, *ii-* örgütün emekli olanlardan ne şekilde yararlanacağını belirlenmesi, *iii-* emekli olacak işgöreni yeni yaşamına hazırlamak için destek verilmesi olmak üzere üç tür uygulama içerisine girerler.

H- Tanıtım Programları: Çalık (2003)'ın belirttiği tanıtım programları işletmeye yeni başlayan işgörelere işe alıştırma eğitimi çerçevesinde verilebileceği gibi deneyimli işgörelerin iş ile ilgili değişikliklere alıştırılması içinde verilebilir. Tanıtım programları arasında işletmeyi genel tanıtıcı filmler izlettirilmesi, işgörelerin işletme içindeki kendi bölümündeki ve diğer bölümlerdeki işgören ve yöneticilerle tanıştırılması, işe yeni başlayanların birbirleri ile tanıştırılması ve işgörelere çalışacağı iş ile ilgili bilgiler verilmesi sayılabilir.

Biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçları ise aşağıdaki gibi özetlenebilir (Çalık, 2003).

A- Toplumsal Aktivitelere Katılma: Örgütte çalışanların birlikte katıldıkları tüm aktiviteler bu araç içerisinde değerlendirilir. Örgütte çalışanların birlikte yemek yemeleri, hafta sonu gezilerine katılmaları, iş sonrası birlikte olma bu araca verilebilecek örneklerdendir. Örgüt işgörellerinin birlikte toplumsal aktivitelere katılmaları onların örgütsel toplumsallaşmalarını daha da kolaylaştıracak ve başarılı bir örgütsel toplumsallaşma yaşmalarına neden olacaktır.

B- İş Gezileri: Örgüt işgörellerinin iş gezilerine tek başlarına ya da başka işgörelle birlikte gönderilmeleri onların örgütsel toplumsallaşmalarını daha da başarılı kılacaktır. İş gezilerine katılan işgörelerin işleri ile ilgili daha fazla deneyim elde etmelerini olağandır.

C- Yeni İşe Alınanlara Yapılan Şakalar: Yeni işe başlayan işgörelle örgüte yabancıdırlar. Bu nedenle diğerleri tarafından hoş karşılanılmak, onlarla kaynaşmak durumundadırlar. Bu durum onların örgütsel toplumsallaşmalarını sağlayıcı bir etkidir. Yeni işe başlayanlara deneyimliler tarafından yapılacak küçük şakalar onların deneyimli işgörelle ile kaynaşmalarına neden olacaktır.

D- Deneyimli İşgörelle ve Üstlerle Yaşanan Dostça İlişkiler: İşgörellelerin örgütsel toplumsallaşmaları esnasında en büyük yardımı üstlerinden ve deneyimli işgörellelerden görebilirler. Üstlerin işgörellelere mesafeli yaklaşmaları iş konusunda

üstlerin istediklerinin işgörenler tarafından algılanamamasına neden olabilir. Bunun sonucu ise başarısız bir örgütsel toplumsallaşmadır. Oysa ki, işgörenlerin üstleri ile yakın ilişki içinde olmaları onların iş konusunda deneyimlerini daha da arttıracak buda örgütsel toplumsallaşmanın başarılı olmasını sağlayacaktır.

4.1. Örgütsel Toplumsallaşma Araçları ve Toplumsallaşma Süreçleri

Örgütsel toplumsallaşma araçları toplumsallaşma taktiklerinin uygulanmasını sağlayan uygulamalardır. Toplumsallaşma araçları ile ilgili yazında örgütlerin işgörenlerin örgütsel toplumsallaşmalarını sağlamak için kullanabileceği birçok örgütsel toplumsallaşma aracı bulunmaktadır. Ancak bu örgütsel toplumsallaşma araçlarını biçimsel örgütsel toplumsallaşma araçları ve biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçları olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçları genelde örgüt tarafından denetlenemeyen veya zor denetlenen işgörenler için söz konusudur. Yönetimler, biçimsel olmayan araçları kullandıklarında toplumsallaşma sürecini ancak seyretmekle yetinebilir. Ancak önceden planlanan toplumsallaşma araçları örgüte daha fazla yararı dokunabilir (Çalık, 2003). Örgütlerde uygulanan biçimsel toplumsallaşma araçları biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçlarına göre daha fazla baskıya dayanmaktadır. Örgütlerde uygulanan biçimsel toplumsallaşma araçları kurumsallaşmış toplumsallaşmaya yönelik araçlarken biçimsel olmayan toplumsallaşma araçları ise bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik araçlardır.

Örgütlerde işgörelere uygulanan örgütsel toplumsallaşma araçları işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri üzerinde oldukça etkilidir. Örgüt içerisinde kurumsallaşmış toplumsallaşmaya yönelik örgütsel toplumsallaşma araçları uygulandığında işgörenler daha çok baskı altında kalacaklarından daha çok toplumsallaşma süreçlerinden itaati yaşayabileceklerdir. İtaat'ten sonra yaşanabilecek toplumsallaşma süreci ise taklittir. Çünkü baskı altında kalan işgörenler itaat etmekle çözemeyecekleri birçok şeyi başka işgörenleri ya da üstlerini taklit ederek başarabilirler.

Örgüt içerisinde bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik örgütsel toplumsallaşma araçları uygulandığında ise işgörenlerin üzerinde çok fazla baskı olmayacaktır. Böylece işgörenler kendilerini daha rahat hissedecektir. Kendini baskı

altında hissetmeyen işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerinden özdeşleşmeyi yaşamaları olağandır. Bu baskı en alt düzeyde olduğunda ise işgörenler toplumsallaşma süreçlerinden içselleştirmeyi yaşayacaklardır.

5. TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİNİN OLUMLU BELİRTİLERİ VE ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA İLE İLİŞKİLERİ

Örgütsel toplumsallaşmanın iyi bir biçimde gerçekleşmesi sonucu örgüt açısından bazı olumlu belirtiler meydana gelir. Bu belirtiler işgörenlerin örgütlerinin başarılarını olumlu yönde etkileyebilecek niteliktedir. Örgütsel toplumsallaşmanın olumlu ya da başarılı bir takım belirtiler meydana getirmesi örgüt içerisinde işgörenlerin örgüt kültürünü en iyi biçimde öğrenmeleri ile gerçekleşebilir.

İşgörenler örgüt kültürünü toplumsallaşma süreçleri ile öğrendiklerinden örgüt kültürünü en iyi biçimde öğrenmelerinin temelini de yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri oluşturur. Toplumsallaşma süreçleri ile ilgili bir değerlendirme yapıldığında içselleştirme süreci işgörenlerin örgüt kültürünü öğrenmelerinde en iyi olan süreçtir. Çünkü işgörenler içselleştirme süreci ile örgütü kendisinden bir parça olarak görmektedir. Bir örgüt içerisinde toplumsallaşma süreçlerini başarı ile yaşayan işgörenlerin örgütsel toplumsallaşmaları da başarılı olacaktır. Böylece işgörenler çalıştıkları örgütlere daha fazla sahiplenecekler ve örgütlerinin başarısına daha fazla katkı sağlayabileceklerdir. Bu çalışmada ileri sürülen iddia örgütsel kültür, örgütsel edim, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve bunun gibi üzerinde çalışılan konuların temelinde yatan asıl konunun toplumsallaşma süreçleri olduğudur. Örgütsel davranış ve yönetim konusundaki tüm bu konular işgörenlerin başarı ile yaşadıkları örgütsel toplumsallaşmanın sonucunda olumlu olarak örgüte yansır. İşgörenler örgütsel toplumsallaşmayı ise toplumsallaşma süreçlerinden bir veya birkaçını yaşayarak gerçekleştirir. Bu nedenle örgütsel toplumsallaşmanın örgüt için olumlu belirtileri aynı zamanda başarılı toplumsallaşma süreçlerinin olumlu belirtileri olarak düşünülebilir.

Örgütsel toplumsallaşmanın yaşandığı örgütlerde toplumsallaşma süreçlerinin olumlu belirtileri aşağıdaki gibi açıklama mümkündür.

Örgütsel kültür: Örgütsel kültür kavramının tarihi çok eski olmasına rağmen 1980'lerin başında işletme yazınında oldukça ön plana çıkmaya başlamıştır (Adeyoyin, 2006). Örgüt kültürü değişik etmenlerin etkisi ile oluşabilir. Bu oluşumda örgüt kurucularının rolü büyüktür. Örgüt kültürünün oluşumu sadece kurucular ile sınırlı değildir. İşgörenler de, örgüt içerisinde kendilerine özgü değer ve düzgülerden oluşan bir kültür oluşturabilirler. Örgüt kültürünün gelişmesindeki en büyük sebeplerden biri işgörenlerin toplu yaşamasıdır (Güçlü, 2003). Örgüt kültürü; kurallar, politikalar görenekler ve gelenekler gibi resmi yapı ve kişilerarası ilişkilerde açıklık, güven, kabul etme ve küme süreçlerine katılma gibi birtakım değer ve tutumlardan oluşur (Hasanoğlu, 2004). Örgütteki işgörenler örgüt kültürü içerisinde yer alan değer, düzgü, inanç, davranış biçimlerini toplumsallaşma süreçleri sayesinde edinirler. İşgörenler kendi kişilik özelliklerine göre bu toplumsallaşma süreçlerinden bir veya daha fazlasını yaşayarak örgüt kültürünü öğrenebilirler. İşgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarındaki etkinlik ile örgüt kültürünü etkili olarak öğrenmeleri doğrudan ilişkili bir durumdur.

Örgütsel etkinlik: Kök (1991)'e göre etkinlik en az düzeyde çaba harcanarak veya harcama yapılarak mümkün olan en fazla çıktının elde edilmesidir. Örgüt açısından etkinlik ise örgütün amaçlarını gerçekleştirebilme oranı olarak tanımlanabilir. Gümüştakin (1997)'e göre etkinlik kavramı verimlilik olgusunu içermekle beraber moral, uyum yeteneği, esneklik gibi, soyut öğeleri de içinde barındırmaktadır. Bu nedenle etkinlik kavramının verimliliğe göre daha geniş bir kavramdır (Güleş vd, 2007). Örgütler içerisinde bireyler ve kümeler yer aldığından, örgütsel etkinlik birey ve küme etkinliklerini kapsamaktadır. Bununla birlikte örgütsel etkinlik denildiğinde bireysel etkinlik ve küme etkinliği toplamından daha fazla bir etkinlik dile getirilmektedir. Çünkü üstüngüçsel (sinerjik) etkiler nedeniyle örgütler, işgörenlerinin edimleri toplamından daha yüksek bir edim düzeyine ulaşabilmektedirler (Ekinci ve Yılmaz, 2002). Örgüt kültürünü toplumsallaşma süreçlerinden bir ya da daha fazlası ile edinen işgörenlerin etkinlikleri de yaşadıkları toplumsallaşma süreçlerine göre değişebilir. Sürekli baskı altında olan bir işgören ile örgüt kültürünü içselleştiren bir işgörenin örgütsel etkinliğe katkılarının farklı olması normaldir.

Örgütsel edim: Canman (2000)'a göre örgütlerdeki edim yönetiminin amacı, örgütün etkinliklerini, becerilerini ve katkılarını daha iyiye götürmek için, işgörenlerin

ve işgören kümelerinin sorumluluk aldıkları bir örgüt kültürü oluşturmaktır. Bu örgüt kültürünün içeriğinde verimlilik, kalitelilik ve insan ilişkileri yer almaktadır. Sabuncuoğlu (2000)'na göre örgütler işgören seçiminde ve eğitiminde ne kadar titiz davranırlarsa davranırlar örgütlerine aldıkları tüm işgörenlerin aynı edimi göstermesi beklenemez. Çünkü, işgörenlerin doğuştan gelen yetenekleri, bilgileri, ilgileri ve uyumları gibi özellikleri her zaman farklılıklar gösterebilir. (Erdil vd,2004). Bir örgütün edimi, belirli bir zaman içinde üretimde elde edilen çıktı ya da örgütün ulaştığı amaç anlamına gelmektedir. Bu durum, örgüt amacının ya da görevinin yerine getirilme düzeyi olarak düşünülmelidir. Buna göre edim, örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesi yönünde çalışanlar tarafından gösterilen tüm çabaların değerlendirilmesi olarak tanımlanabilmektedir (Cengiz, 2008). Toplumsallaşma süreçleri ile örgütsel edim arasındaki ilişki şu şekilde açıklanabilir. Toplumsallaşma süreçleri ile örgüt kültürünü edinen işgören bu kültüre göre işini gerçekleştirir. Ancak toplumsallaşma süreçleri arasındaki farklılıklar işgören edimini de etkileyecektir. Taklit ya da itaat süreci ile örgüt kültürünü edinen bir işgören ile örgüt kültürünü içselleştirme süreci ile edinen bir işgören arasında edim yönünde farklılıklar olması beklenir. Örgüt kültürünü içselleştiren bir işgörenin örgütsel edimi değerlendirmesinin de oldukça yüksek çıktığı söylenebilir.

Örgütsel çatışmanın en aza indirilmesi: Örgütlerin etkinliğini ve verimliliğini etkileyen birçok etken vardır. Bu etkenlerden bazıları, başta örgütler için en önemli kaynaklardan biri olan insan kaynağı olmak üzere örgütü ile ilgili tüm kaynaklar, örgütsel stratejiler, amaçlar, toplumsal çevre, müşteri beklentileridir. Bu etkenler arasında göze çarpan ve oldukça araştırma konusu olan örgütsel çatışma da yer almaktadır. (Mirzeoğlu, 2005). Başaran (2004)'a göre çatışma etkileşimin olduğu her ortamda kaçınılmaz olarak ortaya çıkmaktadır. Çatışma örgüt açısından ele aldığımızda, birbirleri ile bağdaşmayan ayrılıkları ya da uzlaşmayan özellikleri bulunan işgörenler ve kümeler arasındaki etkileşim durumu olarak tanımlanabilir. İşgörenlerin bireysel ayrılıkları ve kümelerin sayısı arttıkça örgütte çatışmalar da artar (Sütlü, 2007). İtaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirmeden oluşan toplumsallaşma süreçleri bir ölçek üzerinde gösterildiğinde işgörenlerin en çok baskıyı itaatte en az baskıyı ise içselleştirmede hissettiği görülmektedir. İtaatin daha çok yaşandığı örgütlerde çatışmaların baskılar yüzünden daha çok, içselleştirmede ise en az yaşanması beklenir.

Örgütsel zorlanmanın (stres) en aza indirilmesi: Zorlanma, işgörenlerin iş yaşamlarında önemli bir yere sahiptir. Yapılan birçok araştırma ile zorlanmanın işgörenleri ve örgütleri yüksek düzeyde etkilediği saptanmıştır. Zorlanma, insanın içinde bulunduğu ortam ve insanın iç koşullarının insanı etkilemesi ile vücudunda meydana gelen özel biyo-kimyasal salgılar aracılığı ile söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak eyleme geçme durumudur. İnsanlar belli bir yaştan sonra zamanlarının büyük bir bölümünü örgütlerde geçirmekte ve bu örgütlerde belirlenen bir takım amaçları gerçekleştirmek üzere kendilerinden beklenen rolleri ve görevleri yerine getirmek üzere çaba göstermektedirler. Bu durum, örgütlerde ortaya çıkan örgütsel zorlanma olayını meydana getirmektedir (Yılmaz ve Murat, 2008). Zorlanmaya en çok iş ortamında rastlanmaktadır. Zorlanmalı bir örgüt ortamında, tüm bireyler farklı özellikler gösterdiklerinden, zorlanmaya karşı aynı tepkiyi vermezler. Örgüt ortamlarında iş başarma arzusu fazla olan işgörenler iş ile ilgili kabul edilebilir düzeyde bir zorlanma karşısında güdülenirlerken, diğer işgörenler aynı düzeydeki bir zorlanma karşısında saldırganlık ya da işi yapmaktan kaçma gibi olumsuz tepkiler gösterebilirler (Yiğit, 2009). Örgütsel zorlanmaya yol açan etmenlerden önemli biri de işgörenlerin yaşadığı toplumsallaşma süreçleridir. Sürekli olarak baskı altında olan ve itaat ile örgüt kültürünü öğrenen bir işgörende zorlanmanın artacağı açıktır. Bu durum çoğu kez işgörenin edimine de olumsuz yansıtacaktır.

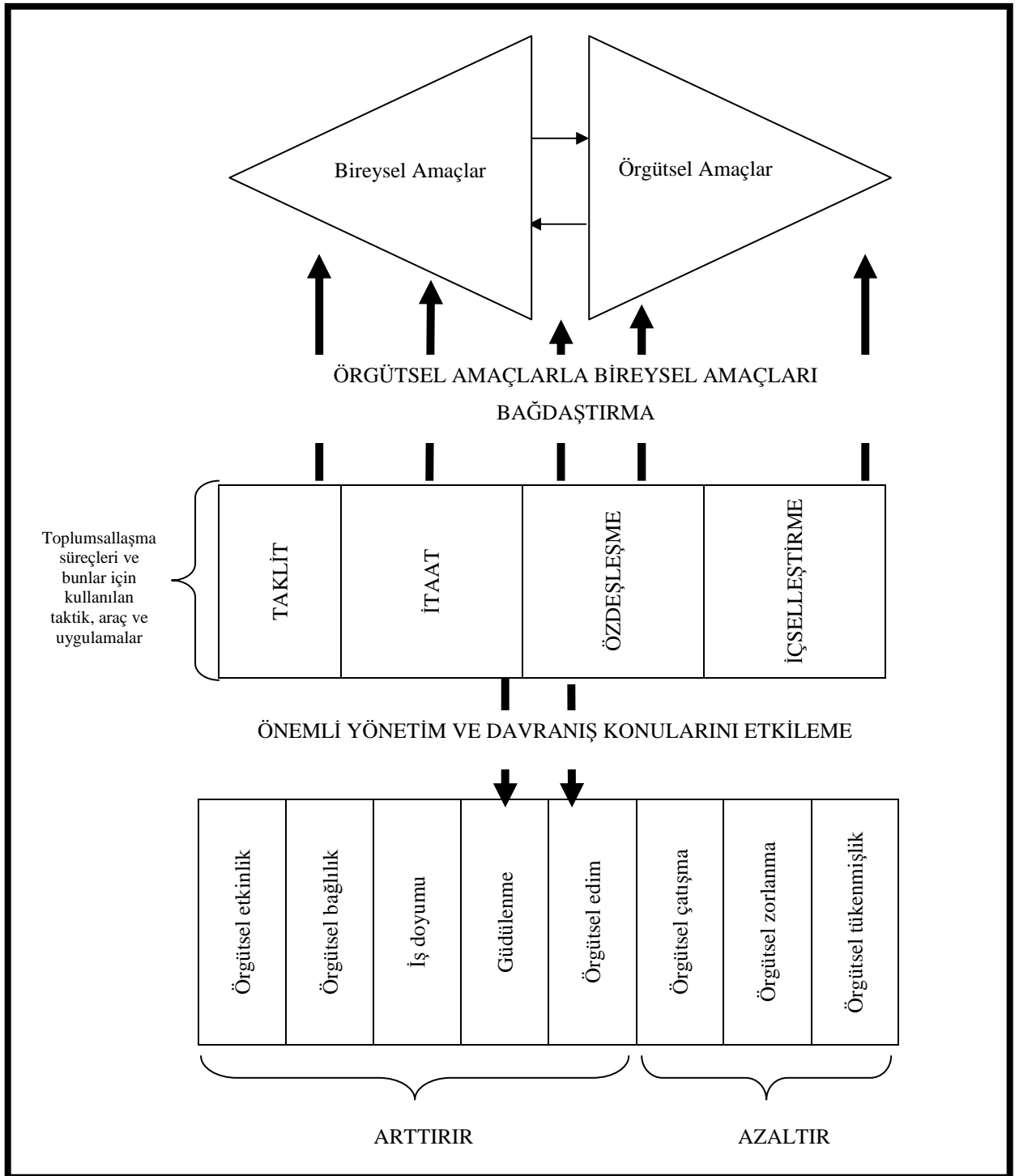
Örgütsel tükenmişliğin en aza indirilmesi: Tükenmişlik genel olarak tükenmenin hissedilmesidir. Bu tükenmişlik bireyin baskı altında olması sonucu ortaya çıkabilir. Tükenmişlik işgörenler için önemli sonuçlar meydana getirebilir. Özellikle zorlanma ile meydana gelen baskı tükenmişliğe yol açmaktadır. Amerika’da yapılan bir araştırmada işgörenler uzun süreli zorlanma sonucu işten ayrılmaktadır. (Asad ve Khan, 2003). Ersoy (2001)’e göre “Tükenmişlik iş yaşamında yoğun baskı ile gelişebilen fiziksel ve duygusal bir çöküntü halidir.” Farklı araştırmacılara göre tükenmişlik düzeyi ile iş doyumu arasında ters bir orantı bulunmaktadır. Tükenmişlik arttıkça iş doyumu azalır ve tükenmişlik yaşayan kişi bunalım sonucunda ruhsal veya bedensel sağlığını kaybedebilmektedir (Özen ve Mirzeoğlu, 2006). Tükenmişliğin genel yapısında bir baskı bulunmaktadır. Buradan yola çıkarak toplumsallaşma süreçlerinden itaati yaşayan işgörenlerin tükenmişlik durumlarının daha da artacağı söylenebilir.

Örgütsel GÜdülenme: GÜdülenme işgöreni, beklenen nitelikte ve nicelikte görevini yapması için etkilemek anlamına gelmektedir. Örgütsel güdülenme genel olarak bir veya birden çok insanı, belirli bir amaca doğru sürekli olarak harekete geçirmek için yapılan çabaların toplamıdır (Ergül, 2005). Yüksek bir örgütsel güdülenme başarılı bir örgütsel toplumsallaşmanın sonuçlarından biridir. Özellikle işe yeni başlayan işgörenlerin örgütsel toplumsallaşmalarında iki temel rolü öğrenmesi gerekmektedir. Bunlardan ilki, işgörenlerin yaptıkları iş ile ilgili rolleri öğrenmesi ikincisi ise örgütün kültürünü öğrenmeleridir (Kartal, 2005). İtaat temelli güdülenmede işe yeni başlayan işgörenler tamamen örgüte ait amaç ve değerlere uyum gösterirler. Bireylerin algıladıkları bilişsel tutarsızlıklar uyum için olumsuz güdülenmeleri oluşturur. GÜdülenme ile ilgili fırsatlar bireylerin uyumunu kolaylaştırır (Kraimer, 1997). GÜdülenme yetiştirme ve geliştirme programlarının bir sonucudur. GÜdülenme genellikle iş edimi ile yakından ilişkilidir. Örgütlerde yüksek düzeyde güdülenmiş işgörenler kaliteli işler ortaya çıkarırlar (Feldman, 1976).

İş Doymu: İnsanlar belirli bir dönemden sonra yaşamlarının büyük bir kısmını işletmelerde çalışarak geçirmektedirler. (Bakan ve Büyümeşe 2004). İş doymu işgörenlerin algıladıkları yaşam kaliteleri ile doğrudan ilişkilidir. Bir işgören işinden doyumсуuz olduğunda bu durum hem bireyi hem de bireyin çalıştığı örgütü etkileyecektir. Çalıştığı işte doyumсуuzluk yaşayan bireyler işe gitmemeye başlayacak ve bu durum örgütte işgören devir hızının yüksek olmasına neden olacaktır. Böylelikle, genel olarak örgütün edimi de düşecektir (Nielsen ve Smyth, 2008). Cranny, Smith ve Stone (1992)'a göre iş doymu bir işgörenin işine karşı gösterdiği duygularıdır (Lambert, Hogan ve Griffin, 2007). İş doymu 1990'lı yıllardan sonra örgütsel araştırmalarda oldukça fazla ele alınarak incelenmiştir. Bazı araştırmacılar örgütsel bağlılık ile iş doymu, bazı araştırmacılar örgütsel edim ile iş doymu, bazı araştırmacılar yönetim uygulamaları ile iş doymu, bazı araştırmacılar demografik özellikler ile iş doymu, bazı araştırmacılar ise örgüt kültürü ve iş doymu arasında ilişki aramışlardır (Lund 2003). Hauter ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmada iş doymu ve örgütsel toplumsallaşma arasında olumlu ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır (Hauter, Macan ve Winter, 2003). Bunlar gibi birçok çalışma örgütsel toplumsallaşma ve iş doymu arasında olumlu bir ilişki olduğunu ve iş doymunun örgütsel toplumsallaşmanın önemli bir sonucu olduğunu ortaya koymuştur (Gruman, Saks, Zweig, 2006; Feldman, 1976 ;Cooper-Thomas, Vianen ve Anderson, 2004; Louis, Posner ve Powel, 1983).

Örgütsel Bağlılık: Örgütsel bağlılık, işletmelerin yaşamalarını sürdürmelerinde temel etkinliklerinden ve amaçlarından biridir. Çünkü, örgütsel bağlılığı olan işgörenler örgütlerine daha fazla uyum gösterirler, daha doyumlu olurlar, daha verimli olurlar, daha üst derecede sorumluluk duygusuna sahip olurlar. Böylece örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenler işletmeye daha az maliyeti olmaktadır. (Bayram, 2005). Örgütsel bağlılık, bir bireyin örgütüne karşı olan tutumlarıdır (Gautam, Dick ve Wagner, 2001). Düşük düzeyde örgütsel bağlılığa sahip işgörenlerin devir hızları yüksektir. Janssen (2004)'e göre örgütsel bağlılığı sağlamanın en önemli yollarından biri işgörenlerin yetkilendirilmeleridir. Özellikle, psikolojik olarak kendilerini yetkili gören işgörenlerin örgütsel bağlılıkları da oldukça yüksek olmaktadır (Kazlauskaitė, Buciuniene ve Turauskas, 2006). Başarılı bir örgütsel toplumsallaşmanın en önemli çıktılarından biri örgütsel bağlılıktır (Saks, Uggerslev ve Fassina, 2007; Griffin, Colella ve Goparaju, 2000). Örgütsel toplumsallaşma taktikleri işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir (Kraimer, 1997). Özellikle yetiştirme ile örgütsel bağlılık arasında ilişkiler mevcuttur. Caldwell, Chatman ve O'Reilly yönetim yetiştirme ile bağlılık arasında olumlu ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır (Taormina, 1997). İşgörenlerin değer ve tutumları öğrenmeleri onların örgütsel bağlılıklarını geliştirmektedir (Long ve Hadden, 1985). Allen ve Meyer örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin örgütsel bağlılık üzerinde etkililiğini araştıran bir çalışma yapmışlardır. Yazarlara göre örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile örgütsel bağlılık arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır (Allen ve Meyer, 1990). Normatif bağlılık işgörenin yaşamış olduğu toplumsallaşma ile ilişkili olan en önemli bağlılık türüdür. Normatif bağlılık yaşayan bireyin örgüt ile ilgili bazı şeyleri içselleştirdiği görülmüştür (Dawley, Stephens ve Stephens, 2005)

Şekil 2.1.: Toplumsallaşma Süreçlerinin Örgütsel Amaçlarla Bireysel Amaçları Bağdaştırması ve Önemli Yönetim ve Davranış Konularını Etkilemesi



Günümüze kadar alanyazında yapılan örgütsel toplumsallaşma ile ilgili çalışmalarda örgütsel toplumsallaşma ile örgütsel etkinlik, örgütsel bağlılık, iş doyumu, güdülenme, örgütsel edim, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlik arasındaki ilişkiler ortaya konmuştur. Örgütsel toplumsallaşmanın başarılı olması durumunda önemli yönetim ve davranış konuları olan örgütsel etkinlik, örgütsel

bağlılık, iş doyumu, güdülenme ve örgütsel edim artarken örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlik azalmaktadır. Ancak, örgütsel toplumsallaşma ile ilgili yapılan bu çalışmalarda örgütsel toplumsallaşmanın temelinde toplumsallaşma süreçlerinin olduğu gerçeği göz ardı edilmiştir. Bu nedenle örgütsel toplumsallaşmanın başarılı olması toplumsallaşma süreçlerinin başarılı olarak yaşanmasına bağlıdır. Dolayısıyla, örgütlerde toplumsallaşma süreçlerinin başarılı olarak yaşanması ile örgütsel amaçlar ile bireysel amaçlar bağdaştırılarak örgütsel etkinlik, örgütsel bağlılık, iş doyumu, güdülenme, örgütsel edim artacak buna karşılık örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlik azalacaktır.

6. ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA SONUÇLARI

Toplumsallaşmanın örgütlerdeki adına örgütsel toplumsallaşma denmektedir. Bir toplumdaki çeşitli gereksinimlerle ilgili etkinliklerin yerine getirilmesi; toplumu oluşturan bireylerin benzer değer, düzgu, duygu, inanç ve davranışları paylaşması bunların gelecek kuşaklara aktarılması ve toplumun sürekliliğinin sağlanması nasıl ki toplumsallaşma ile olanaklı olurken (Doğan, 1987), bir örgütteki değişik gereksinimlerle ilgili etkinliklerin yerine getirilmesi; örgütü oluşturan bireylerin benzer değer, düzgu, duygu, inanç ve davranışları paylaşması, bunların sonraki bireylere aktarılması ve örgütün sürekliliğinin sağlanması da örgütsel toplumsallaşma yoluyla olanaklı olmaktadır. İnsanın toplumsal bir varlık olması büyük ölçüde toplumsallaşmanın bir sonucu (Doğan, 1987) ise bir örgütü oluşturan bireylerin toplumsallaşması da örgütsel toplumsallaşmanın bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Toplumu oluşturan bireylerin kişilikleri ve benlikleri ile ilgili yargıları nasıl ki toplumsallaşmadan etkilenirken (Doğan, 1987), örgütü oluşturan bireylerin kişilikleri ve benlikleri ile ilgili yargıları da örgütsel toplumsallaşmadan etkilenmektedir. Sonuç olarak, toplumsallaşma toplum kültürünün toplumu oluşturan bireylerin edinmesi ve/veya toplumu oluşturan bireylere aktarılması olayını dile getirirken; örgütsel toplumsallaşma örgüt kültürünün örgütü oluşturan bireylerin edinmesi ve/veya örgütü oluşturan bireylere aktarılması olayını anlatmaktadır. Örgütsel toplumsallaşma toplumsallaşmanın özel bir biçimi olmasına karşın örgütsel toplumsallaşma için de eğitim, öğrenme veya etkileme süreçleri veya toplumsallaşma süreçleri olarak bilinen taklit, itaat, özdeşleşme ve içselleştirme geçerlidir. Ancak, bu süreçler ve bunun için kullanılan taktikler, araçlar ve uygulamalar sonuçları bakımından birbirlerinden

ayrılmaktadır. Toplumsallaşma süreçleri ve bu süreçler için kullanılan taktikler, araçlar ve uygulamalardan kimileri istenen davranışların gelişmesinde daha etkili iken kimileri de etkili olmadıkları gibi istenmeyen sonuçlara yol açabilmektedir.

Bireylerin örgüt içerisinde toplumsallaşmaları demek olan örgütsel toplumsallaşma örgüt ile ilgili birçok bilgilerin öğrenilmesini gerektirir. Son dönemde yapılan örgütsel toplumsallaşma araştırmaları örgüt üyelerince örgütün kültürü, amaçları, değerlerinin öğrenilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu öğrenmeler ile örgüte yeni katılanlar örgüte uyum sağlarlar (Ostroff ve Kozlowski, 1992). Gordon (1993)'a göre örgütsel toplumsallaşma ile birlikte örgüte yeni katılan bireyler örgüte ait a-temel amaçları, b- bu amaçlara ulaşmak için gerekli olan araçları, c- bir üye olarak üstlenmesi gereken rol sorumluluklarını, d- örgüt içerisinde üstlendiği rolleri uygun bir biçimde başarabilmesi için gerekli olan davranış biçimlerini, e- örgütteki kural ve ilkeleri, f- örgüte ait sembol ve törenleri, g- olayların anlamlarını öğrenir (Yüksel, 2000).

Örgütsel toplumsallaşma ile öğrenilen birçok bilginin belli sonuçları olmaktadır. Hart (1991) yapmış olduğu çalışmada örgütsel toplumsallaşmanın sonuçlarını şekil 2.1.'deki gibi açıklamaktadır.

Şekil 2.2.: Örgütsel Toplumsallaşma Sonuçları

Özellikleri	Sonuçları		
Koruma:			
Meşguliyet	→	→	→ Kişisel gelişme
Tepki	→	→	→ Kişisel ve rol gelişiminin olmaması
Örgütsel Değişme:			
Kararlılık	→	→	→ Doygunluk/Rol Yeniliği
Araştırma	→	→	→ Doygunluk Rol Yeniliği, Kişisel Gelişme

Kaynak: Hart A. (1991), Leader Succession and Socialization: A Synthesis, Review of Educational Research, 61(4)

Toplumsallaşmalarını başarılı bir biçimde gerçekleştiren yeni işgörenler aynı zamanda başarılı bir edim gösterirler ve bu işgörenlerin iş doyumları da yüksek olmakta, örgütte kalma istekleri de artmaktadır. Örgütsel bağlılığın yüksek olması ve rol belirsizliğinin de düşük olması başarılı toplumsallaşmanın belirtileridir. Başarılı

toplumsallaşmanın bir belirtisi de karşılıklı etkidir. Örgüte yeni katılan işgörenler kendi bilgi ve kişiliklerini iş ve örgüt ile uyumlaştırmak için bazı düzenlemeler yaparlar. Örgüte yeni katılan işgörenlerden beklenen örgüte tamamen uymamaları ve kendilerini örgüte benimsetmeleri beklenir. Eğer toplumsallaşma süreci başarısız olursa, örgüte yeni katılan işgörenler, yeni rollerine ve örgütsel kültüre uyum sağlamakta başarısız olurlarsa işe devamsızlık yapabilirler; verimliliklerinde azalma olabilir; olağan dışı davranış sergileyebilirler; yöneticilere karşı direnç gösterebilirler (Çalık, 2003).

Hellriegel ve arkadaşlarına (1998) göre tüm örgütlerde ve bu örgütlerdeki çalışma kümelerinde örgüte yeni katılanların aynı yöntemlerle toplumsallaşması sağlanır, fakat toplumsallaşma süreci açıklık, kapsamlılık ve uzunluk açısından çoğu yönden farklı olabilir. Genellikle hızlı toplumsallaşma yararlıdır. Bireyler için yeni bir işteki belirsizlikler ve kaygılar hızla azaltılmalıdır. Toplumsallaşma süreci değişik yöntemlerle işlerlikli hale getirilebilir ve örgüt başarısına katkısı artırılabilir. Başarılı ve başarısız örgütsel toplumsallaşma sonuçları çizelge 2.2.'de gösterilmektedir (Özkan, 2005).

Çizelge 2.2.: Örgütsel Toplumsallaşmanın Başarılı ve Başarısız Sonuçları

Başarılı Örgütsel Toplumsallaşma	Başarısız Örgütsel Toplumsallaşma
Yüksek iş doyumunu	İş doyumsuzluğu
Yüksek rol açıklığı	Rol belirsizliği ve çatışması
Yüksek iş güdülenmesi	Düşük iş güdülenmesi
İşe karşı yüksek ilgi	İşe düşük ilgi
Yüksek örgütsel bağlılık	Örgüte düşük düzeyde bağlılık
Yüksek edim	Düşük edim
İçselleştirilmiş değerler	Değerlerin reddedilmesi

Kaynak: Hellriegel D., Slocum J. W. ve Woodman R. W. (1998), (Akt: Özkan, 2005) Organizational Behavior, (Eight Ed.) South-Western College Publishing

Örgütsel toplumsallaşmanın önemli sonuçlarından biri de özyeterliliklerdir. Öz yeterliliğin aynı zamanda iş doyumunu, örgütsel ve kariyer bağlılığı ve iş edimi ile olumlu bir ilişkisi vardır. Diğer yandan öz yeterliliğin endişe, işten çıkma ve işgören devir hızı ile olumsuz ilişkisi bulunmaktadır (Saks ve Ashforth, 1997). Gruman ve arkadaşları (2006) yaptıkları araştırmada örgütsel toplumsallaşma sonuçlarını görev denetimi, rol açıklığı, toplumsal bütünleşme, kişi-iş uyumu, kişi-örgüt uyumu, iş doyumunu, örgütsel bağlılık, dönme niyeti olarak belirtmişlerdir. Gruman ve arkadaşlarının yapmış oldukları

bu çalışmada öz yeterlilik, örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve proaktif davranışlar arası ilişkiler incelenmiştir. Bu çalışma ile öz yeterlilik, örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve proaktif davranışlar arasında önemli ilişkiler olduğu ortaya konmuştur. Ancak, proaktif davranışlar ile görev denetimi arasında bir ilişkinin olduğu henüz açıklanmamıştır (Gruman, Saks ve Zweig, 2006) Klein ve arkadaşlarının (2006) yapmış oldukları çalışmada ise örgütsel toplumsallaşma sonuçları olarak rol açıklığı, iş doyumu ve örgütsel bağlılık ele alınmıştır. Örgütsel bağlılık olarak duygusal örgütsel bağlılık üzerinde durulmuştur (Klein, Fan ve Preacher 2006). Griffin ve arkadaşları (2000) ise örgütsel toplumsallaşma sonuçlarını iş doyumu, örgütsel edim, öğrenme, örgütsel bağlılık, bütünleşme, karşılıklı kabul, yabancılaşma ve zorlanma olarak belirtmişlerdir (Griffin, Colella ve Goparaju, 2000). Farklı bilimadamları örgütsel toplumsallaşma sonuçlarını farklı biçimlerde açıklasalar da dikkat edildiğinde tüm bu örgütsel toplumsallaşma sonuçlarının hep aynı sonuçlar olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar birbirlerinin içinde olan sonuçlardır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL TURİSTİK TOPLUMSALLAŞMA

Günümüzde turizm önemli bir yere sahiptir. Dünya üzerinde milyonlarca insan turizm olayı içerisinde yer almaktadır. Bu kadar sayıda insanın birbirleri ile karşılaşması sonucu bir ilişki ve etkileşim meydana gelmektedir. Bu ilişki ve etkileşimler aynı zamanda turizm kültürünü meydana getirmektedir. Böylece turizm işletmelerinin örgütsel kültürleri yanında veya içinde öncelikle turizm kültürünü oluşturmaları ve geliştirmeleri gerekir.

Turizm kültürü diğer kültür biçimlerine göre çok farklı bir kültür biçimidir. Dolayısıyla turizm kültürünün kendine özgü özellikleri doğrultusunda bir örgütsel turistik toplumsallaşma meydana gelmektedir. Diğer bir deyişle, turizm kültürünün özellikleri bu kültürü oluşturup geliştiren işletmelerde işgörenler üzerinde farklı bir turistik toplumsallaşmaya neden olmaktadır.

Ayrıca bu çalışmada toplumsallaşma süreçlerinin örgütsel turistik toplumsallaşmada hangisi /hangilerinin daha çok/daha az yaşandığı araştırılmaktadır. Bu nedenle, örgütsel turistik toplumsallaşma örgüt kültürü yanında ya da içinde bir turizm kültürünü gerektirdiğinden turizm kültürünün ne düzeyde yer aldığının bilinmesi de gerekmektedir. Böylece araştırma konusunu oluşturan turistik işletmelerde turizm kültürünün düzeyinin bilinmesi elde edilecek bulguların daha iyi değerlendirilmesinde ve çalışmanın sonuç ve önerilerinin açıklanmasında yararlı olabilir.

1. TURİZM KÜLTÜRÜNÜN GELİŞİMİ

İnsan biyolojik bir varlık olmasına karşın aynı zamanda da toplumsal bir varlıktır. İnsanların çeşitli düzeylerde ortaya çıkan gereksinimleri bulunmaktadır. İnsanların fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerinden sonra ortaya çıkan gereksinimleri ilişkinlik gereksinimleridir. Fizyolojik gereksinimleri ve güvenlik gereksinimleri tam olarak olmasa da kısmen doyurulmasıyla kişi kendini rahat ve güvende hisseder. Bu noktada ilişkinlik gereksinimleri kendini gösterir. Arık (1996)'a göre ilişkinlik gereksinimleri yalnızlık, toplumdan uzaklaşma, yeni arkadaşlar edinme gibi

gereksinimleri kapsar (Karapınar, 2008). İnsanlar sürekli olarak başkaları ile ilişki ve etkileşim halinde olmak isterler.

İnsanların bu gereksinimlerinin bir sonucu olarak birlikte yaşamaları kaçınılmazdır. Birlikte yaşama ise bir takım kurallar ve davranışlar meydana getirmektedir. Bu kuralların tümü o topluluğa ait kültürü oluşturmaktadır. Bu kurallar ve davranış biçimleri o topluluktaki kişiler ve kurumlar tarafından geliştirilmektedir.

Var (2004)'a göre turizm ekonomik, toplumsal, kültürel bir gerçek olarak çok eski bir geçmişe sahiptir. Yıllar boyunca insanlar yaşadıkları yerler dışında farklı olarak neler yer aldığını merak etmişler ve bilinmeyene doğru giderek bu meraklarını gidermeye çalışmışlardır. Konuya bu açıdan yaklaşıldığında coğrafi keşiflerin temelinde de büyük bir olasılıkla yeni yerler görme isteği ve merakı yatmaktadır. Dinsel güçlerin etkileri ya da savaşlar gibi etkenler insanların farklı toplumlarla daha fazla ilgilenmelerine ve yaşadıkları yerlerin dışına çıkmalarına neden olmuştur (Yılmaz, 2007).

Turizm kültürünün gelişmesinde özellikle dünya turizm örgütü büyük katkılar sağlamıştır. Dünya turizm örgütü en son olarak çok sayıdaki toplantılardaki çalışmalarını göz önüne alarak turizmde küresel etik ilkelerini yayınlamıştır. Dünya turizm örgütünden önce turizm kültürünün temelleri öncelikle İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi ile atılmıştır. 10 Aralık 1948 tarihinde imzalanan İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi 24. Maddesine göre “herkesin dinlenmeye, eğlenmeye, özellikle çalışma süresinin makul ölçüde sınırlandırılmasına ve belirli dönemlerde ücretli izne çıkmaya hakkı vardır.” Bu maddeye göre insanların turizm hakları ortaya konmuştur (<http://www.unwto.org> ; <http://www.belgenet.com>).

Turizmin çevre korunmasındaki, Dünya Turizm Örgütü'nün Manila Bildirgesi (1980) ile ortaya konmuştur. Bu bildirme ile “Turizm ile ilgili kaynakların denetimsiz bırakılmamasına, turizm ile ilgili gereksinimlerin karşılanırken turizm bölgelerinde yaşayan yerli halkın toplumsal ve ekonomik yaşamına, turist çeken bölgelerdeki tarihi ve kültürel kaynaklara zararlı faaliyetlerde bulunulmamasına ve tüm turizm kaynaklarının insanoğlunun ortak mirası olduğuna ve uluslararası ölçekte doğal ve

kültürel kaynakların korunmasının geniş kapsamlı turizm planlamasının amacı olduğu değinilmiş (Küçükaslan, 2005).

Bunların yanında Dünya Turizm Örgütü tarafından ortaya atılan Dünya Turizm Ahlak Yasası önemli bir yer tutmaktadır. Yeni yüzyılda turizmin sorumlu ve sürdürülebilir olarak geliştirilebilmesine olanak veren bazı önlemleri içeren ve ayrıca turizmin gelişiminde temel rol oynayan her kesimin sorumluluklarına bir denge getirmeyi amaçlayan Dünya Turizm Ahlak Yasası, Ekim 1999'da Santiago'da yapılan Dünya Turizm Örgütü'nün 13. genel kurulunda kabul edilmiştir. Yasanın ilk dokuz maddesi hükümetler, tur operatörleri, turizm bölgeleri, seyahat acentaları, turizm çalışanları ile turistler açısından kuralları ayrıntısıyla ortaya koymaktadır. Dünya Turizm Ahlak Yasasının hukuki bir bağlayıcılığı olmamasına karşın bu yasanın onuncu maddesiyle bu yasanın uygulanması ve yorumu ile ilgili olarak tüm tarafların başvurabileceği bir mekanizma ortaya konmuştur. Bu açıdan, Dünya Turizm Ahlak Yasası'nın uygulanmasını ve yorumlamasını düzenlemek amacıyla 2001 yılında bir Dünya Turizm Ahlak Komitesi oluşturulmuştur (www.mfa.gov.tr).

Turizm kültürünün gelişmesi ile ilgili çeşitli bildirgeler, kararlar ve anlaşmalar kısaca aşağıdaki çizelgede sunulmuştur.

Çizelge 2.3.: Turizm Kültürünün Gelişmesine Katkıda Bulunan Bazı Bildirgeler, Kararlar ve Anlaşmalar

Bildirgeler, Kararlar ve Anlaşmalar	Tarih	Konusu ve Amacı
İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi	1948	Dünya üzerindeki tüm insanların eşit haklara sahip olabilmeleri açısından tüm insanlık için temel hakların belirlenmesi amaçlanmıştır.
Uluslararası Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklara İlişkin Uluslararası Anlaşma	1966	Herkesin kişisel ve siyasal haklarının ek olarak ekonomik, sosyal ve kültürel haklarından yararlanabileceği şartların yaratılması amaçlanmaktadır. (http://www.tbmm.gov.tr/komiyon/insanhaklari/pdf01/83-93.pdf)
Sivil ve Politik Haklara İlişkin Uluslararası Anlaşma	1966	İnsanların sivil ve politik haklardan yararlanabilmesi için gerekli şartların oluşturulması amaçlanmaktadır.
Hava Nakliyatına İlişkin Moskova Anlaşma	1929	Uluslararası hava taşımacılığının esaslarının belirlenmesi amaçlanmıştır.
Uluslararası Sivil Havacılığa İlişkin Chicago Anlaşması ve Tokyo, Lahey ve Montreal Anlaşmaları	1944	Uluslararası Sivil Havacılığın esaslarını evrensel düzeyde düzenlemek ve Uluslararası Hava Hukukunun cari kurallarını belirlemek amaçlanmaktadır (http://www.legalisplatform.net)
Turizm Amaçlı Gümrük Tesislerine İlişkin Anlaşma ve İlgili Protokol	1954	Bu anlaşmanın amacı özellikle vergiler konusunda turizm amaçlı gümrük tesislerinin düzenlenmesini sağlamaktır http://www.gumruk.gov.tr/tr-TR .

Dünya Kültürel ve Doğal Miraslarının Korunmasına ilişkin Anlaşma	1972	Dünya üzerindeki tüm doğal ve kültürel mirasın korunması amaçlanmaktadır
Dünya Turizmi konulu Manila Bildirgesi	1980	Turizm kaynaklarının kontrolsüz bırakılmamasına, turizm gereksinimleri karşılırken turizm alanlarında yaşayan nüfusun sosyal ve ekonomik yaşantısına, turist çeken tarihi ve kültürel alanlarda doğal kaynaklara zararlı olacak faaliyetlerde bulunulmamasına, bütün turizm kaynaklarının insanoğlunun mirası olduğuna” değinilmiştir (Küçükaslan, 2005).
WTO'nun (Sofya) Altıncı Genel Toplantısı'nda alınan Turizm Hakları Bildirgesi	1985	Turizm hakları bildirgesi ile evrensel olarak insanların turizm ile ilgili eşit hakları ortaya konmuştur.
Turizm kurallarının kabul edildiği Karar	1985	Genel olarak evrensel anlamda turizm kurallarının belirlenmesi amaçlanmaktadır.
Çocuk Haklarına ilişkin Anlaşma	1989	18 yaş altındaki tüm bireylerin evrensel düzeydeki haklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/pdf01/137-160.pdf
WTO'nun Dokuzuncu Genel Toplantısı'nda (Buenos Aires) alınan, özellikle turistlerin seyahat etmelerine olanak tanıyan ve turistlerin güvenliğine ilişkin karar	1991	Dünya üzerindeki turistlerin, gittikleri yerlerdeki güvenlikle ilgili risklerin en aza indirilmesi amaçlanmaktadır.
Çevre ve Gelişme konulu Rio Bildirgesi	1992	27 ilkededen oluşan ilkededen oluşan bildirge evrensel kalkınma ve çevrenin korunması üzerine kuruludur (http://www.maden.org.tr/resimler/ekler/36c2f0599b3a017_ek.pdf).
Hizmet Sektöründe Genel Ticarete ilişkin Anlaşma	1994	Hizmet alanlarının serbest piyasaya açılması için mevcut düzenlemeleri genişleten ve hukuki işlerlik kazandıran ilk çok taraflı yatırım ve ticaret anlaşması (http://www.dtm.gov.tr).
Biyo-çeşitliliğe ilişkin Anlaşma	1995	Biyolojik çeşitliliğin korunması, Biyolojik çeşitliliği oluşturan unsurlardan sürdürülebilir kullanımın sağlanması ve Genetik kaynaklar ile teknoloji üzerinde sahip olunan bütün hakları dikkate almak kaydı ile bu kaynaklara gereğince ulaşımın ve bu kaynakların gereğince transferinin sağlanması ve uygun finansmanın tedariki de dahil olmak üzere bu kaynakların kullanımından doğan faydaların tüm dünya ülkeleri arasında eşit ve hakça paylaşılması amaçlanmaktadır (http://plan8.dpt.gov.tr/cevre/sozlenot.html).
WTO'nun Onbirinci Genel Toplantısı'nda (Kahire) alınan organize seks turizmini önlemeye ilişkin karar	1995	Turizm alanındaki destinasyonlarda seks turizminin önüne geçilmesi için gerekli kararların alınması amaçlanmıştır.
Çocukların Ticari Amaçla Cinsel İstismarına ilişkin Bildirge	1996	Çocukların cinsel istismarının önüne geçmek amaçlanmıştır.
Turizmin Sosyal Etkilerine ilişkin Manila Bildirgesi	1997	Toplumlar için turizmin olumsuz sosyal etkilerini en aza indirmek, olumlu sosyal etkilerini ise en çoka çıkarmak.
Turizmde Küresel Etik İlkeler	1999	Turizm ile ilgili olarak yasalar ve yönetmeliklerde belirtilmeyen kuralların ortaya konması amaçlanmıştır

Kaynak: <http://www.otiholding.com/KureselTurizmEtigiilkeleri.doc>

http://www.legalisplatform.net/hukuk_metinleri/Sivil%20Havacilik%20Cok%20Tarafl%C4%B0%20Anlasmalar.pdf

<http://plan8.dpt.gov.tr/cevre/sozlenot.html>.

<http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/pdf01/137-160.pdf>

http://www.maden.org.tr/resimler/ekler/36c2f0599b3a017_ek.pdf

Küçükaslan N. (2005), Özel İlgil Turizmde Niş Pazarlamının Yeri”, Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, Yıl:2, Sayı:2

<http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/pdf01/83-93.pdf>

<http://www.dtm.gov.tr/dtmweb/index.cfm?action=detay&yayinID=193&icerikID=292&dil=TR>

http://www.gumruk.gov.tr/tr-TR/emevzuat/Uluslararası%20Sözleşmeler/Sözleşmeler/99508867_Touring_1954e.pdf

Çizelge 2.3.'deki bildirgeler, kararlar ve anlaşmalar sonucunda Dünya Turizm Örgütü 1999 yılında bu bildirgeleri, kararları ve anlaşmaları da kapsayan Turizmde Küresel Etik İlkeleri Yayınlamıştır. Bu ilkelerin turizm kültürünün daha da gelişmesine katkı sağladığı tartışılmaz. Turizm kültürünün gelişmesinde bu bildirgelere, kararlara ve anlaşmalara ek olarak yıllarca süren turizm olayında ülkelerin toplumsal ve kültürel yapılarındaki etkilenmelerinde olduğunu söylemek mümkündür.

2. TURİSTİK YAŞAM BİÇİMİ

Günlük yaşamı içinde insan her an hem kendisi hem de çevresi ile etkileşim içindedir. İnsanlar bu tür etkileşimler yoluyla kendine özgü duygu, düşünce ve davranış özellikleri geliştirirler. Turistik davranışlar insanın yolculuk ve gezi etkileşimlerinin o insanın içinde yansıyan yönleridir. Bu davranışlar bir insanın turist olmasıyla başlar, geldiği yere dönünceye kadar devam eder. Eğer turist gezisini beklediği gibi geçirmişse geziden sonrada süreklilik kazanabilir (Rızaoğlu, 2003).

Turistik yaşam biçimi insanların turizm aracılığıyla gereksinimlerini karşılama için geliştirdikleri ve kalıplaştırıp alışkanlık haline getirdikleri ilgiler, inançlar, kanılar ve görüşlerden oluşan bir yaşam biçimidir. Turistik yaşam biçimi turizm yönlü ilişkileri, etkinlikleri ve eylemleri içinde barındırır. Turistik yaşam biçimi insanların turizm ile ilgili işleri yapıları, nesnelere görüşleri, nesnelere kullandıkları ve olayları yargılayışlarını içine alan bir kültür bütünüdür (Rızaoğlu, 2004).

Turistik yaşam biçimi insanların turizm aracılığıyla gereksinimlerini karşılama ile ilgili geliştirdikleri ve kalıplaştırıp alışkanlık haline getirdikleri ilgiler, inançlar, kanılar ve görüşlerin oluşturduğu bir yaşam biçimi olduğuna göre tek bir turistik yaşam biçiminden söz edilemez (Rızaoğlu, 2004). İnsanların turizm ile ilgili gereksinimleri farklıdır. Bu nedenle turistik yaşam biçimi de farklılık gösterebilir. Turistik yaşam biçimi turizm kültürünün bir sonucu olarak oluşmaktadır.

Turizm olgusunun kendisine özgü birçok özelliği normal yaşamdaki kültürden farklı bir turizm kültürü oluşturmakta ve geliştirmektedir. Turizm kültürü ise bu kültürün özellikleri doğrultusunda bir turistik toplumsallaşmaya neden olmaktadır. Böylece, turistik toplumsallaşmanın farklı bir biçimi olan örgütsel turistik

toplumsallaşma da turizm kültürünün özelliklerine göre biçimlenmektedir. Örgütsel turistik toplumsallaşmaya yol açan turizm kültürünün özelliklerini aşağıdaki başlıklar altında toplayarak açıklamak mümkündür (Rızaoğlu, 2004).

Turizm kültürü uluslararası anlayışı kavrar: Turizm olayı farklı uluslardan bir araya gelen insanların oluşturduğu bir olaydır. Farklı uluslardan bir araya gelen bu insanlar arasında kültürel farklılıklardan meydana gelen anlaşmazlıkların olması olağandır. Ancak turizm kültürü sayesinde bu anlaşmazlıklar ortadan kalkarak yerini bir anlayışa bırakır.

Turizm kültürü uluslararası hoşgörüyü kavrar: Turizm olayı içerisinde yer alan milyonlarca insanın farklı gereksinimleri, farklı kültürleri ve farklı yaşam biçimleri bulunmaktadır. İnsanlar turizm olayı içerisinde turizm kültürünün ortaya koyduğu kurallara, davranış biçimlerine uyarak tüm insanlara karşı hoşgörü geliştirebilirler.

Turizm kültürü uluslararası barışı kavrar: Turizm kültürünün barışı kavraması bu kültürün anlayışa ve hoşgörüye dayanmasından kaynaklanmaktadır. Farklı kültürlere sahip insanların bir araya gelmesi ile farklı kültürler arasında bütünleşmeyi sağlayarak dünya barışına katkılar sağlamaktadır.

Turizm kültürü insanlarda bir rahatlık yaratılması üzerine kuruludur: İnsanlar turizm olayına rahatlamak için katılırlar. Turizm olayına katılan insanların rahatlamaları gidilen yerdeki yöneticilerin, işletmelerin turistlerin gereksinimlerini karşılamalarına bağlıdır. Turizm kültürü aynı zamanda gidilen yerdeki işletmelere yöneticilere turistlerin rahatlamaları için gerekli kuralları koyarak onlara rehberlik etmektedir.

Turizm kültürü insanlarda bağımsızlık duygusuna dayanır: Turizmin insanları mutlu edici özelliği insanların toplumsal kuralların yarattığı kısıtlamalardan uzak ve özgür biçimde davranmalarına yol açar. Turizm kültürü aracılığı ile insanlar monoton yaşamalarının ötesinde daha rahat, özgür bir yaşam sürmeyi tercih ederler(Rızaoğlu, 2004). Turizm kültürü içerisindeki kurallar, değerler, inançlar insanların bağımsız yaşamalarına olanak tanır.

Turizm kültürü insanlarda özgürlük duygusuna dayanır: Turizm olayı içerisinde insanlar kendi katı toplum kurallarının dışına çıkarlar. Turizm olayı içerisinde insanlar istedikleri şekilde yaşamayı tercih ederler. Turizm kültürü de getirmiş olduğu, kurallar, değerler, davranış biçimleri ile insanların özgürce davranmalarına olanak tanır.

Turizm kültürü güvenliği kapsar: Turizm kültürünün önemli özelliklerinden biri de turistler için güvenli bir yaşama alanının oluşturulmasıdır. Turistler gittikleri yerde yabancıdırlar ve bu ortamda kendilerini güvende hissetmek isterler (Rızaoğlu, 2004). Turizm kültürünün temel özelliklerinden biride turistlerin yabancı oldukları ortamlarda turistlerin güvenliğinin sağlanmasıdır. Bu güvenlik gerek özel gerekse kamu kuruluşları tarafından sağlanmalıdır.

Turizm kültürü ötekilere dönük bir yaşam biçimini destekler: Turizm olayı içerisinde yer alan turistler içe dönüklük yerine genelde dışa dönük yaşamayı tercih ederler (Rızaoğlu, 2004). Turistler kendi içlerinde yaşamaktansa, diğer insanlarla bir arada, onlarla bir şeyleri paylaşmayı tercih ederler. Turizm kültürü de bu birlikte yaşam ve paylaşım esnasında insanlar arası kuralları düzenler.

Turizm kültürü doğal ve fiziksel çevre bilincini içerir ve geliştirir: Turizm olayı birebir doğal ve fiziksel çevre ile ilişki içerisindedir. Turistik çekimyerlerinde turizm olayının gerçekleşmesinin olumsuz sonuçlarından biri de doğal ve fiziksel çevrede tahribatların meydana gelmesidir. Ancak turizm kültürü insanlarda bu bilinci uyatarak insanların doğal ve fiziksel çevreye karşı daha duyarlı olmasını sağlar.

Turizm kültürü seçiciliğe dayanan bir yaşam biçimini destekler: Dünya üzerinde sayısız turistik etkinlikler bulunmaktadır. Ayrıca bu etkinliklere katılan farklı kültürlerden milyonlarca insan bulunmaktadır . Turizm kültürü sayesinde insanlar bu farklı turistik etkinliklerden dilediklerine katılmayı özgürce seçebilirler.

Turizm kültürü yeni deneyimlere açıktır: İnsanlar turizm olayına bir farklılık için katılırlar. İnsanlar turizm olayına katıldıklarında farklı bir yere gitmenin bir sonucu olarak farklı deneyimler elde ederler. Turizm kültürü insanların normal yaşamlarındaki deneyimlerinden farklı olarak yeni deneyimleri elde etmelerinde onlara özgürlük tanır.

Turizm kültürü farklı kültürlerin zenginliğinden oluşan bir bütünleşmedir:

Turizm olayı içerisinde milyonlarca insanın farklı kültürlere ait olduğu bilinmektedir. Turizm kültürü de bu farklı kültürlerin ortak noktasını oluşturmaktadır. turizm kültürü sayesinde farklı kültürlerden insanlar bir arada rahatça yaşamlarını sürdürüp turizm olayına katılabilmektedirler.

Turizm kültürü değişiklik ve yenilik aramayı kapsar:

Turistler turizm olayı içerisinde sürekli olarak değişik şeyleri ararlar. Turizm olayının temellerinden birisini de merak duygusu oluşturmaktadır. Turistler bu merak duygusu ile yeni yerler görmek, yeni tatlar tatmak, yeni giysiler giymek vb isterler. Turizm kültürü bu değişiklik ve yenilik aramayı olanaklı kılarak turistlerin değişiklik ve yenilik aramalarında onlara özgürlük tanır.

Turizm kültürü insanın özgerçekleşimini ve ufkunun genişlemesini kapsar:

İnsanlar özgerçekleşimin temeli olarak gizil güçlerini ortaya koymak kişiliklerini gerçekleştirerek yaşamdan doyum sağlamak için turizme katılırlar. İnsanlar turistik faaliyetlerinde bilgilerini arttırmak, varlığını duyurmak, kendilerini canlı tutmak, kendilerini geliştirmek isterler (Rızaoğlu, 2004). Turizm kültürü insanların ufuklarının genişlemesi ve özgerçekleşimlerinin sağlanmasında onlara rehberlik eder. Turizm kültürü milyonlarca insanın ufuklarının gelişmesinde kurallar getirir.

Turizm kültürü çok çeşitli olan davranışları içerir:

Turizm kültürü milyonlarca farklı insanın turizm olayı içerisindeki davranışlarını şekillendirmesi nedeni ile içerisinde çok çeşitli davranışı içermektedir.

Turizm kültürü anında ve koşulsuz doyuma yönelik bir yaşam biçimini

destekler: Turizm olayının kendisi insanların anında ve koşulsuz doyumuna yöneliktir. İnsanlar tatilleri esnasında belirli bir zaman içerisinde en yüksek doyumunu almak isterler. Turizm kültürünün kuralları insanların anında ve koşulsuz olarak doyumuna yönelik olarak geliştirilmiştir.

Turizm kültürü olağan durumlardaki insanı sıkı denetimlerden kaçma ve

özlemlerini yaşama biçimidir: İnsanlar olağan yaşamları içerisinde denetimlerden kaçmak ve bu olağan yaşamlarındaki yapamadıkları faaliyetleri, özlemlerini çektikleri

faaliyetleri gerçekleştirmek için turizme katılırlar. Turizm kültürü de insanların bu özlemlerini çektikleri faaliyetleri daha rahat gerçekleştirebilmeleri üzerine kuruludur.

Turizm kültürü bir toplumsal olgudur: Toplumsal ilişkinin, değerinin, ya da sürecin ayırt edilebilen her hangi bir birimi toplumsal olgu olarak tanımlanmaktadır. Bir olguya toplumsal bakış açısını kazandıran öğelerden biri insan olurken bir diğeri de insanlardan oluşan toplumdur. Etkileşen insanlar toplumsal bir olgudur. İnsan davranışı toplumsal bir olgudur (Rızaoğlu, 2004). Turizm olayı içerisinde yer alan insanlar turizm kültürünü davranışlarında gösterirler. Bu durum da turizm davranışının toplumsal bir olgu olduğunu göstermektedir.

Turizm Kültürü kültürler üstü bir kültürdür: Turizm kültürü genel olarak insanların sahip oldukları kültürlerin üzerinde gerçekleşir. Çünkü turizm olayı içerisinde yer alan insanların sahip oldukları kültür vardır. Ancak insanlar turizm olayı içerisinde turizm kültürünün gerektirdiği davranış biçimlerini kullanırlar.

Toplumsal etkileşme iletişim aracılığıyla insanların, toplumsal kümelerin veya toplumların birbirlerini karşılıklı olarak etkilemeleridir. Toplumsal etkileşim insansal bir etkileşimdir. Böylece insanların toplumsal davranışı toplumsal bir etkileşimin sonucunda ortaya çıkmaktadır (Rızaoğlu, 2004). Turizm sayesinde insanlar turizm olayı çerçevesinde birbiri ile iletişime geçerek birbirlerini etkilemektedirler. Bu etkileşimler sonucunda insanların turizm kültürü ortaya çıkmaktadır.

Turizm kültürü tüm özellikleri itibari ile turizm işletmelerine de yansımaktadır. Turizm işletmelerinde çalışanlar turizm olayı içerisinde turistlerle birebir ilişki içerisine girmektedirler. Turizm işletmeleri için önemli olan gelen müşterilerinin doyunluğunu sağlamaktır. Dünya üzerinde milyonlarca turistin yer aldığı göz önüne alınacak olursa turizm işletmelerinin turistlerin doyunluğu açısından turizm kültürünü kendi örgütsel kültürü içerisine alarak işgörenlerine aktarmaları gerekir. Turizm kültürü kültürler üstü bir kültürdür. Turizm işletmelerine farklı uluslardan farklı kültüre sahip turistler gelmektedir. Bunlara da en iyi hizmetin verilmesi turizm kültürü sayesinde mümkündür. Turizm işletmelerinde turizm kültürünü kendi örgütsel kültürü içerisine almayan işletmeler zamanla diğeri turizm kültürünü kendi örgütsel kültürü içine alan işletmeler karşısında rekabet edemez duruma gelecek ve kaybolup gideceklerdir.

2.1. Turizm Kültürü, Özellikleri ve Toplumsallaşma Süreçleri

Her sektör içinde bulunan örgütler kendi sektörlerine ait kültürü kendi örgüt kültürleri içinde veya yanında işgörenlerine aktarmak durumundadır. Turizm işletmelerinin de en önemli görevleri kendi örgüt kültürlerinin içinde ya da yanında sektörlerinin kültürü olan turizm kültürünü işgörenlerine aktarmaktır. Turizm işletmelerinde turizm kültürünü edinen işgörenler işletmelerinin işleyişini daha iyi bileceklerinden ve tüketicilerin isteklerini daha iyi anlayabileceklerinden kendilerini çok fazla baskı altında hissetmeyeceklerdir. Bu durum işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerinden içselleştirmeyi yaşamalarında daha çok etkili olacaktır. Turizm kültürünü edinmeyen işgörenler ise kendilerini daha fazla baskı altında hissedeceklerinden itaati daha fazla yaşayabileceklerdir.

Turizm kültürü konusunda bir diğer konu ise turizm kültürünün özellikleridir. Turizm kültürünün özellikleri işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarını etkileyen bir başka etkidir. Turizm kültürünün özelliklerini bilen turizm çalışanları turistleri daha iyi anlayabilecek, onların gereksinimlerine daha iyi cevap verebilecektir. Böylece turizm kültürünün özelliklerini ve turizm kültürünün yol açabileceği olumlulukları bilen işgörenler toplumsallaşma süreçlerinden içselleştirmeyi daha çok yaşayabileceklerdir. Ancak turizm kültürünün özellikleri konusunda bilgi sahibi olmayan işgörenler ise tüketicileri anlayamayacaklarından kendilerini daha çok baskı altında hissedeceklerdir. Bunun bir sonucu olarak da toplumsallaşma süreçlerinden daha çok itaati yaşayabileceklerdir.

3. BİR TOPLUMSAL KURUM OLARAK TURİZM

Kurum, kültürün bir kısmıdır, insanların yaşam biçimlerinin örüntüleşmiş bir kısmıdır. Türkkahraman (2006)'a göre kurumlar, bir toplumun temel olan faaliyetlerini ve inanç, paylaşma, eğlenme gibi gereksinimlerini karşılayan tüm bileşenleri içinde bulunduran geniş bir kavramdır. Kurum; bir toplum içinde bir takım temel işlevleri karşılayan, süreklilik gösteren ve o toplumun çoğunluğu tarafından kabul gören ve onaylanmış ilişki sistemleri ve davranış biçimleri olarak düşünülebilir (Şahin, 2007). Birey toplum içinde bir çok kurum aracılığıyla toplumsallaşabilmektedir (Mutlu, 2008). Toplumsal kurumlardan biri de turizmdir (Rızaoğlu, 2003).

Turizmin bir toplum yaşamının ayrılmaz bir parçası durumuna gelmesi turizmin bir ülkede gerekli ve uygun bir etkinlik olarak benimsenmesi ve turizm etkinliklerinin örgütlenmesi için hükümet düzeyinde girişimlerin yapılmasıyla gerçekleşir. Böylece turizm, toplumsal bir kurum olduğu gerçeği ön plana çıkmaktadır (Doğan, 1987).

Bir toplumsal kurum değerler, inançlar, davranış ile ilgili kurallar, simgeler vb. oluşan öğeleri içerirler. Bu öğeler aynı zamanda kültürü de meydana getirmektedir. Öyleyse, bir toplumsal kurum kültür ile doludur. Toplumsal bir kurum olarak turizm de kültür ile doludur. Bir toplumsal kurum belirli davranış biçimlerini içerir. Bir toplumsal kurum olan turizm de açıkça ortaya konmayan, oldukça belirsiz kişisel duygular biçiminde veya yasalar, yönetmelikler gibi kesin ve açık biçimde kurallar içermektedir. Bir toplumsal kurum, kendisinden beklenen amaçları yerine getirmesi için amaçlarıyla bağıntılı maddesel öğeler içerir. Toplumsal bir kurum olarak turizm de işlemlerin içinde yürütüldüğü fiziksel bir turistik yapı ve ortam, turistlerin gereksinimlerin karşılanması için turistik ürünler, turistik ürünlerin sunulmasını sağlayan turizm görevlileri gibi öğeleri ve araçları bünyesinde bulundurur (Rızaoğlu, 2004).

3.1. Turistik Toplumsallaşma

Turist toplumsallaşması turizm olayı içerisinde turist olarak yer alan insanların gittikleri yerlerde turizmin gerektirdiği değer, inanç, görüş, davranış biçimlerini öğrenme sürecidir. Turistik toplumsallaşma insanların turizm kültürünü ve bu kültür içindeki rollerini öğrenmesi sürecidir. Turistik toplumsallaşma insanların turistik toplumsal davranışları öğrenmesi sürecidir. Bir toplumsal kurum olarak turizm oturma yerinde karşılanamayan veya yeterince karşılanamayan gereksinimleri karşılamak amacıyla insanların birlikte onayladıkları, uyguladıkları ve oldukça sürekli olan toplumsal örgütü, rol ve ilişkileri kapsar (Rızaoğlu, 2004).

Ozan (2004)'a göre bir topluluğun en değerli manevi varlığını her ülkede, her toplumda yerel kültürü meydana getiren unsurlar oluşturmaktadır. Bir toplumun nesilden nesile elden ele iletilen birikimi o toplumun kültürel kimliğini oluşturmaktadır. Yeni nesiller, toplumun korunmasında kendilerine düşen görevi bu manevi birikim ışığında gerçekleştirmeye çalışmaktadırlar. Dünya ülkeleri arasında var olan farklı kültürler bir mozaik oluştururlar. Bu mozaikğin içerisinde her toplum, kendi kültürel

özelliklerini korumaya ve geliştirmeye çabalamaktadır. Towner (1997)'a göre turizm ile kültür iç içe olduğundan, ikisi arasında bir ilişki ve etkileşimin olması kaçınılmazdır. Birinde meydana gelebilecek bir değişim diğerini de etkileyebileceği düşünülebilir. Bu iki kavram arasında turizmin kültürel bir değişime neden olduğu görülmektedir. Demiray (1991)'a göre turizm olayı içerisinde gerçekleştirilen her davranış ve yapılan eylem, kültürel boyutta etki edebilecek bir güce sahiptir. Bu durum turizm olayının, kültürel iletişim boyutunda önemli bir yerde olduğunu vurgulamaktadır (Baykan, 2007).

Turizmin kültürel etkileri üzerinde durulurken, turizmin kültürler üzerindeki etkileri ile birlikte meydana gelen kültürel değişimin tarihsel süreç içerisinde normal kabul edilebilecek bir değişme dışında düşünülmelidir. Turizm ile birlikte meydana gelen değişiklikler, normal toplumsal değişikliklerin dışında düşünülmelidir. Turizm ile meydana gelen değişiklikler, normal olarak gerçekleşen toplumsal değişikliklerin üzerinde bir değişikliktir. Normal olarak gerçekleşen toplumsal bir değişme, bir toplumun uzun bir sürede, bir başka deyişle birkaç neslin yaşamını aşan bir sürede yaşadığı değişikliklerin tümüdür. Toplumlar arasındaki kültürel etkileşim ve etkilenme, kendi kültürünü hiçe sayarak, kayıtsız şartsız bir taklit anlayışına dayanmadığı sürece önemli bir sorundan söz edilemez. Ancak bu etkileşim ve etkilenme kültürel bir baskı haline gelirse, yerel kültürde meydana getireceği hasarlar, turizmden elde edilecek yararları etkisiz hale getirebilecek boyutlara ulaşabilir. (Akman, 2007).

Turizmin etkisiyle meydana gelen değişiklikleri aşağıdaki gibi gruplamak mümkündür (Hussein ve Saç, 2008).

Kültürel etkiler: toplumun ait kültür üretimi ve kültür tüketimi ile ilgili olarak ziyaretçi kültürlerle etkileşim.

Düğülerde görülen değişiklikler: bu değişiklikler geleneksel kültüre ait olan toplumsal beğeni duygularında meydana gelen değişimlerdir.

Kültür tüketimi: gelenek ve görenekler çerçevesinde yaşatılmakta olan düğün, dini törenler, yöresel sanat ve edebiyat konularında görülen değişimlerdir.

Jafari ve Way (1994)'e göre turist gönderen ülkenin sahip olduğu kültür iletişim süreci içinde etkili olarak rol oynayan kültürlerden biridir. Bazı turistler tatilleri esnasında kendi kültürleri dışında belli davranış biçimlerini sergilerken turistlerin birçoğu da tatilleri sırasında kendi kültürel unsurlarını koruyarak kendi kültürlerine ait davranış biçimlerini sergilerler. Turistler evlerinden uzak olduklarında ülkelerinde yapmadıkları normal davranışlarının dışında davranış gösterme eğilimindedirler. Birçok yazar turistlerin yoğun olarak bulunduğu yerlerde yeni bir kültür olgusunun oluştuğunu ve bununla turist kültürü olduğu üzerinde hem fikirdirler. Turist davranışları turistlerin geldikleri ülke ve kültürüne göre de değişiklik gösterebilmektedir. Çünkü turist davranışları turistlerin geldikleri ülkenin kültüründen etkilenmektedir (Avcıkurt, 2009).

Turizmin etkileşim halindeki insanların kültürleri üzerinde birçok etkisi bulunmaktadır. Turizm olayı içine giren turistler gittikleri yerin kültüründen etkilenebilecekleri gibi gittikleri yerdeki yerel halkın kültürünü de etkileyebilirler. Turist kabul eden yerel halk zaman içerisinde kabul ettikleri turistlerin kültürlerinden etkilenmekte ve kültürel unsurları zaman içerisinde değişiklik göstermektedir. Turistler de aynı şekilde gittikleri ülkelerde kendi ülkelerine ait kültürel unsurların bazılarını bir kenara bırakıp tatilleri esnasında farklı davranışlar gösterebilmektedirler . Milyonlarca insanın turizm olayına katıldığı düşünüldüğünde ülkeler arasında bir turizm kültürünün ortaya çıktığı söylenebilir. Turizm kültürü genel olarak insanların turizm esnasında davranışlarını şekillendiren belli başlı unsurlardan oluşmaktadır. Bu davranışlar turistik yaşam biçimine özgü davranış biçimleridir. Turistik yaşam biçimi insanların turizm olayı çerçevesindeki değer, inanış, bilgi, kanı ve görüşlerden oluşan bir yaşam biçimidir. İnsanların tüm bu turistik yaşam biçiminin gerektirdiği davranış biçimlerini, kanı, görüş, inanış ve değerleri öğrenmesi ise turistik toplumsallaşmayı oluşturur (Rızaoğlu, 2004).

3.2. Turistik Toplumsallaşma Biçimleri

Turistik toplumsallaşmanın üç biçimde oluştuğu söylenebilir. (Rızaoğlu, 2004).

- Turist toplumsallaşması
- Yerli turistik toplumsallaşma
- Örgütsel turistik toplumsallaşma

3.2.1. Turist Toplumsallaşması

Geziye katılan insanların turistik ortamlarda yaşayarak turizm ile ilgili değer, inanç, düşünce, tutum ve davranışları öğrenmesi ve turistik yaşam biçimine uyması sürecine turist toplumsallaşması denir. Turistik yaşam biçimi insanların normal yaşam biçimlerinden oldukça farklıdır. Turizm gibi farklı bir yaşam biçimi içine giren insanlar bu farklı yaşam biçiminin özelliklerini öğrenmektedir (Rızaoğlu, 2003).

Günümüzde milyonlarca insan turizm olayına katılmaktadır. Turizm olayı içerisinde turist olarak yer alan insanlar oturma yerlerinde karşılayamadıkları ya da tam olarak karşılayamadıkları gereksinimlerini karşılamak için farklı insanlarla ilişki ve etkileşim içerisine girmektedirler. Bu ilişki ve etkileşim sonucunda turistler turizmle ilgili kültürü öğrenmekte ve turistik toplumsallaşmalarını gerçekleştirmektedirler.

3.2.2. Yerli Turistik Toplumsallaşması

Özdemir (1992)'e göre turizmin bireysel davranış, aile ilişkileri, toplu yaşam biçimleri, ahlâk ile ilgili tutumlar, değer yargıları, yaratıcı güçler, görenekler, geleneksel törenler ve toplum örgütlenmesindeki değişikliklere katkıları, turizmin toplumsal ve kültürel etkileri yoluyla meydana gelmektedir. Diğer bir deyişle bu etkiler doğrudan ve dolaylı temas ile turistlerin yerel halk üzerindeki etkileridir. Pala (2001)'ya göre bunun tam tersi durum da söz konusu olabilmektedir. Turistler gittikleri yerdeki yerel halktan da etkilenebilmektedir (Baykan, 2007). Bu etkileşim sonucu ortaya çıkan turizm kültürünün yerel halk tarafından öğrenilmesi sürecine yerel turistik toplumsallaşma denmektedir. Diğer bir deyişle yerel turistik toplumsallaşma yerlilerin turistlerle ve turistik örgütlerle karşılaşmalarında ve ilişkilerinde ve bu ilişkilerdeki değişmelerde uyum sağlayabilmek için gerekli olan inanç, düşünce, değer, tutum ve davranışları öğrenme ve sürdürme sürecidir (Rızaoğlu, 2003).

Turizm bölgelerinde yaşamlarını sürdüren yerel halk sürekli olarak turizm olayı içerisinde yer aldığından turistler ve turistik örgütler ile birlikte geliştirilen turizm kültürünü öğrenme ve bunu sürdürme durumunda daha ön plana çıkmaktadırlar. Turizm geliştikçe turizm kültürü de tüm topluma yayılmaktadır.

3.3.3. Örgütsel Turistik Toplumsallaşma

Her örgütün kendine özgü kültürü bulunmaktadır. Örgüte katılan bireyler bu örgüte ait kültürü toplumsallaşma süreci içerisinde öğrenirler. Farklı örgütlerin farklı kültürleri olması ve burada işgörenlerin farklı toplumsallaşma yaşamları bilinen bir gerçektir. Aynı tür üretimi gerçekleştiren ya da hizmeti veren örgütlerde çalışanların dahi farklı toplumsallaşma yaşamları da bilinen bir gerçektir. Bununla beraber, farklı sektörlerde faaliyet gösteren örgütlerdeki işgörenlerin toplumsallaşmalarında da farklılıklar olacaktır. Temel olarak örgütsel toplumsallaşma ilkeleri tüm örgütlerde geçerli olsa da sektörlerin temel özellikleri örgütlerde çalışanların toplumsallaşmalarını farklı biçimlerde etkileyebilecektir. Örneğin, üretim ile uğraşan bir otomobil firmasında işgörenlerin toplumsallaşmaları ile siyasal bir örgütteki işgörenlerin ve bir hizmet sektörü olan turizm örgütlerindeki işgörenlerin toplumsallaşmaları farklıdır. Kaldı ki hizmet sektöründe yer alan örgütlerde işgörenlerin farklı toplumsallaşma yaşamları normaldir.

Her sektörün kendisine özgü bazı temel özellikleri vardır. Bu özellikler o sektörde faaliyet gösteren örgütlerin kültürlerinin oluşmasında temel oluştururlar. Böylece örgütlerde işgörenler de bu özelliklere göre toplumsallaşmalarını sağlarlar. Turizm sektöründe faaliyet gösteren örgütlere ait tüm özellikler bu örgütlerdeki işgörenlerin toplumsallaşmalarını etkilemektedir. Örneğin turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olması o örgütlerde faaliyet gösteren işgörenlerin toplumsallaşmalarını etkilemektedir. Turizm işletmelerinde çalışan birçok işgörenin her biri örgüte katılırlarken farklı kültürü de beraberinde getirmektedir. Bunun yanında, örgütün kendi kültürünün bulunması ve tüm bunların yoğunlaşması ile işgören için yepyeni bir öğrenme ortamı ortaya çıkmaktadır.

Turizm sektöründe faaliyet gösteren örgütler dinamik örgütlerdir. Sürekli bir değişme içerisinde bulunmaktadır. Bu değişmelere ayak uydurmak zorunda olan işgörenler de meydana gelen değişmelere uyum sağlamak durumundadırlar. Bu değişmeler onları sürekli bir şeyler öğrenmek durumunda bırakır. Bu durum toplumsallaşma ile açıklanabilir. Çünkü, toplumsallaşmanın temelini örgütteki işgörenlerin örgüt ile ilgili olarak öğrenmeleri oluşturur.

Turizm örgütlerindeki işgörenler sürekli bir biçimde müşteri ile karşı karşıyadırlar. Bu sektörde faaliyet gösteren işgörenlerin sürekli olarak müşteri ile karşı karşıya olmaları müşterilerin doyunluğu açısından farklı durumlarda farklı biçimlerde davranmalarına yol açabilir. Bu nedenle, bu örgütlerde işgörenlerin toplumsallaşma sırasında öğrendikleri en önemli örgütsel değer müşteri doyunluğu ve onların doyunluğunun nasıl sağlanacağı konusudur.

Turistik örgütlerde toplumsallaşma esnasında yaşanabilecek bir diğer önemli husus ise bu işletmelerdeki işgörenlerin turizm kültürünü öğrenmeleridir. Günümüzde milyonlarca insan turizme katılmakta ve bu turizm olayı içinde yer alan turistlerin büyük çoğunluğu gittikleri yerlerde turizm örgütlerinde işgörenlerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu karşılaşmalar sonucunda işgörenler ve turistler bir birleri ile etkileşim içine girmektedirler. Bu etkileşimler genel olarak bir turizm kültürünün oluşmasına neden olmaktadır. İşgörenlerin turizm ile ilgili bu kültürdeki değerleri, düzgüleri, davranış biçimlerini öğrenmelerine örgütsel turistik toplumsallaşma denmektedir.

İşgörenler daha önceden edindikleri bireysel ve işleri ile ilgili deneyimleri, inançları, tutumları ve beklentileriyle turistik örgütlere katılırlar. İşgörenlerin turistik örgütlere katıldıktan sonra turistik örgütsel yaşam biçiminin gerektirdiği inanç, düşünce, tutum ve davranışları edinmesi, turistik örgütün geliştirdiği kurallara göre hareket etmesi büyük ölçüde hem örgüt açısından hem de işgören açısından yararlı olmaktadır. Örgütsel turistik toplumsallaşmanın temel amacı örgüte katılan bir işgöreni etkin bir örgüt üyesi haline getirmektir. İşgörenlerin örgütün bir üyesi olmasının bir bedeli olarak işgören turistik örgütün amaçlarını, değerlerini, düzgülerini ve davranışlarını öğrenir (Rızaoğlu, 2003).

Turizm işletmelerindeki işgörenler örgüt içerisinde örgütün geliştirdiği kültür içerisinde aynı zamanda turizm kültürünü de öğrenirler. Çünkü turizm işletmeleri için turizm kültürünü kendi kültürleri içerisine alıp kendi örgüt kültürlerinin bir parçası haline getirmek kaçınılmazdır.

4. TURİZM KÜLTÜRÜNE TEMEL OLUŞTURAN KÜRESEL ETİK İLKELERİ

Öztürk (2001)'e göre etik ilkeler, yapılacak herhangi bir iş ile ilgili önceden saptanan standartlar olarak, kabul edilebilir. Etik ilkeler davranışların minimum özelliklerini ortaya koymaktadırlar. Plant (1994)'e göre Etik ilkeler genel olarak yazılı veya yazısız olabilirler Ancak, etik ilkelerin yazılı olması kamuoyu için sorumluluk ölçüsü olarak zorlayıcı olabilirler. Yazılı olan etik ilkeler bir hükümet biriminde, bir iş alanında veya bir örgüt içinde oluşturulabilir (Köseoğlu, 2007).

Öztürk (2001)'e göre etik ilkeler insanlara iyi işleri yapmak ve kötü işlerden kaçınmak için yol göstermektedir. Pehlivan (1998)'a göre etik ilkeler inançlar ve değerlere dayandığı için toplumdan topluma farklılıklar gösterir. Toplumdan topluma farklılık gösteren bu etik ilkelerin geliştirilmesinde genellikle hakkaniyet, insan hakları, yararcılık ve bireysellik temel alınan yaklaşımlar olarak görülmektedir (Bektaş, 2008).

Turizmde küresel etik ilkelerin amacı da insanlara turizm olayı içerisinde doğru yolu göstermektir. Turizmde küresel etik ilkeler turizm olayı içerisinde yer alan her insanın örgütün ve kuruluşun bu etik ilkelere uymalarını sağlamaktadır.

Turizmde küresel etik ilkeler, turistik ortamın nitelikleri ve turizm kültürü arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişkiye göre küresel etik ilkelerin temelinde turistik ortamın nitelikleri yatmaktadır. Turizm kültürünün temelinde de küresel etik ilkeler bulunmaktadır. Böylece, turistik ortamın özellikleri aynı zamanda turizm kültürü ile de doğrudan ilişkilidir. Turistik ortamın niteliklerini aşağıdaki gibi belirtmek mümkündür (Rızaoğlu, 2004).

Turistik ortamlar yabancılığı kavrayan ortamlardır: Hiçbir toplumsal olgu turizm olgusu kadar yabancılığı kucaklamaz. Gerçekten, turistik ortamlar yabancılığı kavrayan ortamlardır. Diğer bir deyişle, turistik ortamlarda birbirlerine yabancı, birbirlerini tanımayan ve gelenek ve göreneklerini bilmeyen insanlar karşılaşmaktadır. Yani turistler ve yerliler birbirlerine yabancı taraftırlar. Hem turistler hem de yerliler birbirlerinin yabancısı olduğunu bilmektedirler. Bu durum hem turistler hem de yerliler için rahatlatıcı olmaktadır. Çünkü turizm yabancılığı kucaklamakla turist ve yerliyi bir

araya getirmekte, hoşgörüyü devreye sokmaktadır. Böylece birbirlerine yabancı olan turist ve yerli birbirlerinin kültürlerine karşı bir pot kırıcılarında veya aykırı davranışlarda bulduklarında hemen yabancılaşma devreye girmektedir. Bunun anlamı, yabancılaşma durumu ve ortamı kültürlerarası karşılaşmadaki zorluğu, ters düşmeyi, aykırı davranmayı hoşgörüyü getirerek kırmaktadır. Turist yerlilerin kültürüne aykırı davranışında yerliler bu aykırı davranmayı turistin yabancı olmasına bağlamaktadır. Sonuç olarak turistik ortamlar yabancılaşma kucaklamakla hoşgörüyü devreye sokarak aslında toplumlararası karşılıklı anlayışı kucaklamaktadır.

Turistik ortamlar hoşgörülü ortamlardır: Diğer yandan turist ve yerlilerin birbirine yabancı olmaları ve yabancı olmayı kabul etmeleri aynı zamanda onların hoşgörüyü sahip olmalarına kaynaklık etmektedir. Turist ve yerli arasında hoşgörü ise onların aykırı, ters veya istenmeyen bazı davranışlarda bulunabileceğini, az veya çok yanlışlık yapabileceklerini baştan kabul etmelerini dile getirmektedir. Eğer turistik ortamlar hoşgörüyü içermese yerli ve turist birbirine yaklaşması oldukça zorlaşır ve turist girdiği turistik ortamdan hemen çıkmak ister.

Turistik ortamlar insanlar için bir boşalma ortamıdır: Turistik ortamlar bu ortama giren insanlar için bir boşalma fırsatı ve olanağı da sağlar. Böylece, bu ortamlara giren insanlar kurtlarını döker, sıkıntılarını enazlamaya çalışır, zorlanmalardan kurtulur ve dertlerinden arınmaya çalışırlar. Normal ortamdaki yaşam ile turistik ortamdaki yaşam arasındaki en önemli farklılıklardan biri de budur.

Turistik ortamlar özgürlüğü içeren ortamlardır: Bu durum da toplumlararası karşılıklı anlayışın gelişmesine hizmet eder. Gerçekte günümüz insanları –özellikle gelişmiş ülke insanları- normal yaşamalarında katı ve sert kurallar içinde bulunmaktadır. İnsanlar bir anlamda bir süre bu katı ve sert kurallardan kaçmak isterler. Turistik ortamlar bu duruma oldukça fırsat ve olanak verir. Eğer turistik ortamlar normal yaşamdaki gibi sert ve katı kurallar içerirse insanlar böyle ortamlara gitmek istemezler veya böyle ortamlardan uzak durmaya çalışırlar. Sonuç olarak turistik ortamların özgürlüğü içermesi, daha esnek kurallara sahip olması toplumlararası karşılıklı anlayışı geliştirmektedir. Toplumlararası karşılıklı anlayışın gelişmesinde turistik ortamların özgür ortamlar olmasının da önemli rolü vardır. Turistik ortamlarda karşılaşan insanlar kendi kültürel farklılıklarını, anlayışlarını, yeme ve içmelerini,

yaşam biçimlerini herhangi bir kayıt veya koşula bağlı olmadan gerçekleştirebilmelidirler. Bu ortamlar kayıt ve koşula bağlanırsa özgürlük niteliğini kaybeder ve insanlar kayıt ve koşula bağlı bir turistik ortama pek gitmek istemezler. Yani, o zaman turistik ortamlarla normal yaşam ortamı arasındaki farklılık ortadan kalkar.

Turistik ortamlarda özgünlükler aranır: Turistik ortamlar insanların yeni ve özgün deneyimler arama duygusunu simgelerler. İnsanlar normal yaşamlarında değişmeye pek istekli olmazlar. Turistik ortamlar insanlardaki değişiklik, özgünlük ve yeni deneyimler arama isteğine en iyi cevaptır. İnsanlar turistik ortamların özgünlük arayabilecekleri ortamlar olduklarına inanmazlarsa bu ortamlara girmezler. Bir çok çekimyeri özgünlüğünü kaybettiğinde insanların bu çekimyerlerine gitmek istemedikleri görülmektedir (Rızaoğlu, 2004).

Turistik ortamlar esnek ortamlardır: Katı ortamlarda insanlar sorumlu ilişkiler geliştirmek zorunda kalırlar. Böyle bir ortamda toplumsal baskılar, kurallar ve yaptırımlar insanlardaki davranışları tekbiçimli yapar. Turistik ortamlarda ise davranışlar tekbiçimlilikten kurtulur. Bir turistik ortamda insanlar bir küme veya ilişki türünden diğer bir küme veya ilişki türüne kolayca geçebilmektedirler (Rızaoğlu, 2004).

Turistik ortamlar çeşitlenmelidir: Turistik ortamda farklı kültürlere sahip insanlar bir araya gelirler. Turistik ortamların hoşgörülü ortamlar olmasının bir sonucu olarak gerçekleşebilen bu farklı kültürlerden insanların bir araya gelmesi sonucu kültürel bir çeşitleme ortaya çıkar. Bu farklı kültüre sahip kişiler arasındaki ilişkiler ve etkileşimler sonucu ortak bir kültür ortaya çıkar.

Dünya Turizm Örgütü, turizmin toplum ve çevreye olumsuz etkilerini azaltmak, dünya turizminin sorumlu ve sürdürülebilir gelişimini bir dizi ilkeye bağlamak amacıyla, 1999 yılında 10 bölümden oluşan ve 48 maddeden meydana gelen **turizmde küresel etik ilkeler bildirgesini** kabul etmiştir (WTO). Turizmde küresel etik ilkeler ile turizm kültürünün geliştirilmesi daha sağlam ve ayrıntılı temellere bağlanmak istenmektedir. Turizmde küresel etik ilkelerin konuları ile bu konuları ilgilendiren ilkeler bildirgedeki on bölüme uygun daha ayrıntılı ve anlaşılır bir şekilde aşağıda açıklanmaktadır (http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Turkey.pdf).

A. Toplumlararası Karşılıklı Anlayış ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Bir toplumsal olgu olarak turizm toplumlararası karşılıklı anlayışı oldukça geliştiren bir olgudur. Turizm kültürünün önemli yönlerinden biri turizm olgusu içerisinde yer alan tarafların toplumlararası karşılıklı anlayışın sağlanmasıdır. Dolayısıyla bu anlayışın sağlanmasında turizm kültürünün ve turistik ortamların özellikleri önemli roller üstlenmektedir. Gerçekten turizm kültürü kendisini turistik ortamların niteliklerinde yansıtmaktadır. Toplumlararası karşılıklı anlayışı yansıtan turistik ortamların nitelikleri arasında turistik ortamların yabancılığı içermesi, insanların boşalmalarına fırsat ve olanak sağlaması, hoşgörüyü içermesi, esnek olması ve özgürlüğü içermesi gibi nitelikleri başta gelmektedir.

Toplumlararası karşılıklı anlayış ile ilgili küresel etik ilkeler turizm olayı içerisinde yer alan tarafların birbirlerine karşı anlayış içinde olmalarını sağlamaya yönelik ilkelerdir. Turistlerin yerlilerin, yerlilerin de turistlerin ahlaki, kültürel, dini değerlerine karşılıklı olarak saygı göstermeleri durumunda turizm anlamlı olur. Turistler yerlilerin yaşam biçimlerine, geleneklerine, göreneklerine, yasalarına uygun biçimde davranmalıdır. Ayrıca turistler yerel halkı baskı altına almamalı, onlara karşı küçük düşürücü davranışlardan kaçınmalıdır. Buna karşılık yerel halkların da turistlerin yaşam biçimlerine, alışkanlıklarına, geleneklerine ve göreneklerine saygı göstermelidir. Ülke ve yerel yönetimler, kamu kurumları, turizm işletmeleri de turistlere saygı göstermeli, kamu görevlileri turistlerin güvenliklerine önem verirken turizm işletmeleri de onların yaşam biçimlerine uygun düzenlemelere gitmelidirler.

Turistik ortamlar hoşgörüyü gerektiren ortamlardır. Turistik ortamlarda insanlar diledikleri gibi yaşamak isterler. Kurallardan, baskılardan bunalan insanlar turistik ortamlarda bu baskıcı ve kuralcı yaşam biçiminden uzak durma eğilimi gösterirler. Böylece istedikleri gibi davranmaya yönelirler. Ancak, turizm kültürünün bir niteliği olarak insanlar karşılıklı anlayış içerisinde turizm olayı içerisinde yer almadıkları takdirde turizm onlar için anlamsızlaşabilir. İnsanlar farklı kültürlerden ve farklı anlayışlardan geldiklerini kabul ederek birbirlerine karşı davranışları kucaklarlar.

Turizmin toplumlararası karşılıklı anlayışla ilgili etik ilkeleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. Değerlerin çeşitliliği ilkesi: Bu ilkeye göre turizm olayı içerisinde yer alan tarafların farklı değerlerin varlığını kabul etmesine dayanmaktadır. Taraflar birbirlerinin farklı kültürlerden geldiğini kabul ettikleri takdirde birbirlerine hoşgörü ile yaklaşabilirler. Taraflar farklı kültürlerden olduklarından kendi kültürlerine aykırı gelen bir durumu anlayış ile karşılamaktadırlar.

2. Ev sahibi bölge ve ülkenin alışkanlık ve yasalarına saygı ilkesi Bu çerçevede gerek turistler gerekse çekimyerindeki turizm işletmeleri gerçekleştirecekleri turizm faaliyetlerinde yerel halkın gelenek, görenek ve yasalarına saygı çerçevesinde davranmaktadırlar. Turistlerin kültürleri yerliler için çok farklı olabilir. Turistler için turizm olayı içinde doğal karşılanan bazı davranış biçimleri yerlilerin geleneklerine aykırı bir durum meydana getirebilir. Bu nedenle turistler ve turistlere hizmet veren işletmeler yerlilerin geleneklerine, göreneklerine ve yasalarına saygı göstermek durumundadırlar.

3. Turistlerin yaşam şekli, beklentileri ve damak zevklerine saygı ilkesi: Bu ilkeye göre turizm faaliyetleri içinde hem yerel halk hem de turizm işletmeleri kendi gelenek, görenekleri ile ters düşmemek koşulu ile kendi ülkelerine gelen turistlerin yaşam biçimlerine karşı saygı göstermelidirler. Gittiği yerde yabancı olan turist kendini evinde gibi hissetmek ister. Kısacası, kendi ülkesindeki gibi giyinmek, davranmak, yemek ister. Ayrıca turizmin gereklerinden en önemlisi tüketicilerin doyunluğunu sağlamaktır. Bu nedenle hem yerel halk hem de turistlere hizmet veren işletmeler onların yaşam şekillerine hitap etmek durumundadırlar.

4. Güvenlik ilkesi: Turistler gittikleri yerlerde yabancıdırlar ve çekingen davranırlar. Çünkü girilen ortam turist için belirsizlik ve risk içermektedir. Turizm kültürü çerçevesinde turistlerin ve beraberindeki eşyaların güvenliği yalnızca kamu görevlilerin değil yerel halk ve turizm işletmelerinin de görevi olmalıdır.

5. Yerel halka saygı ilkesi: Turizme katılan turistlerin de gittikleri çekimyerlerindeki yerel halkın yaşam biçimine saygı göstermeleri gerekmektedir. Bununla ilgili turistlere düşen görevler bulunmakla birlikte turistlerle ilgilenen turizm görevlilerine de düşen görevler bulunmaktadır. Turizm işletmeleri turistleri bu konuda gerektiğinde uyarabilmeli ve eğitebilmelidir.

6. Bilgi edinme ilkesi: Turist gideceği yer ile ilgili sağlık ve güvenlik gibi belli bilgileri elde etmek ister. Turistlerin bu konularla ilgili tüm bilgileri çeşitli kaynaklardan

edinmeleri mümkündür. Ancak turizm kültürü çerçevesinde turizm işletmeleri de turistlere bu bilgileri tüm açıklığı ile vermek durumundadırlar.

B. Turizmin Bireysel ve Toplumsal Doyum Olması ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Bu ilkeler turizmin bireysel ve toplumsal yararlı yönlerinin önemi üzerinde durmakta ve bu yönlerin desteklenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu ilkelerle özellikle turizmin eğitici yönlerinin önemine dikkat çekilmektedir. Eğlenme, dinlenme, spor ve kültürel yönleri olan turizm kişiler için iyi bir eğitim fırsatı sunmaktadır. Tüm insanlara turizme katılma hakkı verilmesi ile bireysel hakların savunulması ön plandadır. Din, sağlık, eğitim, kültür, dil öğrenme amaçlı seyahatler turizmin eğitimle ilgili önemli yönleridir. Her ülke tarafından bu yönleri ile turizmin teşvik edilmesi gerekmektedir.

Turizm bireysel ve toplumsal bir doyum aracıdır. Turizm kültürünün önemli özelliklerinden biri de anında ve koşulsuz doyumunu desteklemesidir. Turistik ortamlar insanlar için bir boşalma ortamıdır. Turistik ortamlarda doyum alamayan insanlar o ortamlardan uzaklaşmak isterler. Bireysel hakları engellenen, bir sömürü aracı olarak görülen insanlar turistik ortamdan uzaklaşmak isteyecektir.

Turizmin bireysel ve toplumsal doyum olması ile ilgili etik ilkeleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. Öğrenme ilkesi: Turizm kültürü çerçevesinde insanlar tüm turizm çeşitlerine katılabilmeli ve bu turizm çeşitlerini açık görüşlülükle gerçekleştirilmelidir. Ancak bu durumda turizm insanlar için bir eğitim fırsatı oluşturabilecektir. Bu sayede insanlar katıldıkları turizm olayı ile farklı kültürleri öğrenebilir. Turistik ortamlar özgür ortamlardır. Turizm kültürü yeni deneyimlere açıktır ve bu deneyimleri insanlar arasında paylaşır. Turizm yoluyla öğrenme sayesinde insanlar çeşitli deneyimler kazanır. Bu deneyimler ayrıca insanların öğrenmelerini de artırır.

2. Bireysel hakların gelişmesine katkı sağlama ilkesi: Turizm faaliyetleri çerçevesinde insanların bireysel haklarına saygı gösterilmelidir. Turizme katılan insanlar gittikleri yerlerde kendi bireysel haklarına saygı gösterilmesini beklerler. Özellikle turizm

faaliyetleri çerçevesinde çocuk, yaşlı, engelli ve etnik azınlıkların haklarına saygı gösterilmesini gerektirir. Böylece turizm kültürünün bir gereği olarak bireysel hakların gelişmesi kolaylaşmaktadır.

3. İnsan sömürüsüne karşı durma ilkesi: Turizm kültürünün bir gereği olarak turizm olayı çerçevesinde tüm insanlara yönelik insan sömürüsünün önünde durulmalıdır. Turizm olayı doğası gereği insan sömürüsüne yol açabilir. İnsanlar gittikleri yerlerde yabancı olduklarından sömürü aracı olmaktan çekinirler. İnsan sömürüsü ile ilgili ülkeler tarafından yasal önlemler alınmakla birlikte turizm içerisinde yer alan herkesin insan sömürüsünün önünde durması gerekmektedir.

4. Turizmin yararlı türlerinin teşvik edilmesi ilkesi: Turizm olayı içerisinde birçok tür bulunmaktadır. Bunlar arasında din, sağlık, eğitim vb. sayılabilir. İnsanın güdeleri çok çeşitli olduğundan insanlar turizm içinde de farklı türlere yönelebilirler. Turizm olayı içerisinde tüm turizm çeşitlerine katılım desteklenmelidir. Bu çerçevede tüm insanlara düşen görev turizm olayının önünde bulunan engellerin kaldırılmasıdır.

5. Turizmin yarar ve zararlarının eğitim programlarına alınması ilkesi: Turizm ülkelerin gelişmelerinde önemli rol oynayan bir kesimdir. Turizmin ekonomik, toplumsal ve kültürel yararlarının yanında kültürel bozulma, toplumsal yapıdaki bozukluklar gibi bazı olumsuzlukları da bulunmaktadır. İnsanlar bunlardan haberdar olmayabilirler. Tüm bunların eğitim programları çerçevesinde ülke insanlarına aktarılması gerekmektedir. Böylece ülkelerde turizmin gelişmesine daha çok olanak tanınabilir.

C. Sürdürülebilir Turizmin Gelişmesi ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Bu ilkeler özellikle turizmin sürdürülebilir gelişmesinin bir etkeni olarak kullanılması ile ilgili ön plana çıkan ilkelere aittir. Turizm olayı içerisinde yer alan taraflar turizmin olumsuz etkilerinin önüne geçmek için gerekli olan önlemleri almakla yükümlüdürler. Turizmin ülkeler için önemli ekonomik, kültürel, toplumsal yararlarının yanında bazı olumsuz yönleri de bulunmaktadır. Doğal çevrenin kirlenmesi, atıkların artması, kaynakların daha fazla kullanılması, altyapı ve ekosistemin bozulması turizmin bazı olumsuzluklarıdır. Tüm bu olumsuzlukların giderilmesi için turizm olayı içerisinde yer alan herkes destek olmalıdır.

Turizm kültürünün özelliklerinden biri de turizm kültürünün doğal ve fiziksel çevre bilincini içermesi ve geliştirmesidir. Dünya üzerindeki insanlar doğal çevrenin korunması, temiz bir fiziksel çevrenin olması, kaynakların tasarrufu konusunda ortak fikirlere sahiptirler. Doğal çevrenin bozulduğu, çevrenin kirli olduğu, kaynakların azaldığı bir ortam turizm ortamı olmaktan çıkacaktır. Çünkü turizm ortamları insanlar için boşalma ortamlarıdır, özgür ortamlardır. Çevrenin bozulduğu kaynakların az olduğu ortamlarda turistler kendilerini daha rahatsız hissedeceklerdir.

Sürdürülebilir turizmin gelişmesi ile ilgili etik ilkeleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. Doğal çevreyi koruma ilkesi: Turizmin gelişmesi çekimyerlerindeki doğal çevrenin korunması ile paralellik gösterir. Bu nedenle turizm kültürünün bir gereği olarak turizm olayı içerisinde yer alan herkes doğal çevrenin korunmasına destek olmalıdır.

2. Kaynak tasarrufu ilkesi: Turizm olayı içerisinde doğal çevrenin korunmasına ek olarak insanlar için önemi büyük olan kaynak tasarrufuna da gereken özen gösterilmelidir. Kaynakların azaldığı ya da tükendiği bir çekimyerinde turizm insanların rahatlamasından çok onların zorlanmalarına neden olacaktır.

3. Turizmin çevre üzerindeki etkisini azaltma ilkesi: Okulların tatile girdiği dönemlerde çekimyerlerindeki turist sayıları artmaktadır. Bu dönemlerde insan sayısı ile doğru orantılı olarak doğal çevrenin kirlenmesi de artmaktadır. Bu nedenle özellikle bu dönemlerde turizm olayı içerisinde yer alan tarafların daha fazla özen göstermeleri gerekmektedir.

4. Ekosistem, bioçeşitlilik ve vahşi yaşamın korunması ilkesi: Doğal çevre sadece çevrenin temizliğinden oluşmamaktadır. Doğal çevrenin dengesi olan ekosistem ve vahşi yaşam turizm taraflarınca korunmalıdır. Ekosistem, bioçeşitlilik ve vahşi yaşam korunmadığı takdirde doğal çevre bozulacaktır. Bu da rahatlık arayan, yeni deneyimler arayan insanların rahatsızlığına yol açacaktır.

5. Doğa turizmi ve ekoturizmi desteklenme ilkesi: Doğa turizmi ve ekoturizmin teşvik edilmesi turizm için gerekli olan doğal çevrenin korunmasında etkilidir. Bu nedenle turizmin bu türlerinin desteklenmesi turizm için önemli bir girişim olmalıdır. Turistik ortamlarda özgünlükler aranır. Özgünlük arayan insanlar için ise doğa turizmi ve ekoturizm vazgeçilmez turizm türlerindedir.

D. Kültürel Mirasın Kullanılması ve Zenginleştirilmesi ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Turistik ortamlar insanlığın ortak mirasına dayanan ortamlardır. Bu ortamlarda insanlığın ortak mirası olduğu için aynı zamanda bu ortak mirasın tüm insanlar tarafından paylaşılması gerekir. Diğer yandan, turizm kültürel mirası kullanan bir sektördür. Ancak kültürel mirası kullanan bu sektör aynı zamanda kültürel mirasın korunmasına ve geliştirilmesine de katkı yapabilecek bir sektör olmalıdır. Kültürel mirasın sürekli olarak kötü kullanılması bir gün bu mirasın kullanılamaz hale gelmesine ve böylece gelecek kuşaklara aktarılabilecek herhangi bir kültürel mirasın kalmamasına neden olacaktır. Oysaki kültürel mirasın korunması ve geliştirilmesi tüm insanlığın görevidir. Ziyaretlere açılan kültürel mirasların korunması için herkesin ortaklaşa çalışması, ziyaretlerden elde edilen gelirlerin bir kısmının bu mirasın korunması ve geliştirilmesine ayrılması gerekmektedir.

Bir ülkenin sahip olduğu kültürel değerler parmak izine benzer. Parmak izleri ilk bakışta aynı gibi görünse de incelemelerden sonra parmak izleri arasındaki farklılıklar ortaya konur. Bu durum insanların kimliklerini ortaya koyar. Kültürel değerler incelendiğinde bu kültürel değerler ülkelerin kimliklerini ortaya koyar. Diğer bir deyişle bu kültürel değerler ülkelerin turizm sektörünü var eden değerlerdir (Ülger, 2004). Turistik ortamlar özgün ortamlardır. Turistler gittikleri ortamlarda özgünlükler, yeni deneyimler ararlar. Bu nedenle çekimyerlerinin kültürel eserlerinin, kültürel değerlerinin korunması çekimyerlerine gelecek turistler için önemlidir. İnsanlığın ortak mirası olan yapıtları ve kaynakları görmek, ziyaret etmek tüm insanlara açık olmalıdır.

Kültürel mirasın kullanılması ve zenginleştirilmesi ile ilgili etik ilkeleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. Turizm yapıtlarının sahiplik ilkesi: Dünya üzerindeki tüm turizm yapıtları insanlığa açıktır. Tüm insanlar turizm yapıtlarına zarar vermemek koşuluyla bu yapıtlardan yararlanmalıdır. Bu sahiplik hakkı insanlara Evrensel insan hakları bildirgesi ile verilmektedir.

2. Kültürel mirasa saygı ilkesi: Bir ülkedeki kamu kurumları, turizm işletmeleri ve yerel halk turizm ile ilgili faaliyetlerinde bu yapıtları korumalıdır. Çekimyerlerine

gelen turistler bu çekimyerlerinde bozulmuş ve tahrip edilmiş kültürel kaynaklar gördüklerinde çekimyeri hakkında olumsuz izlenimler edineceklerdir. Bu durum turistlerin rahatlamalarını olumsuz etkileyebilir.

3. Kültürel alanları koruma ve geliştirme ilkesi: Turistler kültürel alanları ziyaretlerinde belli ücretler ödemelidirler. Ancak turistlerin ödedikleri bu ücretlerin belirli kısmı yasal çerçeve içerisinde bu alanların korunması için harcanmak durumundadır. Aksi takdirde bu alanlar zaman içerisinde yok olup gidebilirler.

4. Geleneksel kültürel ürünlerin yaşatma ve geliştirme ilkesi: Turizm faaliyetleri çerçevesinde turistler için geleneksel turizm kültürlerinin bozulmasına olanak vermeden onların gelişmesi sağlanmalıdır. Bu durum turizm içinde yer alan tüm tarafların bir görevi olmalıdır.

E. Ülke ve Toplumların Gönencinin Artırılması ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Turizm ülke ve toplumların refahını arttıran toplumsal bir olgudur. Turizm gerçekleştiği bölgeler için dolaylı ve doğrudan önemli derecede istihdam yaratmaktadır. Yerel halk turizmin yarattığı bu istihdamdan yararlanmalıdır. Özellikle turizm işletmelerinin kurulması ve işletilmesi esnasında yerel işgücünden yararlanılması gerekir. Ekonomik faaliyetlerin kısır olduğu ancak turizm alanından zengin yörelere turizm yatırımlarının gitmesi teşvik edilmelidir. Böylece bu yatırımlar bu alanlarda ekonominin canlanmasına neden olacaktır.

Turizm ekonomik bir olaydır. Turizm yaşandığı bölgeler için şüphesiz önemli bir istihdam kaynağı oluşturmaktadır. Bölge halkı kendi bölgelerinde turizm işletmelerinin kurulmasıyla ekonomik bir gönence kavuşacaklardır. Bölge için önemli bir ekonomik kazanç sağlayan turizm yatırımlarının bölgenin toplumsal ve kültürel değerlerine de kazanç sağlaması gerekir (Ülger, 2004). Turizmin ekonomik bir olay olmasının temelinde yalnızca turizmin doğrudan istihdam yaratması değil aynı zamanda dolaylı bir istihdam yaratması da yatmaktadır. Turizm olayı gerçekleştiği bölgeler dışında ayrıca turizmin yararlanıldığı sektörlerde de bir istihdam yaratır. Bir bölgede turizm yatırımlarının artması ile turistler de yarar sağlayacaktır.

Ülke ve toplumların gönencinin arttırılması ile ilgili etik ilkeleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. Yerel nüfusun ekonomik, toplumsal ve kültürel faydalardan yararlanma ilkesi:

Turizm gerçekleştiği çekimyerleri için ekonomik, toplumsal ve kültürel açıdan bir çok yararı da beraberinde getirmektedir. Yerel halkın bu yararlardan yararlanması onlara tanınan bir haktır. Bu nedenle yerel halkın bu yararlardan gerektiği gibi yararlanması sağlanmalıdır. Özellikle turizm işletmeleri çalıştıracakları işgörenleri yerel halk içinden seçmelidir.

2. Yerel halkın yaşam standardının yükseltilmesi ilkesi:

Ülke içerisinde düzenlenen turizm politikaları yerel halkın yaşam kalitesini yükseltecek biçimde tasarlanmalıdır. Turizm işletmelerine düşen görevlerden biri de tesisin yapımı ya da değişikliklerinde yerel işgücüne başvurmalarıdır.

3. Sorunlu yerlerin turizm ile geliştirilmesi ilkesi: Ülkelerdeki turizm faaliyetleri özellikle sorunlu kıyı bölgeleri, adalar ve kırsal alanlarda desteklenmelidir.

4. Açıklık ilkesi: Bir çekimyerinde gerçekleştirilecek yatırımların özellikle doğal çevre üzerindeki etkisi üzerine araştırmaların yapılması gerekmektedir. Yapılacak yatırımların etkileri yerel halk ile paylaşılmalıdır.

F. Tarafların Yükümlülükleri ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Turizmin gelişmesi için turizm olayında taraf olan herkese bazı görevler düşmektedir. Özellikle turizm yöneticilerinin görevlerini eksiksiz yerine getirmeleri turizmin gelişmesi için olmazsa olmazlardandır. Turizm yöneticilerinin en önde gelen görevleri turistlerin rahat bir tatil geçirmelerini sağlamaktır. Turizm yöneticileri öncelikle turistlere gidecekleri yerler seyahat koşulları, kalacakları oteller hakkında doğru bilgileri vermelidirler. Ayrıca, turizm yöneticileri turistlerin gittikleri yerlerde güven içerisinde kendi kültürel gereklerini de yerine getirerek onların tatillerini sağlıklı bir biçimde geçirmelerini sağlamalıdır. Turizmin gelişmesinde sadece turizm görevlileri değil aynı zamanda turist gönderen ülkelerin kamu görevlilerine, hükümetlerine ve basına düşen görevler de bulunmaktadır. Hükümetler kendi vatandaşlarını dünyanın çeşitli ülkelerinde meydana gelen olaylar hakkında uyarmalı, basın bu olaylar hakkında doğru bilgilere yer vermeli, herhangi bir sorunla

karşılaştığında ülkenin kamu kurumları kendi vatandaşlarının gittikleri tatilden geri dönüşlerini sağlamalıdır.

Turistik ortamlar insanlar için bir boşalma ortamıdır. Turizm olayı içerisinde katılan insanlar gittikleri ortamlarda rahatlamak isterler. Ancak, turistler gidecekleri yer hakkında tam bilgi alamadıklarında ya da gittikleri yerlerde sağlık, güvenlik yönünden sıkıntılı durumlar ile karşılaştıklarında bir rahatlama yerine daha çok sıkıntı içine gireceklerdir. Bu nedenle turizm olayı içerisinde taraf olanlara bazı görevler düşmektedir.

Tarafların yükümlülükleri ile ilgili etik ilkeleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. *Gidilecek yer ile ilgili doğru bilgi ve tazminat ilkesi:* Turizm olayı çerçevesinde taraflara çeşitli görevler düşmektedir. Bu görevlerden biri turizm işletmelerinin turistlere yönelik yanıltıcı tanıtma faaliyetlerinde bulunmamasıdır. Aksi takdirde işletmeler kişilere tazminat ödemek zorunda bırakılmalıdır.

2. *Güvenlik ve sağlığın güvence altına alınması ilkesi:* Turist sağlığı ve güvenliği turizm için en önemli konulardan biridir. Bu nedenle turistlerin güvenliği turizm işletmeleri ve kamu işletmelerinin ortaklaşa gerçekleştirecekleri işbirliği ile sağlanmalıdır.

3. *Kültürel ve dini zorunlulukların yerini getirilmesi ilkesi:* Her insan özgürdür. Bu çerçevede turizm işletmeleri kendilerine gelen turistlerin rahatlığı için onların kültürel ve dini gereklerini yerine getirebilmeleri için yeterli düzenlemeleri yapmaları gerekmektedir.

4. *Turistlerin geri dönüşlerinin garanti altına alınması ilkesi:* Turistler gittikleri ülkelerde geçici olarak kalırlar. Tatillerinin sonunda ülkelere dönerler. Ancak turistlerin tatillerini düzenleyen tur işletmelerinde herhangi bir aksama olduğunda turistlerin ülkelere dönmelerinde turizm işletmeleri ve kamu işletmeleri kendilerine düşen sorumlulukları yerine getirmek zorundadırlar.

5. *Ülkelerin gidilecek ülkeler hakkında doğru bilgi verme ilkesi:* Turizm olayı çerçevesinde hükümetlere düşen görevler bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi vatandaşlarını gidecekleri ülkelerdeki sağlık ve güvenlik konusunda bilgilendirmektir. Ancak bu bilgilendirmenin doğru ve dürüstçe yapılması gerekmektedir.

6. Basının doğru ve dengeli bilgi vermesi ilkesi: Turizm olayı çerçevesinde basına düşen görev ise turizm ile ilgili doğru ve güvenilir haberler yapmaktır.

G. Katılma Hakkı ile İlgili Küresel Etik İlkeler

İnsanların dünyada var olan tüm değerleri görmesi engellenmemelidir. Bu değerler tüm insanlığa açık olmalıdır. Bu nedenle insan hakları evrensel bildirgesinde de yer aldığı gibi dinlenme bir insanlık hakkıdır. İnsanların boş zamanlarını turizme katılarak geçirebilmeleri için önlemler alınmalıdır. Dünya üzerinde aile, gençlik, öğrenci, üçüncü yaş, özürllüler gibi kesimlerin turizme katılmaları sağlanmalı ve kitle turizmi geliştirilmeli ve desteklenmelidir.

İnsanların turizme katılması İnsan hakları evrensel bildirgesinde yer alan bir haktır. Turist olabilmenin iki önemli koşulu ekonomik yeterlilik ve yeterli boşzamandır. Günümüzde özellikle dış turizme katılabilmek için iyi bir ekonomik güce sahip olmak gerekmektedir. Diğer yandan yoğun iş ortamı turizm için gerekli olan boşzamana yeterince izin vermemektedir. Yıllık izinlerin azalması insanların turizm haklarını kısıtlayıcı bir durumdur. Bununla birlikte işgörenlerin yıllık izinlerinin kendi denetimleri dışında belirlenmesi planlı olarak turizm olayına katılmayı engellemektedir (Ülger, 2004). Turistik ortamlar insanlar için bir boşalma ortamıdır. Tüm insanların rahatlamaya gereksinimi bulunmaktadır. Bu rahatlamamanın en doğal yolu da turizm olayına katılmaktır. Turistik ortamlar özgür ortamlar olduklarından insanlara bu ortamlarda boşzamanlarını en iyi biçimde değerlendirmeleri için fırsat ve olanaklar sağlanmalıdır.

Katılma hakkı ile ilgili etik ilkeleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. Boşzaman en iyi şekilde değerlendirilmesi ilkesi: Turizm olayına turist olarak tüm insanların katılma hakkı vardır. Ancak burada önemli olan insanların boşzamanlarını en iyi biçimde değerlendirmeleri için önlerindeki engeller kaldırılmalıdır. Bunun için yerel halk, kamu görevlileri ve turizm işletmeleri aynı duyarlılığa sahip olmalıdır.

2. Dinlenme, çalışma saatlerinin sınırlandırılması ve ücretli izin hakkı ilkesi: Dünya üzerindeki insanların turizm olayına katılmaları evrensel bir haktır. Bu nedenle insanların dinlenme ve izin hakları için düzenlemeler yapılmalıdır.

3. Toplumsal turizmin desteklenmesi ilkesi: Ülke yönetimlerince kitle turizmi teşvik edilmelidir. Bu sadece ülke yönetiminin değil turistlerin gittikleri turizm işletmelerinin de bir görevidir. Turizm işletmeleri de toplumsal turizmin önemini iyi kavramalı ve önündeki engelleri kaldırmalıdır.

4. Aile, gençlik, öğrenci, 3. yaş ve özürllülerin teşvik edilmesi ilkesi: Dünya üzerinde özellikle aile, genç, öğrenci, yaşlı ve özürllülerin turizme katılmaları önemli bir olaydır. Bu nedenle işletmeler bu kişilere daha fazla önem vererek düzenlemelerini buna göre yapılandırmalıdır.

H. Özgürlük Hareketi ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Turizmin ve turistik ortamların önemli niteliklerinden biri de insanların özgürlüklerine katkı sağlamasıdır. Gerçekten hiçbir toplumsal olgu turizm ve turistik ortam kadar özgürlüklere açık değildir. Bu ilkelerin temelini insan hakları evrensel bildirgesi oluşturmaktadır. Çünkü insan hakları evrensel bildirgesine göre insanın kendi ülkesinde ya da ülkelerarasında seyahat etme özgürlüğüne sahip olduğu kabul edilmiştir. Bu nedenle turist gittiği yerde farklı bir işleme karşılaşmamalıdır. Nasıl ki yerlilerin bazı hakları varsa turistlerinde gittikleri yerlerde iletişim, yönetsel, adalet ve sağlık hizmetlerinden yararlanma vb. hakları bulunmaktadır. Bu nedenle gidilen yerlerde turiste bu gibi konularda kolaylıklar sağlanmalıdır.

Turistler insan hakları evrensel bildirgesinin 13. Maddesine göre kendi ülkesi veya başka ülkelerde seyahat etme özgürlüğüne sahiptirler. Ancak ülkelerin güvenlik ve diğer bazı endişelerinden dolayı aldıkları önlemler turizmde hareket özgürlüğünü kısıtlamaktadır (Ülger, 2004). Turistler sadece seyahat etme özgürlüğü ile yetinemezler. Turistik ortamların özgür ortamlar olduğu unutulmamalıdır. Örneğin, turistler çok kısa olan boş zamanlarında gereksiz formalitelerle uğraşmak istemezler. Turistler gittikleri yerlerde her türlü hizmetlerden yararlanmak isterler. Aksi bir durumda rahatlamak için gittikleri turistik ortamlar turistler için rahatlatıcı, boşaltıcı niteliğini kaybeder.

Özgürlük hareketi ile ilgili etik ilkelerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. **Seyahat etme özgürlüğü ilkesi:** Turistler belli geçici süreler için tatile çıkarlar. Bu nedenle önlerindeki tüm engeller en aza indirilmelidir. Turistlerin gereksiz formaliteler ile uğraşmaları önlenmelidir.
2. **İletişim kurma, idari, adli, sağlık hizmetlerinden yararlanma ilkesi:** Turistler gittikleri ülkelerde her türlü hizmeti alabilmelidir. Burada kamu görevlileri ve turizm işletmelerine adli, idari, iletişim ve sağlık hizmetleri gibi bazı görevler düşmektedir. Bu görevler yerine getirilerek turistlerin adli, idari, iletişim ve sağlık hizmetleri gibi önemli hizmetlerden yararlanmaları sağlanmalıdır.
3. **Özel bilgilerin gizliliği ilkesi:** Turistler gittikleri yerlerde güvenlik isterler. Turistler için en önemli güvenlik ise özel bilgilerinin gizliliği ile ilgili güvenlidir. Bu nedenle gittikleri işletmelerde turistlerin tüm gizli bilgileri saklı kalmalıdır.
4. **Formalitenin işbirliği ile kaldırılması ilkesi:** Turistler gittikleri yerlerde gereksiz formaliteler ile uğraşmak istemezler. Bu nedenle ülkeler çeşitli anlaşmalar ile bu formaliteleri en aza indirmelidirler.
5. **Uluslararası konvertibiliteye sahip para biriminin kullanılması ilkesi:** Turistler gittikleri ülkelerde boşzaman harcamak istemezler. Onlar için önemli olan kısa tatillerinden en yüksek doyumunu sağlamaktır. Turistler için para bozdurmak önemli bir sorundur. Bu nedenle turistler gittikleri ülkelerdeki tüm işletmelerde uluslararası konvertibiliteye sahip para birimini kullanabilmelidirler.

İ. Çalışanların ve Girişimcilerin Hakları ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Turizm sektörü yalnızca turistler tarafından değil aynı zamanda turizm sektöründeki çalışanlar ve girişimciler tarafından da düşünülmelidir. Bu nedenle onların hakları gözetilmelidir. Turizmde ücretli ya da kendi adına çalışanlar ancak eğitim, toplumsal güvenlik, iş güvencesi, yaşam koşullarını iyileştirme gibi haklara sahip oldukları takdirde turizme önem verecek ve sisteminin bir parçası olabileceklerdir. Özellikle kobilerin turizm sektörüne girmeleri desteklenmelidir. Turizm içerisinde çalışanların aralarında bilgi alışverişleri de turizme katkı sağlayacaktır. Bu nedenle bu alışverişin sağlanması desteklenmelidir. Sektör içerisinde yer alan çok uluslu şirketlerin tekel oluşturmaları engellenmelidir.

Turistik ortamların özelliklerinin sağlanmasında en önemli pay turizm alanında faaliyet gösteren işletmelere ve bu işletmelerdeki çalışanlara aittir. Turistlerin

doygunluğunun sağlanması, turistik ortamların, özgün, özgür, rahatlatıcı, esnek ve hoşgörülü ortamlar olması dolayısıyla bu sektörde çalışanların ve işletmelerin rolü büyüktür. Bu nedenle işletmelerin ve çalışanların bu rollerini daha iyi gerçekleştirebilmeleri onların turistik ortamların niteliklerine uygun hakların sağlanması ile mümkün olabilecektir.

Çalışanların ve girişimcilerin hakları ile ilgili etik ilkeleri aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

1. Çalışanların temel hakları ilkesi: Turizm sektöründe her türlü çalışanın belli hakları bulunmaktadır. Bu haklar yerel ve ulusal yönetimlerce garanti altına alınmalıdır. Bu çalışanların haklarının garanti altına alınması ile onların turistlere daha iyi hizmetler sağlanmasını kolaylaştıracaktır.

2. Çalışanların eğitim, sosyal güvenlik, iş güvencesi, yaşam koşullarının iyileştirilmesi ilkesi: Turizm çalışanları için özellikle eğitim, sosyal güvenlik ve yaşam koşullarını iyileştirme gibi haklara sahip olmalıdır. Turizm çalışanları zor bir sektörde, günün 24 saati açık bir sektörde ve uluslararası düzeyde çalıştıklarından bu haklarının tam olarak karşılanması gerekmektedir.

3. Turizmde faaliyet gösterme hakkı ilkesi: Turizm alanında işletme olarak faaliyet gösterme turizm için önemli bir olaydır. Ancak küçük ve orta ölçekli işletmeler rekabet ortamı içerisinde direnmek durumundadırlar. Bu nedenle özellikle bu işletmelerin desteklenmesi gerekir ki bu da etik ilkelere bağlılıkla mümkün olur.

4. Çalışanlar arasında bilgi / deneyim alışverişi ilkesi: Turizm çalışanlarının deneyimlerini paylaşmaları turizm sektörünün gelişimi için önemli bir etkidir. Deneyimlerin paylaşılması turistlerin doygunluğuna yönelik daha iyi hizmet kalitesini de beraberinde getirecektir. Bu nedenle turizm çalışanlarının ulusal ve uluslararası farklı işletmelerde bu deneyimlerini paylaşabilmeleri için gerekli önlemler alınmalıdır.

5. Çokuluslu işletmeler ilkesi: Turizm işletmeleri içinde çokuluslu işletmeler diğer işletmelere göre rekabete daha açıktır. Bu nedenle bu işletmelerin turizm olayını tekeline geçirmesi engellenmelidir. Bu işletmeler özellikle bölgelerin turizm olayı içerisinde gelişmesine yönelik yatırımlarına yönlendirilmelidir.

6. İşletmelerin ortaklıkları veya dengeli ilişkileri ilkesi: Turizm içindeki işletmelerin ilişkileri turistlerin doygunluğuna hizmet edecektir. Bu işletmeler arasında sağlıklı ve

dengeli ilişki ve ortaklıklar desteklenmelidir. Çünkü, turizmde çalışan işletmeler birbirlerinin tamamlayıcısı işletmeler durumundadır.

J. Turizmde Küresel Etik İlkelerin Uygulanması ile İlgili Küresel Etik İlkeler

Bu ilkeler küresel etik ilkelerin turizme uygulanabilirliği ile ilgili ilkelerdir. Turizmde küresel etik ilkeler referans niteliğindedir. Bu ilkelerin turizm sektöründe belli bir standart getireceği ve yol göstereceği bir gerçektir (Ülger, 2004). Bu ilkelerin getirdiği standartlar turizm kültürüne de temel oluşturmaktadır. Bu ilkelerin uygulanmasında kamu ve özel sektörün işbirliği içinde olması gerekmektedir. Bu ilkelerle ilgili herhangi bir sorunun çıkması halinde dünya turizm örgütü turizm olayındaki taraflarca tanınmalıdır.

Küresel etik ilkelerin turizme uygulanabilirliği için gerekli etik ilkeler arasında şunları söylemek mümkündür (Kozak ve Güçlü, 2006).

1. İşbirliğini sağlama: Turizmde küresel etik ilkelerin etkili bir şekilde yaşama geçirilmesi ve denetlenmesi için bu endüstride çalışan kamu özel kesim girişimciler arasında işbirliğinin sağlanması ilkesidir.

2. Rollerini üstlenme: turizmin gelişmesi insan hakları, çevre ve sağlığın korunması için yatırımcılar, girişimciler, geliştiriciler, turizm alanında yetkili tüm uluslararası kuruluşlar, sivil toplum örgütleri ve en başta da Dünya Turizm Örgütü rollerini üstlenmek zorundadır.

3. Hakemlik görevi: Bu ilke turizm kesiminde yer alan ve rollerini üstlenme ile ilgili tüm tarafların turizmde etik ilkelerin uygulanması ya da yorumlanması konusunda herhangi bir anlaşmazlık halinde Dünya turizm etiği komitesinin hakemliğini kabul etmeleri ile ilgili ilkedir.

4.1. Örgütsel Turistik Toplumsallaşmanın Nitelikleri

Örgütsel toplumsallaşmaya benzer şekilde örgütsel turistik toplumsallaşmanın niteliklerini üç kümede toplayarak açıklamak mümkündür (Rızaoğlu, 2003).

Örgütsel turistik toplumsallaşma bir değişim ve öğrenme sürecidir: bir turistik örgüte yeni katılan bir üye daha önce farklı da olsa bir turistik örgütte çalışmış sa bu işgörenin örgütsel turistik toplumsallaşması daha kolay olabilir. Ancak, daha önce farklı bir turistik örgütte çalışmış olsa da bu kişinin de yeni örgüte ait değerleri değerleri, düzgüleri öğrenmeye gereksinimi vardır. Daha önce turistik bir örgütte hiç çalışmayan bir kişinin turistik bir örgüte girdiğinden itibaren o örgütün değerleri, düzgüleri, işleyişi hakkında eğitime ihtiyacı daha çoktur. Örgütsel turistik toplumsallaşma işgörenlerin iş yaşamları boyunca devam eden bir süreç olduğunda işgörenler iş yaşamları boyunca örgütleri ile ilgili olarak sürekli bir öğrenim içerisinde. Öğrenme sürecinden geçen işgörende ise bir takım değişmelerin olması da kaçınılmazdır.

Örgütsel turistik toplumsallaşma sürekli bir süreçtir: örgütsel turistik toplumsallaşma işgörenin örgüte girmesinden önce başlar ve örgütte kaldığı süre boyunca devam eder. İşgören örgüt içerisinde bölüm değiştirdiğinde de örgütsel turistik toplumsallaşma devam eder. Örgütsel turistik toplumsallaşma işgörenin bilgilendirilmesi, işe alıştırılması ve rol yönetimi olmak üzere üç aşamada gerçekleşen bir süreçtir. Bilgilendirme aşaması işgörenin örgüte girmeden önce veya örgüte girdikten sonra kendisine görev verilmeksizin yapılan etkinliklerdir. Bu aşamada, yapacağı işi henüz bilmemektedir. Bu nedenle işe yeni alınan işgörene turistik örgütün ilkeleri, uygulamaları açıklanır ve yapacağı işin gerektirdiği yetenekler ve ustalıklar verilir. Alıştırma aşamasında işgören iş ile karşılaşır ve yapacağı işe alıştırılmaya çalışılır. Rol yönetimi aşamasında ise işgörenin işi ile ev yaşamı arasında ve katıldığı iş kümeleri arasındaki uyumsuzlukların giderilmesine çalışılır.

Örgütsel turistik toplumsallaşma bir iletişim sürecidir: örgütsel turistik toplumsallaşmanın gerçekleşmesi iyi bir iletişime bağlıdır. Örgüte yeni katılan işgörene turistik örgütün ilkeleri ve uygulamaları ile ilgili bilgiler iletişim sayesinde verilebileceği gibi örgüt içindeki işgörelere de değişmeler hakkındaki bilgiler iyi bir iletişim ile verilebilir. Bir örgüt değişmelere ayak uydurabildiği sürece ayakta kalabilir. Ayakta kalmanın temeli ise sürekli bilgi alış verişinde bulunmak, bu bilgiler ışığında değişmelere göğüs germektir. Turistik örgütler yeni teknolojileri benimsedikçe, yeni hizmetlere yöneldikçe yeni iş kümeleri oluşturabilmekte ve yönetsel uygulamalarında işgörenlerin uyumunu sağlayan değişmeleri yapabilmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

KUŞADASI'NDAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE TOPLUMSALLAŞMA SÜREÇLERİ, TAKTİKLERİ, ARAÇLARI VE TURİZM KÜLTÜRÜ

Örgütsel bağlılık, iş doyumu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlik gibi konular işletmeler için yaşamsal bir öneme sahiptir. Biliminsanları yıllarca bu yönetim konularında oldukça fazla çalışmalar yapmışlardır. Ancak, bir kısım biliminsanları işgörenlerin örgütsel bağlılık, iş doyumu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme ve örgütsel etkililiklerindeki azalmaların ve örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma (stres) ve örgütsel tükenmişliklerindeki artışların nedenlerini işgörenlerin demografik özellikleri, işgörenlerin aldıkları ödüller, durumsal faktörler, işgörelere verilen eğitimler, işletmelerin yönetim biçimleri, örgütlerin kültürleri ve kurumsallaşma gibi konularda aramışlardır.

Son yıllarda ise bazı biliminsanları örgütsel bağlılık, iş doyumu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma (stres) ve örgütsel tükenmişlik gibi konuların nedenleri arasında işletme ve işgören amaçlarının uyumu, işgörenlerin bireyselleşmesi, katılımcı yönetim, kendi kendine denetim, güçlendirme gibi konuların olduğunu ileri sürmektedirler. Bu konuların bazıları üzerinde yapılmış çalışmalar da bulunmaktadır. Ancak bu nedenler arasında toplumsallaşma süreçlerinin yer almadığı görülmektedir.

Örgütsel toplumsallaşma örgüt kültürünün örgüt tarafından işgörenlerine aktarılması veya örgütteki işgörenlerin örgüt kültürünü edinmesidir. Bunun anlamı örgütsel toplumsallaşma gerçekte, bir örgütte toplumsallaşma süreçlerinin işgörenlerce yaşanması ya da örgüt tarafından işgörelere yaşatılmasıdır. Örgütsel turistik toplumsallaşma ise bir örgüt tarafından oluşturulan turizm kültürünün işgörenlerce yaşanması veya turizm kültürünün örgüt tarafından işgörelere yaşatılmasıdır. Örgütsel turistik toplumsallaşmanın gerçekleşmesi toplumsallaşma süreçlerinin yaşanması veya yaşatılması anlamına gelir. Bir örgütte toplumsallaşma süreçlerinin gerçekleşme durumuna bakılarak örgütsel turistik toplumsallaşmanın gerçekleşme durumu öğrenilebilir. Diğer bir deyişle, toplumsallaşma süreçlerinin başarılı-başarısız, olumlu-

olumsuz, iyi-kötü olarak gerçekleşmesi yoluyla örgütsel turistik toplumsallaşmanın da başarılı-başarısız, olumlu-olumsuz, iyi-kötü olarak gerçekleşme durumu öğrenilebilir. Sonuçta örgütsel turistik toplumsallaşmanın başarılı-başarısız, olumlu-olumsuz, iyi-kötü olması da örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişliğe yansıtacaktır. Böylece toplumsallaşma süreçlerinin başarılı-başarısız, olumlu-olumsuz, iyi-kötü olmasına bakılarak örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişliğinde ne durumda olduğu hakkında öngörüler, öneriler ve değerlendirmeler yapılabilir.

Toplumsallaşma süreçlerinin etkileri/sonuçları toplumsallaşma süreçlerinin işlevleri açısından değerlendirilebilir. İtaat, taklit ve özdeşleşmenin yaşanmasının doğurduğu etkiler/sonuçlar diğer küme üyelerine veya diğer kişilere yönelik olarak ilişkileri olumlu yönde geliştirme işlevini yerine getirmektedir. Ancak, bu süreçler genelde geçici etkiler/sonuçlar doğurmaktadır. Bu süreçler, bir kimse, başkalarının istediği ve onlarla ilgili beklentilerine aykırı davranmak istemediği ve onlarla düşünce birliği içinde olmak istediğinde ortaya çıkmaktadır. İtaat, taklit ve özdeşleşme yoluyla uyma biçiminde kuralsal etki sözkonusudur ve bu etki kendi başına bir amaç niteliği taşımaktadır. Taklit, itaat ve özdeşleşmeye dayanan uyma davranışında diğer bireylerle ilişkileri olumlu yönde geliştirme, kendi başına bir amaçtır. Diğer insanlar ilişkide devreden çıkarılırsa süreçler işlemez. Taklit itaat ve özdeşleşme kendi özellikleri açısından değerlendirildiğinde, taklitte birey ne yapması gerektiğini sorgulamadan ve eleştirmeden kendisine kolay geldiği için veya kınanmaktan korktuğu için uyma davranışı gösterir. Taklitte birey davranışın kötü olduğunu bilse de bazen cezalandırılmamak ya da başkaları tarafından kınanmamak için taklit yapar. Taklit edilen devreden çıktığında taklit sona erecektir. İtaatte birey kendisine gelen bilgilere incelemeyen, sorgulamadan tartışmadan kesinkes bir uyma davranışı gösterir. İtaatte birey uyulan bireyin gücünü kabul eder.

İtaatin temelinde bir zorlama ve korku bulunmaktadır. Uymama davranışı gösterildiğinde cezalandırılma bireyde korkuların gelişmesine, kaygıya ve bunalımlara neden olabilecektir. Sürekli ve aşırı cezalandırma yetkeye hayranlık duyan ve yöneticilere körükörüne bağlanan bir kişilik yapısının gelişmesine neden olacaktır.

Özdeşleşme yoluyla bireyin davranışlar yapmasının nedeni bu davranışların kendi başına bir değer taşıması değil bireyin kendisini özdeşleştirdiği bir başka birey ya da kümenin bu davranışı istemesidir. Birey önem verdiği bir başka birey ya da küme ile özdeşleşir. Özdeşleşme de uyma davranışının sebebi bireyin verdiği bu önemdir. Özdeşleşilen birey ya da küme önemini kaybettiğinde bireydeki davranışların sönmesine neden olabilecektir. Özdeşleşme bireyde gerçek bir tutum değişmesine neden olabileceği gibi olmayabilir. Özdeşleşme gerçek bir tutum değişmesine neden olduğunda bu içselleştirmeye yol açacaktır. Ancak özdeşleşme gerçek bir tutum değişmesine neden olmadığında bireyin davranışı belli bir süre sonra sona erecektir. Sonuç olarak; itaat, taklit veya özdeşleşmeyi yaşayan bireyler değerlerin, kuralların ve inançların oluşturulmasında ve geliştirilmesinde etkin bir rol oynamadıklarından bu davranışın doğru olduğuna da inanmak zorunda değildir. Dolayısıyla, bir davranış bu süreçlerle edinildiğinde birey her koşul altında bu davranışı yerine getirmeyecektir. Bu nedenle bu süreçlerin doğurduğu etkiler/sonuçlar ya ilk andan itibaren olumsuz olmakta ya da ilk anda olumlu olsa bile belli bir süre sonra olumsuz olmaktadır. Bir başka deyişle bu süreçlerin olumlu etkileri/sonuçları geçici olmaktadır. Böylece, itaat, taklit ve özdeşleşmenin doğurduğu olumlu etkiler/sonuçlar örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlik gibi olgulara başarılı/olumlu/iyi olarak geçici bir nitelikte yansiyacaktır.

Bir toplumsallaşma süreci olarak içselleştirmenin yaşanmasının doğurduğu etkiler/sonuçlar kişisel bir işlevi veya kişinin doğru hareket ettiğine inanma işlevini yerine getirmektedir. Diğer bir deyişle içselleştirme kişiye doğru bildiğini yapma ve uygulama, kendini gerçekleştirme, kişisel yargı gücünü kanıtlama fırsatı sunmaktadır. Bu nedenle içselleştirmede, kişi kendisine gönderilen ya da topladığı verileri bilgi sağlayıcı olarak görmekte; araştırma, soruşturma, inceleme, tartışma, eleştirme yoluyla düşünsel mekanizmalarla gözden geçirmektedir. Bunun anlamı içselleştirmede bilgisel etki söz konusudur ve içselleştirmeye dayanan uyma davranışı belirli bir amaca ulaşılmasında yardımcı olan bir araç niteliği taşımaktadır. İçselleştirmede birey başka insanları belli bir amaca ulaşmak için yararlı bilgi kaynakları olarak kullanmaktadır. Uyma veya uymama davranışının nedeni kişinin bu öznel değerlendirmesidir. Dolayısıyla içselleştirme yoluyla varılacak davranış kararı daha saygın, daha kişiye özgü, daha bağımsız ve kalıcı (sürekli) etkiler/sonuçlar doğurmaktadır. Sonuç olarak

içselleştirme yoluyla uymada davranış değişikliği ile birlikte gerçek tutum değişimi de söz konusu olduğu için daha olumlu etkiler/sonuçlar doğurmaktadır. Bir davranış içselleştirildiğinde birey her koşul altında bu davranışın doğru olduğuna inanmakta ve onu yerine getirmektedir. Toplumun ve örgütün işleme hiç bir denetimin bulunmadığı durumlarda kurallara bağlıdır. Bu da kuralların içselleştirilmesi ile gerçekleştirilmektedir. Diğer bir deyişle, kural, değer ve inançların oluşumuna bireyin kendisinin de katıldığı duygusunu kazanmasıyla gerçek anlamda bu kural, değer ve inançların içselleştirilmesi gerçekleşmektedir. Böylece, içselleştirmenin doğurduğu olumlu etkiler/sonuçlar örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlik gibi olgulara başarılı/olumlu/iyi olarak yansiyacaktır.

Toplumsallaşma süreçlerinin örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlikle ilişkilendirilmesi bu süreçlerin yaşanması veya yaşatılması (örgütsel toplumsallaşma) yoluyla kurulmaktadır. Ancak, toplumsallaşma süreçlerinin örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlikle ilişkilendirilmesi gerekli ancak yeterli değildir. Bu ilişkinin yeterli olması için ayrıca toplumsallaşma süreçlerinin özellikleri, toplumsallaşma süreçlerinin hangisinin/hangilerinin yaşandığı, yaşanan toplumsallaşma süreçlerinin yaşanma oranı (düzeyi), örgütsel toplumsallaşmanın biçimi, toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçlarının çok iyi bilinmesi ve kavranmasını da gerektirmektedir.

Giriş bölümünde çalışma konusunun örgütsel turistik toplumsallaşma açısından toplumsallaşma süreçlerinin hangisi/hangilerinin daha az/daha çok yaşanması olarak dile getirilmiş ve bu konunun gerekçeleri, önemi amacı gibi açıklamalara yer verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde bir toplumsal olgu olarak toplumsallaşma ve toplumsallaşma süreçlerinin bir toplumda yaşayan bireylerin o toplumun kültürünü edinmelerinde ne denli yararlı işlevler gördüğü anlatılmaya çalışılmıştır. Böylece, bir toplumsal olgu olarak toplumsallaşma ve toplumsallaşma süreçlerinin örgütsel

toplumsallaşmanın (konumuz açısından örgütsel turistik toplumsallaşmanın) temeli olduğunun düşünsel düzeyde ileri sürülebileceği görülmüştür.

Üçüncü bölümde bir toplumsal olgu olarak toplumsallaşmanın ve toplumsallaşma süreçlerinin yararlı işlevlerinin örgütsel toplumsallaşma için de geçerli olduğu vurgulanmıştır. Böylece, bir toplumsal olgu olarak toplumsallaşma ve toplumsallaşma süreçlerinin örgütsel toplumsallaşmanın da bir temeli olduğunun düşünsel düzeyde ileri sürülebileceği görülmüştür. Böylece bu bölümde örgütsel toplumsallaşma ile toplumsallaşma süreçleri arasındaki ilişkileri içeren kuramsal yapı kurulmaya ve açıklanmaya çalışılmıştır.

Dördüncü bölümde örgütsel toplumsallaşma bilgilerinin örgütsel turistik toplumsallaşma için de geçerli olduğu vurgulanmıştır. Böylece bu bölümde örgütsel turistik toplumsallaşma için kavramsal bilgilere ve tanımlamalara yer verilmiştir.

İkinci, üçüncü ve dördüncü bölümde açıklamalar ikincil verilere dayalı olarak yapılmıştır. Bu nedenle birikmiş bilginin yetersizliği çalışma için birincil verilere başvurulmasını gerektirmiştir. Bu çalışmanın konusu örgütsel turistik toplumsallaşma açısından toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/hangilerinin daha az/daha çok yaşandığını belirlenmesidir. Dolayısıyla üç durum ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birincisi turizm kültürünün düzeyinin; ikincisi ise toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/hangilerinin daha az/daha çok yaşandığının belirlenmesidir. Örgütlerde toplumsallaşma süreçlerinin yaşanması için örgütler toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçlarını kullanırlar. Bu nedenle üçüncü bir durum ise örgütlerde uygulanan toplumsallaşma taktikleri ve araçlarını belirlemek ve bunların toplumsallaşma süreçleri ile ilişkilerini ortaya koymaktır. Bu bölümde birincil verilere dayalı olarak öncelikle örneği oluşturan konaklama işletmelerinde bir turizm kültürünün oluşup oluşmadığının, oluşmuşsa ne düzeyde olduğunun belirlenmesi gerekir. Çünkü, örgütsel turistik toplumsallaşma bu kültürün olmasını gerektirir. Bu durum, ortaya çıkacak turizm kültürünün düzeyine göre sonuç ve önerilerde önemli olacaktır. Toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/ hangilerinin daha az/daha çok yaşandığının belirlenmesi ise işgörenler açısından bu kültürün hangi süreçlerle edinildiğini ortaya koyacaktır. Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçlarının belirlenmesi ve bunlar ile toplumsallaşma süreçleri arasında ilişkilerin ortaya konması

örgüt açısından işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarında örgüt uygulamalarının etkisini ortaya koyacaktır. Buradan hareketle, toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/hangilerinin daha az daha çok yaşandığı yoluyla örgütsel bağlılık, iş doyumu, örgütsel edim, örgütsel güdülenme, örgütsel etkililik, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma ve örgütsel tükenmişlik gibi konularda öneri ve yorumlar yapmaya götürebilecektir.

Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve bu toplumsallaşma taktiklerin uygulanmasında örgütler tarafından kullanılan örgütsel toplumsallaşma araçları örgütsel toplumsallaşma için oldukça önemli konulardır. Örgütler uyguladıkları toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçları sayesinde işgörenler toplumsallaşma süreçlerini yaşayarak örgütsel toplumsallaşmalarını sağlarlar. Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve araçları ile işgörenler farklı süreçleri farklı düzeylerde yaşayabilecekleri gibi tek bir süreci oldukça yüksek düzeyde de yaşayabilirler. İşgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarında oldukça etkili olan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçlarını ortaya koymak ve örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma araçları ile toplumsallaşma süreçleri arasındaki ilişkileri ortaya koymak çalışmanın bir diğer alt amacıdır.

1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma yöntemi araştırma tasarımı yöntemi, veri toplama yöntemi, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin analizinde kullanılan istatistik teknikleri konularından oluşmaktadır. Bu konular aşağıda ayrıntılı biçimde açıklanmıştır.

1.1. Araştırma Tasarımı

Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde toplumsallaşma süreçlerinin hangisi/hangilerinin daha az/daha çok yaşandığını belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada hem tanımlayıcı hem de ortak ilişki tasarımı kullanılmıştır.

Tanımlayıcı tasarımda bir durumun, koşulun, insanın, örgütlü faaliyetin, iletişim sürecinin, uygulanan politikanın ne olduğu açıklığa kavuşturulur. Tanımlayıcı araştırmalar genellikle ilişkiler üzerinde durmazlar, hipotez test etmezler, tahminlerde

bulunmazlar ve anlam açıklaması üzerinde yorum yapmazlar (Erdoğan, 2003). Araştırmada turizm kültürünün düzeyinin belirlenmesinde, toplumsallaşma süreçlerinin düzeyinin belirlenmesinde, örgütlerdeki toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçlarının durumunun belirlenmesinde tanımlayıcı araştırma tasarımı kullanılmıştır.

Tanımlayıcı araştırmalarda fenomenin ne olduğu belirlenir. Fenomeni açıklama aynı zamanda fenomeni oluşturan öğeler arasındaki ilişkiyi de açıklamayı gerektirir. Ortak ilişki tasarımı iki veya ikiden daha fazla değişken arasındaki ilişki üzerinde durur (Erdoğan, 2003). Araştırmada toplumsallaşma süreçleri ile turizm kültürü, toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma araçları arasındaki ilişkiyi açıklamada ortak ilişki tasarımı kullanılmıştır.

1.2. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak soru sormadan yararlanılmıştır. Soru sormaya dayalı olarak veri toplama yöntemi olarak anket (yazılı soru sorma) kullanılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anketin kullanılmasının bazı gerekçeleri bulunmaktadır. İlk olarak bu çalışmamız çok sayıda cevaplayıcıyı içerdiği için anket kullanılmıştır. Görüşme yoluna gidilseydi çok daha fazla zamanı kapsayacaktı. Anket kullanılarak kısa sürede çok daha fazla kişiye ulaşılabileceği düşünülmüştür. İkinci olarak turizm sektörü sürekli bir çalışmayı içermektedir. Çalışma turizm sektörü için yoğun sezonda yapıldığından işgörenlerin bu yoğun çalışma ortamı içerisinde zamanlarının alınarak işlerinin engellenmemesi istenmiştir. Üçüncü olarak anket bilgilerin isimsiz, imzasız alınmasına olanak verdiği için sorulara cevap verecek kişilerin cevaplarda çekingenliklerinin önüne geçilebileceği düşünülmüştür.

Oluşturulan anket formu beş bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü konaklama işletmelerinde işgörenlerin, yaş gruplarını, eğitim düzeylerini, çalıştıkları departmanı, turizm sektöründeki çalışma sürelerini, işletmedeki çalışma sürelerini, oteldeki pozisyonlarını belirlemeye yönelik işgören özelliklerinden oluşmaktadır.

Anketin ikinci bölümü çalışmanın temel amacına yönelik olarak toplumsallaşma süreçleri ile ilgili ölçekten oluşmaktadır. Ölçek maddelerinin belirlenmesi için öncelikle

toplumsallaşma süreçlerini ele alan ve daha önceden bu amaçla geliştirilen ölçekler incelenmiştir. Ölçek geliştirilirken aşağıdaki ölçeklerden yararlanılmıştır.

- Roccas (2003) tarafından geliştirilen Ceylan ve Özbal (2008) tarafından kullanılan ölçek
- Mael (1988) tarafından geliştirilen Özdemir (2007) tarafından kullanılan ölçek
- Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen Tüzün (2006) tarafından kullanılan ölçek
- Balay (2000) tarafından geliştirilen İrban (2004) tarafından kullanılan ölçek
- Caldwell, Chatman ve O'Reilly (1990) tarafından kullanılan O'Reilly ve Chatman (1986) tarafından geliştirilen ölçek,
- Cheney (1983) tarafından geliştirilen Gautam, Dick ve Wagner (2004) tarafından kullanılan ölçek
- Smith vd. (1983) tarafından geliştirilen Dyne, Graham ve Dienesch (1994) tarafından kullanılan ölçek
- Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen Dick vd. (2008) tarafından kullanılan ölçek.

Bu ölçeklerin yanında itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirmenin özelliklerinden de yararlanılarak bir madde havuzu oluşturulmuştur. Toplumsallaşma süreçleri madde havuzunda toplam 78 ifade yer almaktadır. Madde havuzunda yer alan ifadeler titizlikle incelenerek anlamca birbiri ile aynı olan ve yakın anlam içeren ifadeler çıkartılarak ifade sayısı 68'e indirilmiştir. Bu ifadeler sosyoloji ve turizm alanında uzman üç kişinin incelemesi ile gerekli düzeltmeler gerçekleştirildikten sonra ifadelerin sayısı 60'a indirilmiştir. Bu ifadelerin anlaşılabilirliğini kontrol üzere bir Türk Dili uzmanına verilmiş ve ifadeler bu kişi tarafından kontrol edildikten sonra gerekli düzenlemeler yapılarak ifadelere ön test için son şekli verilmiştir. Ön test için oluşturulan ifadeler 5'li Likert ölçeğine (Kesinlikle Katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum=3, Katılıyorum=4, Tamamen Katılıyorum=5) göre derecelendirilerek ölçek maddeleri haline getirilmiştir. Ölçek evren içerisinden rastgele seçilen 105 kişiye uygulanmıştır. Elde edilen veriler sonucu ölçeğin güvenilirlik ve yapısal geçerliliği SPSS 15.0 Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı aracılığı ile test edilmiştir.

Anketin üçüncü bölümü Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinin örgütsel kültürleri içerisinde ya da yanında bir turizm kültürünün olup olmadığını belirlemeye yönelik sorulardan meydana gelmektedir. Bu bölümdeki sorular dünya turizm örgütünün ortaya koyduğu turizmde küresel etik ilkeler doğrultusunda turizm kültürünün özellikleri, turistik ortamın özellikleri, turistik ortamlarda sergilenen bireysel davranışlar dikkate alınarak hazırlanmıştır. Turizm kültürü ile ilgili sorular 45 ifadeden oluşturulmuştur. Turizm kültürü ile ilgili sorular titizlikle incelenerek soru sayısı 30 olarak belirlenmiştir. Sorular her ne kadar ankette 5'li derecelendirmeye göre hazırlanmışsa da burada amaç bir ölçek geliştirme olmadığı için ön teste gerek görülmemiştir.

Anketin dördüncü bölümü örgütsel toplumsallaşma taktiklerini içeren sorulardan oluşturulmuştur. Bunun için Jones (1986) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Jones, Van Maanen ve Schein (1979)'dan etkilenerek geliştirmiş olduğu ölçekte örgütsel toplumsallaşma taktiklerini 6 faktör olarak belirlemiştir. Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ölçeğine göre verilen cevapların aritmetik ortalamaları uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin türü için önemli bir gösterge olarak düşünülmektedir. Bu ölçeğe göre cevapların aritmetik ortalamaları 1-2.84 arasında ise işletmede kurumsallaşmış örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin; aritmetik ortalama 2.85-5 arasında ise bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulanmakta olduğu anlaşılmaktadır. Ölçek 5'li Likerte (Kesinlikle Katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum =3, Katılıyorum=4, Tamamen Katılıyorum=5) göre derecelendirilerek oluşturulmuştur. Bu ölçek daha önce Argun (2007) tarafından Türkiye'de bir askeri eğitim kurumunda, İplik (2009) tarafından ise konaklama işletmeciliği sektöründe uygulanmıştır.

Anketin son bölümü ise işletmelerde uygulanan örgütsel toplumsallaşma araçları ile ilgili sorulardan oluşmaktadır. Bu havuzdaki sorularla işletmelerde biçimsel ya da biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçlarından hangilerinin kullanıldığını tespit etmek amaçlanmıştır. Sorular; Çalık (2003) tarafından belirtilen örgütsel toplumsallaşma araçlarından yararlanılarak geliştirilmiştir. Örgütsel toplumsallaşma araçları belirli bir düzen içinde yazılarak katılımcılardan bu araçlardan işletmelerinde uygulanan araçları seçmeleri ve bu seçim esnasında birden fazla şıkkı işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Örgütsel toplumsallaşma araçları sorularıyla

işletmelerde biçimsel örgütsel toplumsallaşma araçları mı, biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçları mı yoksa hem biçimsel hemde biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçları birlikte mi kullanıldığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Anket bölümleri bir araya getirilmiş ve bir Türkçe uzmanına verilerek anketi anlaşılabilirlik yönünden incelemesi istenmiştir. Uzmanın geri gönderdiği sorular tekrar gözden geçirilerek ankete son şekli verilmiştir.

1.3. Araştırmanın Evren Ve Örneklemi

Bu çalışmada toplumsallaşma süreçlerinin hangisi/hangilerinin daha az/daha çok kullanıldığını saptamak için evren konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler olarak belirlenmiştir. Konaklama işletmelerinin seçilmesinin bazı nedenlerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

- a. ***Konaklama işletmelerinin uzun bir tarihi geçmişe sahip olmaları:*** Genellikle konaklama işletmelerinin diğer turizm işletmelerine göre daha uzun bir geçmişe sahip oldukları düşünülmektedir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde örgüt kültürü daha belirgin, daha oturmuş olmaktadır. Konaklama işletmelerinin daha uzun bir tarihi geçmişe sahip olmaları onların turizm kültürünü de kendi örgüt kültürleri içine almaları ve işgörenlerine turizm kültürünü vermeleri için önemli bir etkidir.
- b. ***Konaklama işletmelerinin demokratikleştirici bir ortama sahip olmaları:*** Konaklama işletmeleri turizm sektörü içerisinde yer aldığından turistik ortamların bir özelliği olarak demokratikleştirici bir ortama sahiptirler. Konaklama işletmelerinde eşitlik, özgürlük, hoşgörü, adalet ön plandadır. Bu nedenle toplumsallaşma süreçlerinin bu işletmelerde daha iyi işleyebileceği düşünülmektedir.
- c. ***Konaklama işletmelerinin yaygın olmaları:*** Konaklama işletmeleri diğer turizm işletmelerine göre daha yaygın olarak kurulabilmektedir. Bu yaygınlık hem ulusal hem de uluslararası düzeyde olabilmektedir. Konaklama işletmelerinin

daha yaygın olarak kurulmaları onların örgüt kültürleri içinde turizm kültürünü daha çok almalarına neden olabileceği düşünülmektedir.

- d. ***Konaklama işletmelerinin bünyelerinde birim, iş, görev ve hizmet çeşitliliğinin olması:*** Konaklama işletmeleri bünyelerinde diğer turizm işletmelerine göre daha fazla birim, iş, görev ve hizmet çeşitliliğine yer vermektedir.
- e. ***Konaklama işletmelerinde işgören sayısının çokluğu:*** Konaklama işletmelerinde diğer turizm işletmelerinden daha fazla işgören bulunmaktadır. Bu durum onların örgütsel toplumsallaşmalarını da etkilemektedir.
- f. ***Konaklama işletmelerinin esnek bir yapıya sahip olmaları:*** Konaklama işletmeleri daha esnek bir yapıya sahiptir. Konaklama işletmelerinde bulunan işgörenler diğer turizm işletmelerinde çalışan işgörenlere göre daha fazla departman değiştirebilmektedir.

Araştırmada örneklem seçiminde tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden amaçlı örneklem yöntemi belirlenmiştir. Amaçlı örnekleme daha önceden belirlenmiş ve tanımlanmış amaca uygun birimler incelenmek için seçilir (Erdoğan, 2003). Araştırmanın evreni Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenler olarak belirlenmiştir. Araştırma örnekleminin Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenler olarak belirlenmesinin temel gerekçeleri arasında şunlar sayılabilir; **a-** Geniş bir evrene sahip olmanın maliyeti **b-** Geniş bir evrene ulaşılmasının çok zaman alabilecek olması (Zaman sınırlaması) **c-** Toplumsallaşma taktiklerinin ve araçlarının büyük konaklama işletmelerinde daha belirgin olarak uygulanması, **d-** Büyük işletmelerin turizm kültürünü daha çok örgüt kültürleri içerisine ya da yanına almalarının beklentisi, **e-** Büyük işletmelerin ya tüm yıl boyunca çalışmaları ya da tüm yıl boyunca çalışmasa da standart bir kadroya sahip olmaları .

Örneklem belirlenmesi aşamasında öncelikle Kuşadası'ndaki İlçe Turizm Danışma Müdürlüğü'ne başvurularak Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin listesi istenmiştir. Bu liste alındıktan sonra Aydın İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün resmi web sitesinden (<http://www.aydinturizm.gov.tr/belge/1-57354/turizm-tesisleri.html>) Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı işletme ve yatırım belgeli

konaklama işletmelerinin bir listesi çıkarılmıştır. Bu iki liste karşılaştırılarak Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin tam listesi elde edilmiştir. Kuşadası'nda toplam 6 tane 5 yıldızlı 25 tane dört yıldızlı konaklama işletmesi bulunmaktadır. Bu işletmelerden 3 tanesi yüksek sezonda olmaları nedeniyle işlerinin yoğunluğunu sebep göstererek çalışmaya katılamayacaklarını belirtmişlerdir. Çalışmamıza toplam 28 tane işletme katılmıştır. Ancak, bu işletmelerin işgören sayıları belirsiz olduğu için gerek işletmelere telefon ederek gerekse bizzat işletmeye giderek Kuşadası'ndaki tüm 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenlerin sayısı 2940 olarak belirlenmiştir.

Araştırma evreni belirlendikten sonra örneklem sayısı evren büyüklüğü belli olduğunda sıklıkla kullanılan formül ile hesaplanmıştır.

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q} = \frac{2940 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 \cdot (2940-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 340$$

Formülde p ve q değerleri 0.5 olarak alınmıştır. Örneklem anlamlılık düzeyi (t) 0.05 için 1.96, örnekleme hatası ise (d) 0.05 olarak alınmıştır.

Formüle göre örneklem sayısı 340 olarak bulunmuştur. Daha sonra bu örneklem sayısı işletmelerdeki işgören sayısı ile orantılı olarak her işletme için ayrı ayrı belirlenmiştir. Çizelge 6'da her konaklama işletmesi için ayrı ayrı evren sayısı, örneklem sayısı, verilen anket sayısı, geri dönen anket sayısı ve geri dönüşüm oranı ayrıntılı olarak verilmiştir. Ancak işletmelerdeki yöneticiler ile görüşmeler esnasında işletme adının çalışma içerisinde geçmeyeceğine söz verildiğinden burada işletme isimleri harfler aracılığı ile gösterilmiştir.

Örneklem için anket 15 Ağustos 2010-15 Eylül 2010 tarihleri arasında uygulanmıştır. Böylece işletmelerin tam kapasite ile çalıştıkları bir dönemde anket çalışması uygulanarak örneklemden daha iyi bir sonuç alınmaya çalışılmıştır. Araştırma evreninde yer alan konaklama işletmelerinde genel müdür, insan kaynakları müdürü ya da yetkili bir yöneticiden telefonla randevu alınarak ön görüşme yapılmış, böylece araştırmanın amacı anlatılarak yetkililerin anketi incelemeleri sağlanmıştır. Anketler araştırmaya katılan işletmelerde görüşme yapılan yöneticilere işletmenin tabaka

ağırlığına göre (fazlası) bırakılmış, yöneticilerden farklı departmanlara yaptırılması rica edilmiştir.

Çizelge 3.1.: Anket geri dönüşüm oranları

İşletme	Evren	Örneklem	Verilen anket	Geri dönen anket	Geri dönüşüm oranı
A	180	21	35	35	100
B	30	3	10	9	90
C	30	3	15	14	93
D	40	5	20	11	55
E	35	4	10	7	70
F	50	6	20	10	50
G	20	2	10	6	60
H	35	4	15	6	40
I	30	3	10	7	70
İ	75	9	25	17	68
J	70	8	30	30	100
K	54	6	25	17	68
L	50	6	20	15	75
M	90	10	30	26	87
N	24	3	10	2	20
O	122	14	40	14	35
Ö	250	29	50	36	72
P	220	25	35	9	26
R	40	5	20	10	50
S	270	31	40	31	78
Ş	60	7	30	19	63
T	60	7	30	13	43
U	130	15	20	7	35
Ü	180	21	25	10	40
V	30	3	10	2	20
Y	220	25	50	25	50
Z	200	24	50	19	38
X	300	35	50	29	58
Q	45	6	20	3	15
TOPLAM	2940	340	755	439	58

Anket formları doldurma işlemi için ortalama bir hafta süre tanınmış, doldurma işleminin tamamlanıp tamamlanmadığı telefon açılarak ve bizzat gidilerek kontrol edilmiştir. Dağıtılan toplam 755 anketten 439 tanesi geri dönmüştür. Ancak yapılan incelemeler sonucunda 14 anket formunun kullanılamaz olduğu görülmüştür. Toplam 425 anket üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. Anket uygulanan konaklama işletmeleri, işgören sayıları ve geri dönen anket sayıları çizelge 3.1.'de verilmiştir.

1.4. Verilerin Analizinde Kullanılan İstatistikî Teknikler

Verilerin analizi için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Verilerin analizi gerçekleştirilirken frekans dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma gibi tek değişkenli analizler ile faktör analizi, Mann-Whitney U testi, Kruskall Wallis testi ve Spearman korelasyonu gibi çok değişkenli analizlerden yararlanılmıştır.

Çok değişkenli analizlerde verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için Kolmogorov-Simironov testi yapılmış ve yapılan bu test sonucu verilerin normal dağılıma sahip olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U, Kruskall Wallis ve Spearman korelasyon parametrik olmayan testleri kullanılmıştır.

Toplumsallaşma süreçleri ile ilgili değişkenlerin güvenilirlik analizi için cronbach alfa katsayısına bakılmış, yapı geçerliliği için ise faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Toplumsallaşma süreçleri 4 faktör, örgütsel toplumsallaşma taktikleri ise 6 faktör olarak analizlere tabi tutulmuştur. Ankete katılan farklı demografik özelliklere sahip örneklem birimlerinin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmek için parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U testi, Kruskall Wallis testi ve Spearman korelasyon testi tekniklerinden yararlanılmıştır. Yapılan bu analizler .05 anlamlılık düzeyinde sınanmıştır. Anlamlılık değeri .05'ten küçük ($p < .05$) bulunduğunda değişkenler arasındaki ilişki anlamlı olarak kabul edilmiş ve buna göre değerlendirmeler yapılmıştır. Kruskall Wallis testi sonucunda gruplar arasında fark olduğu saptandığında bonferroni düzeltilmeli Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Kruskall Wallis testi sonucunda gruplar arasında fark olduğu saptandığında bonferroni düzeltilmeli Mann-Whitney U testi ile farkın hangi gruplar arasında olduğu tespit edilebilir. Hesaplanan p olasılık değerini önceden kabul edilen alfa değeri ile karşılaştırmak yerine kaç karşılaştırma yapılacaksa alfa değeri karşılaştırma yapılacak sayıya bölünerek bulunan değer p değeri ile karşılaştırılır (Baştürk, 2010).

1.5. Örgütsel Toplumsallaşma Süreçleri Ölçeğinin Güvenilirlik Ve Geçerliliği

Bir ölçek için yapılması gereken en önemli işlemlerden birisi ölçeğin güvenilirliğini belirlemektir. Güvenilirlik bir ölçekte yer alan ifadelerin birbirleri ile olan tutarlılığını ve ölçeğin ilgili sorunu ne derecede yansıttığını ifade eder. Bir ölçeğin güvenilirliğinin belirlenmesi için birçok yöntem bulunmaktadır. Ancak, bunların içerisinde en çok kullanılan Cronbach alfa katsayısıdır. Bu yöntem bir ölçekte yer alan n tane ifadenin (sorunun) homojen bir bütünü ifade edip etmediğini araştırır (Kayış, 2005). Bu çalışmada da örgütsel toplumsallaşma süreçleri ölçeğinin güvenilirliği Cronbach alfa katsayısı ile ölçülmüştür. 60 ifadenin yer aldığı ölçeğin genel olarak güvenilirliği .917 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek oranda güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999).

Sosyal bilimlerde ölçek geliştirmede önemli konulardan biri de geçerliliktir. Geçerlilik, ölçeğin ölçülmek istenen özelliği tam olarak yansıtması ve aynı zamanda da elde edilen verilerin belirlenen amaca yönelik olarak yarar sağlamasıdır (Şencan, 2005). Çalışmada ölçeğin geçerliliği için yapı geçerliliğine bakılmıştır. Yapı geçerliliği ölçeğin ölçülmek istenen davranış bağlamında soyut bir kavramı doğru olarak ölçebilme derecesini gösterir. Sosyal bilimlerde ölçek geliştirme aşamasında ölçeğin yapı geçerliliğini incelemek amacıyla sıklıkla faktör analizi kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2003). Çalışmada örgütsel toplumsallaşma süreçleri ölçeğinin yapı geçerliliği için faktör analizi kullanılmıştır.

Toplanan veriler üzerinde, temel bileşenler yöntemi ve varimax dönüştürmesine göre faktör analizi yapılarak işgörenlerin örgütsel toplumsallaşma süreçlerine ait faktörler ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Faktör analizi gerçekleştirilirken örneklem sayısının 100-200 arasında olması gerekliliği göz önünde bulundurulmuştur (www.istatistik.gen.tr). Örgütsel toplumsallaşma süreçleri ölçeği için yapı geçerliliğinde yapılan faktör analizinde öncelikle ortak faktör varyansının 0.50'nin altında olan ifadeler analizden çıkartılmıştır. Faktör analizinde dikkat edilmesi gereken bir diğer önemli konu ise faktör değerlerinin 0.50 ve üzerinde olmasıdır (Kalaycı, 2005).

Çalışmada yapılan faktör analizinde faktör değerleri 0.50'nin altında olan ifadeler çıkartılmıştır. Faktör analizleri sonucunda ortak faktör varyansı ve faktör

değerleri 0.50'nin üzerinde 16 ifade kalmıştır. Geriye kalan 16 ifadenin faktör analizine uygunluğu için ölçeğin güvenilirliği, Cronbach alfa ile ölçülmüş ve bu değer 0,867 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir (Nunnally 1978). Korelasyon matrisine bakıldığında faktörler altında toplanan değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarının 0,391 ile 0,797 arasında değiştiği görülmektedir. Keyser-Meyer-Olkin testi sonucu örneklem yeterlilik değeri 0,823 olduğu için bu değer faktör analizi için uygun bir değer olarak görülmüştür (Hair vd 1995). Korelasyon matrisinin yeterliliği ve önem düzeyi için Bartlett'in küresellik testi kullanılmıştır. Korelasyon matrisinin yeterliliği ve önem düzeyi 576,022 ve 0,000 çıkmıştır ve faktör analizi yapmak için bu değer kabul edilebilir bir değer olarak alınmıştır.

Çizelge 3.2.:Örgütsel Toplumsallaşma Süreçleri Ölçeği Faktör Analizi Özet Sonuçları

Faktörler ve faktörlere ait değişkenler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
<i>Faktör 1: Özdeşleşme</i>		5.779	36.117	.880
Otelden gelen uyarıları dikkate alıyorum.	.799			
Otel dışındaki arkadaşlarıma otelden bahsederken bu otelde çalıştığımı söylemekten çok memnun oluyorum.	.796			
Otelden gelen talimatlara kolayca uyarım.	.761			
Otelden bana gelen bilgileri kolayca kabul ediyorum.	.735			
Yöneticilerimin düşünceleri benim için çok değerlidir.	.717			
Çalıştığım otel hakkında konuşurken çoğunlukla "otelde şöyle yapılır" yerine "biz şöyle yaparız" demeyi tercih ederim.	.705			
<i>Faktör 2: Taklit</i>		1.985	12.404	.730
Kendiliğimden yapamayacağım bir işi başkasının yaptığını gördüğümde onun aynısını yaparım.	.752			
Aynı işte çalışanların aldıkları ödüller beni de onlar gibi iş yapmaya yöneltiyor.	.717			
Otel içinde departman değiştirirsem yeni departmandaki kişilerin iş yapış biçimi bana örnek olur	.695			
Çalışma arkadaşlarımdan aldıkları cezalar beni onların yaptıkları hataları yapmamaya yöneltir.	.648			
<i>Faktör 3: İçselleştirme</i>		1.517	9.484	.706
Bu otelin değerleri ile benim değerlerimin örtüştüğünü düşünüyorum.	.773			
Çalıştığım otelde yaptığım iş ile ilgili tüm bilgilere kolayca ulaşabiliyorum	.755			
Bu otel sanki benim bir parçam gibidir.	.707			
<i>Faktör 4: İtaat</i>		1.212	7.574	.647
Alacağım bir cezanın hor görülmemeye neden olacağımı hissediyorum.	.816			
Yapacağım işler geciktiğinde üzerimde bir korku oluşuyor.	.720			
Bu otelde ceza almamak için oldukça çaba sarf ediyorum.	.622			

Çizelge3.2. örgütsel toplumsallaşma süreçleri ölçeği ile ilgili faktör analizi özet sonuçlarını vermektedir. Ortak faktör varyansının tamamı ,569 ve üzerinde, faktör yük

değerlerinin tamamı ise 0,622 ve üzerindedir. Verilerin analizinde varimax rotasyonu kullanılmıştır. Faktör analizinde, öz değerleri 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Faktör matrisine bakıldığında ifadelerin (değişkenlerin) 4 faktör altında toplandığı ve bu 4 faktörün toplam varyansın %66'sını açıklamakta olduğu görülmektedir. Bu değerlerin %50'nin üzerinde olması faktör sayısının 4 olarak alınmasını engellemektedir. Bu değerler 4 faktörün 16 ifade (değişken) tarafından açıklanan varyansı açıklayabilme kabiliyetinde olduğunu göstermektedir. Yapılan faktör analizi sonucunda 1. faktör altında özdeşleşme süreci ile ilgili 6 ifade; 2. faktör altında taklit ile ilgili 4 ifade; 3. faktör altında içselleştirme ile ilgili 3 ifade ve 4. faktörün altında ise itaat ile ilgili 3 ifade yer aldığı görülmektedir. Faktörlerin güvenilirlik katsayıları Cronbach alpha ile belirlenmiştir. Bu katsayılar özdeşleşme faktöründe .880; taklit faktöründe .730; içselleştirme faktöründe .706 ve itaat faktöründe .647 olarak tespit edilmiştir. Tüm bu değerler kabul edilebilir güvenilirlik sınırları içerisinde yer almaktadır.

2. BULGU VE DEĞERLENDİRMELER

Birincil verilerden elde edilen çalışmanın bulguları ve değerlendirmeleri 2 kümede ele alınarak incelenmiştir. Bunlar

1. Turizm kültürü ile ilgili bulgular ve değerlendirmeler
 - 1.1. Turizm Kültürü Ölçeğinin Boyutlarının Belirlenmesine Yönelik Faktör Analizi
2. Örgütsel Turistik Toplumsallaşma (toplumsallaşma süreçlerini yaşama) ile ilgili bulgular ve değerlendirmeler
 - 2.1. Toplumsallaşma süreçlerinin yaşanma durumu ile ilgili bulgular ve değerlendirmeler
 - 2.2. Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile ilgili bulgular ve değerlendirmeler
 - 2.3. Örgütsel toplumsallaşma araçları ile ilgili bulgular ve değerlendirmeler
 - 2.4. Demografik özelliklerin işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarında farklılık yaratıp yaratmadıkları ile ilgili bulgular ve değerlendirmeler
 - 2.4.1. İşletmenin Yıldız sayısına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları ile İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

- 2.4.2. İşletmedeki Bölümlere Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
- 2.4.3. İşletmedeki Mevkiye Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
- 2.4.4. İşletmelerin Faaliyet Yıllarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
- 2.4.5. Yaş Gruplarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
- 2.4.6. Eğitim Durumlarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler
- 2.4.7. Turizm Deneyimine Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
- 2.4.8. İşletme Deneyimine Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
- 2.4.9. Örgütsel Toplumsallaşma Araçları ve İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
- 2.4.10. Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri İle İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
- 2.5. Turizm Kültürü Boyutları İle Toplumsallaşma Süreçleri, Örgütsel Toplumsallaşma Araçları ve Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri Arasındaki İlişkiler
 - 2.5.1. Turizm Kültürü Boyutları İle İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
 - 2.5.2. Turizm Kültürünün Boyutları İle Örgütsel Toplumsallaşma Araçları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler
 - 2.5.3. Turizm Kültürü Boyutları İle Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

2.1. Turizm Kültürü İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Anket çalışmasının üçüncü bölümü Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinin örgütsel kültürleri içerisinde ya da yanında bir turizm kültürünü oluşturup oluşturmadığını belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Çalışmaya katılanların bu sorulara verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları çizelge 3.3.'de yer almaktadır.

Çizelgede 3.3'te yer alan sorular katılımcılara 5'li likert şeklinde sorulmuştur. Buna göre 1= tamamen katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4= katılıyorum ve 5= tamamen katılıyorum şeklindedir. Çizelge 3.3. incelendiğinde katılımcıların sorulara verdikleri cevapların genel ortalaması 3.83'tür. Bu durum işletmelerin turizm kültürünü kendi örgüt kültürleri içine ya da yanında orta düzeyin üzerinde oluşturdukları yönünde değerlendirilebilir.

Çizelge 3.3. incelendiğinde en yüksek ortalama “çalıştığım işletme turistlerin güvenli bir ortamda tatillerini geçirmeleri için elinden geleni yapar” (4,05) ifadesinde yer almaktadır. Turizm olayı içerisinde güvenlik önemli bir yer tutmaktadır. İnsanlar turizme katılmaya karar verdiklerinde gidecekleri ülkenin, bölgenin ve işletmenin güvenliğini araştırmaktadırlar. Özellikle günümüzde güvenlik daha da ön plana çıkmıştır. Güvenliğin olmadığı yerde turistlerin gelmesi de beklenemez. Bu durum herkes tarafından bilinen bir gerçektir. Bu nedenle işletmelerin turizm kültürlerini oluştururken güvenlik konusuna en üst düzeyde dikkat etmeleri gerekir. Bu doğrultuda Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenler kendi işletmelerinin güvenli olduğunu verdikleri cevaplarla ortaya koymaktadırlar.

Çalışmada dikkat çeken bir diğer konu ise “çalıştığım işletme turistlerin bilgi ve görgülerini artırıcı tanıtımlar ya da geziler düzenlemektedir” (3,44) ifadesinin ortalamasının en düşük ortalamaya sahip olmasıdır. İşletmeler için turizm kültürünün oluşturularak geliştirilmesinde önemli konulardan biri de turistlerin bilgilerini arttırmaktır. Çünkü günümüzde turistlerin turizm olayına katılmada amaçlarından biri yeni yerler görmek, bu yerler hakkında bilgiler edinmektir. Kuşadası'ndaki işletmelerin turistlerin bilgi ve görgülerini arttırmak için çabaları olmakla birlikte çalışmada yer alan diğer turizm kültürü değişkenlerine göre daha azdır. Bu durum konaklama

işletmelerinin bilgi verme işini tam olarak gerekleştiremediklerinden ve bu işi genellikle seyahat acentalarına bırakmalarından kaynaklanıyor olabilir.

Çizelge 3.3. incelendiğinde tüm ifadelere tamamen katılıyorum (5) verenlerin sayıları diğer seçenekleri işaretleyen kişilerden fazladır. Bu durum Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldıızlı konaklama işletmelerinin oldukça fazla bir Şekilde turizm kültürü ile ilgili konulara ağırlık verdikleri Şeklinde değerlendirilebilir.

Çizelge 3.3.: Turizm Kültürü

	1	2	3	4	5	N	Toplam	X	SS
1. Çalıştığım işletme turizm insanlar ve toplumlararasıdaki karşılıklı anlayışa hizmet eder görüşüne bağlıdır.	39	32	48	96	209	424	1676	3,95	1,318
2. Çalıştığım işletme turistlerle yerlileri kaynaştırmak için elinden gelen çabayı göstermektedir	48	37	64	115	158	422	1564	3,71	1.348
3. Çalıştığım işletme turizmin bireysel ve toplumsal doyum aracı olduğuna inanmakta ve buna göre hareket etmektedir.	33	34	70	126	160	423	1615	3,82	1,240
4. Çalıştığım işletmede turizm sürdürülebilir gelişim faktörü olarak kabul edilir.	37	30	52	112	190	421	1651	3,92	1.284
5. Çalıştığım işletmede turizm insanlığın ortak kültürel mirasının kullanıcısı ve zenginleştiricisi olarak algılanır.	29	35	69	121	167	421	1625	3,86	1.224
6. Çalıştığım işletmede turizm ev sahibi ülkeler ve toplumların gönencini (refahını) artıran bir etkinlik olarak görülür.	24	36	67	120	173	420	1642	3,91	1.193
7. Çalıştığım işletme turizmin gelişmesi için sorumluluklarını tam olarak yerine getirmektedir.	24	32	68	114	184	422	1668	3,95	1.189
8. Çalıştığım işletme dünyanın sahip olduğu değerleri tüm insanlara açık olarak kabul etmektedir.	26	36	67	110	181	420	1644	3,91	1.219
9. Çalıştığım işletme, turistlerin boş zamanlarını değerlendirilmelerine önem vermekte ve bu konuda her türlü engelleyici öğeleri ortadan kaldırmak için çaba sarf etmektedir.	40	36	69	97	180	422	1607	3,81	1.324
10. Çalıştığım işletme turistlerin turizm hareketlerinde özgür olmaları gerektiğini düşünmektedir.	33	27	55	127	178	420	1650	3,93	1.232
11. Çalıştığım işletme turizm çalışanlarının haklarının tam olarak karşılanması gerektiğini savunmaktadır.	45	27	65	116	168	421	1598	3,80	1.317
12. Çalıştığım işletme turistleri dışarıdan biri değil katılan biri olarak görmektedir.	36	35	68	118	161	418	1587	3,80	1.273
13. Çalıştığım işletme turistlerin giyim, eğlenme, yeme, içme ve davranışlarında seçici olmalarını desteklemektedir.	35	38	67	113	165	418	1589	3,80	1.279
14. Çalıştığım işletme turistlerin yeni deneyimler yaşamaları için fırsatlar oluşturur.	44	40	70	112	155	421	1557	3,70	1.330
15. Çalıştığım işletme turizmin insanların ufuklarını geliştirmesini desteklemektedir.	41	38	68	118	155	420	1568	3,73	1.306

1= Tamamen Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum, SS=Standart Sapma, X=Aritmetik Ortalama

Çizelge 3.3.: Turizm Kültürü

	1	2	3	4	5	N	Toplam	X	SS
16. Çalıştığım işletme turistler için tarih ve kültürümüzü yansıtan ve ilgi çekici etkinlikler düzenlemektedir.(Türk Gecesi–Mehter vb.)	49	43	49	78	202	421	1604	3,81	1.422
17. Çalıştığım işletme turistlerin anında ve koşulsuz doyum almaları için elinden geleni yapar.	31	36	57	109	183	416	1625	3,91	1.260
18. Çalıştığım işletme turistlerin tatilleri sırasında rahatlamaları için elinden geleni yapar.	31	26	61	104	201	423	1687	3,99	1.236
19. Çalıştığım işletme turistlerin güvenli bir ortamda tatillerini geçirmeleri için elinden geleni yapar.	29	30	50	91	216	416	1683	4,05	1.248
20. Çalıştığım işletme turizmi insanları geliştirici ve yetiştirme ortamları olarak görür.	36	30	72	131	153	422	1601	3,79	1.244
21. Çalıştığım işletme gelen her turiste özel kişi olduğu inancı içinde bir ortam sağlamaktadır.	33	35	60	107	182	417	1621	3,89	1.273
22. Çalıştığım işletme daha önce işletmeye gelip giden müşterileri özel günlerinde hatırlamaktadır. (turistleri yılbaşlarında, doğum günlerinde mail ya da kartlar göndermek gibi)	58	38	69	91	164	420	1525	3,63	1.424
23. Çalıştığım işletme turistlerin bilgi ve görgülerini arttırıcı tanıtımlar ya da geziler düzenlemektedir.	73	37	79	94	136	419	1440	3,44	1.457
24. Çalıştığım işletme turistlerin olağan yaşamlarında karşılaştıkları nesnelere ve olayları işletme etkinliği içinde daha farklı biçimde sunmaktadır.	42	50	86	113	130	421	1502	3,57	1.305
25. Çalıştığım işletme kendisini sunulan turizm hizmetinin bir parçası ve tüketicileri de turizm hizmetlerinin önemli bir girdisi olarak görmektedir.	27	27	75	118	172	419	1638	3,91	1.193
26. Çalıştığım işletme turizmin bir gereği olarak çevresel duyarlılık konusunda çok titiz davranmaktadır.	23	36	57	124	181	421	1667	3,96	1.184
27. Çalıştığım işletmede turizm seyahatlerin ötesinde insanlar ve ülkeler için demokratik bir genişleme olarak görülür.	25	33	81	118	163	420	1621	3,86	1.189
28. Çalıştığım işletmede turizm çağdaş bir boşzaman etkinliği olarak görülür.	39	36	77	105	163	420	1577	3,75	1.301
29. Çalıştığım işletmede turizm bir kültürleşme süreci olarak görülür.	35	27	69	121	170	422	1630	3,86	1.246
30. Çalıştığım işletme turistlere kendi ülkelerinde göremeyecekleri şeyleri gösterme eğilimindedir.	43	24	45	107	204	423	1674	3,96	1.316

1= Tamamen Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum, 4=Katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum, SS=Standart Sapma, X=Aritmetik Ortalama

Çizelge 3.4.: Turizm Kültürü İle İlgili Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Katılmıyorum	Tamamen katılmıyorum	Genel toplam
İşaretlenme sayısı	5204	3326	1954	1021	1108	12613
%	41	27	15	8	9	100

Turizm kültürü konaklama işletmeleri için büyük bir önem taşımaktadır. Çizelge 3.4.'deki cevapları tamamen katılıyorum ve katılmıyorum bir grup, tamamen katılmıyorum, katılmıyorum ve ne katılıyorum ne katılmıyorum cevapları ise ayrı bir grup olarak değerlendirdiğimizde genel olarak sorulara verilen tamamen katılmıyorum, katılmıyorum ve ne katılıyorum ne katılmıyorum cevaplarına bakıldığında oran % 32'dir. Tamamen katılıyorum ve katılmıyorumun yüzdeleri ise % 68'dir. Bu durum çalışmada dikkat çeken bir diğer önemli konudur. Böyle düşünüldüğünde genel olarak değişkenlere verilen cevapların 1/4'ünden fazlası düşüktür. Bu göz ardı edilmemesi gereken bir durumdur. Bu duruma göre Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenlerin belli bir bölümü verdikleri cevaplar ile örgüt kültürleri içinde ya da yanında yüksek düzeyde bir turizm kültürünü oluşturmada bazı sorunlar yaşandığı görüşünü belirtmişlerdir. Bu durum konaklama işletmelerinin turistik ortamın ve küresel etik ilkelerin gereklerini tam olarak yerine getiremediklerinden kaynaklanıyor olabilir.

Çizelge 3.4'e göre Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde genel olarak turizm kültürünün örgüt kültürü içinde ya da yanında yer alma durumu orta düzeyin üzerindedir. Ortanın üstü düzeyde turizm kültürünün olması bu işletmelerde örgütsel turistik toplumsallaşma potansiyelinin olduğunu göstermektedir. Bir turizm işletmesi olarak konaklama işletmelerinde turizm kültürünün örgüt kültürünün içinde veya yanında öncelikle ve yüksek oranda bulunması beklenir. Ancak, çalışmada elde edilen bulgulara göre bunun tam olarak gerçekleşmediği görülmektedir. Turizm kültürünün yüksek düzeyde çıkmamış olmasının bir çok nedeni olabilir. Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde turizm kültürünün önemi tam olarak anlaşılmamış olabilir. Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerindeki yöneticiler Dünya Turizm Örgütü'nün ortaya koyduğu turizmde küresel etik ilkeleri tam olarak uygulamıyor ve turistik

ortamın gereklerini tam olarak gerçekleştiriyor olabilir. Konaklama işletmelerinde turizm kültürü konusunda eğitim eksikliği olabilir.

2.1.1. Turizm Kültürü Ölçeğinin Boyutlarının Belirlenmesine Yönelik Faktör Analizi

Bu çalışmada da Turizm kültürü ölçeğinin güvenilirliği Cronbach alfa katsayısı ile ölçülmüştür. 30 ifadenin yer aldığı ölçeğin genel olarak güvenilirliği .97 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek oranda güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999).

Toplanan veriler üzerinde, temel bileşenler yöntemi ve varimax dönüştürmesine göre faktör analizi yapılarak işgörenlerin turizm kültürüne ait faktörler ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Faktör analizi gerçekleştirilirken örneklem sayısının 100-200 arasında olması gerekliliği göz önünde bulundurulmuştur (www.istatistik.gen.tr). Faktör analizinde dikkat edilmesi gereken bir diğer önemli konu ise faktör değerlerinin 0.50 ve üzerinde olmasıdır (Kalaycı, 2005). Çalışmada yapılan faktör analizinde faktör değerleri 0.50'nin altında olan ifadeler çıkartılmıştır. Faktör analizleri sonucunda ortak faktör varyansı ve faktör değerleri 0.50'nin üzerinde 29 ifade kalmıştır. Geriye kalan 29 ifadenin faktör analizine uygunluğu için ölçeğin güvenilirliği, Cronbach alfa ile ölçülmüş ve bu değer 0,971 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir (Nunnally 1978). Keyser-Meyer-Olkin testi sonucu örneklem yeterlilik değeri 0,966 olduğu için bu değer faktör analizi için uygun bir değer olarak görülmüştür (Hair vd 1995). Korelasyon matrisinin yeterliliği ve önem düzeyi için Bartlett'ın küresellik testi kullanılmıştır. Korelasyon matrisinin yeterliliği ve önem düzeyi 8949,880 ve ,000 çıkmıştır ve faktör analizi yapmak için bu değer kabul edilebilir bir değer olarak alınmıştır.

Çizelge 3.5.:Turizm Kültürü Ölçeği Faktör Analizi Özet Sonuçları

Faktörler ve faktörlere ait değişkenler	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
FAKTÖR 1: TURİZM HAKKI		16,255	56,053	,958
Çalıştığım işletme turizm insanlar ve toplumlararasındaki karşılıklı anlayışa hizmet eder görüşüne bağlıdır.	,729			
Çalıştığım işletme turistlerle yerlileri kaynaştırmak için elinden gelen çabayı göstermektedir	,653			
Çalıştığım işletme turizmin bireysel ve toplumsal doyum aracı olduğuna inanmakta ve buna göre hareket etmektedir.	,691			
Çalıştığım işletmede turizm sürdürülebilir gelişim faktörü olarak kabul edilir.	,638			
Çalıştığım işletmede turizm insanlığın ortak kültürel mirasının kullanıcısı ve zenginleştiricisi olarak algılanır.	,656			
Çalıştığım işletmede turizm ev sahibi ülkeler ve toplumların gönencini (refahını) arttıran bir etkinlik olarak görülür.	,656			
Çalıştığım işletme turizmin gelişmesi için sorumluluklarını tam olarak yerine getirmektedir.	,680			
Çalıştığım işletme dünyanın sahip olduğu değerleri tüm insanlara açık olarak kabul etmektedir.	,664			
Çalıştığım işletme, turistlerin boş zamanlarını değerlendirmelerine önem vermekte ve bu konuda her türlü engelleyici öğeleri ortadan kaldırmak için çaba sarf etmektedir.	,574			
Çalıştığım işletme turistlerin turizm hareketlerinde özgür olmaları gerektiğini düşünmektedir.	,637			
Çalıştığım işletme turizm çalışanlarının haklarının tam olarak karşılanması gerektiğini savunmaktadır.	,617			
Çalıştığım işletme turistleri dışarıdan biri değil katılan biri olarak görmektedir.	,596			
Çalıştığım işletme turizmin bir gereği olarak çevresel duyarlılık konusunda çok titiz davranmaktadır.	,638			
Çalıştığım işletmede turizm seyahatlerin ötesinde insanlar ve ülkeler için demokratik bir genişleme olarak görülür.	,628			
Çalıştığım işletmede turizm bir kültürleşme süreci olarak görülür.	,624			
Çalıştığım işletme turistlere kendi ülkelerinde göremeyecekleri şeyleri gösterme eğilimindedir.	,610			
FAKTÖR 2: DENEYİM		1,418	4,891	,877
Çalıştığım işletme turistlerin giyim, eğlenme, yeme, içme ve davranışlarında seçici olmalarını desteklemektedir.	,569			
Çalıştığım işletme turistlerin yeni deneyimler yaşamaları için fırsatlar oluşturur.	,665			
Çalıştığım işletme turizmin insanların ufuklarını geliştirmesini desteklemektedir.	,678			
Çalıştığım işletme turistlerin bilgi ve görgülerini artırıcı tanıtımlar ya da geziler düzenlemektedir.	,753			
Çalıştığım işletme turistlerin olağan yaşamlarında karşılaştıkları nesnelere ve olayları işletme etkinliği içinde daha farklı biçimde sunmaktadır.	,735			
Çalıştığım işletmede turizm çağdaş bir boş zaman etkinliği olarak görülür.	,562			
FAKTÖR3: DOYUM		1,068	3,684	,916
Çalıştığım işletme turistler için tarih ve kültürümüzü yansıtan ve ilgi çekici etkinlikler düzenlemektedir.(Türk Gecesi–Mehter vb.)	,576			
Çalıştığım işletme turistlerin anında ve koşulsuz doyum almaları için elinden geleni yapar.	,655			
Çalıştığım işletme turistlerin tatilleri sırasında rahatlamaları için elinden geleni yapar.	,700			
Çalıştığım işletme turistlerin güvenli bir ortamda tatillerini geçirmeleri için elinden geleni yapar.	,689			
Çalıştığım işletme turizmi insanları geliştirici ve yetişme ortamları olarak görür.	,612			
Çalıştığım işletme gelen her turiste özel kişi olduğu inancı içinde bir ortam sağlamaktadır.	,646			
Çalıştığım işletme daha önce işletmeye gelip giden müşterileri özel günlerinde hatırlamaktadır. (turistleri yılbaşılarında, doğum günlerinde mail ya da kartlar göndermek gibi)	,635			

Çizelge 3.5. turizm kültürü ölçeği ile ilgili faktör analizi özet sonuçlarını vermektedir. Ortak faktör varyansının tamamı ,536 ve üzerinde, faktör yük değerlerinin tamamı ise 0,562 ve üzerindedir. Verilerin analizinde varimax rotasyonu kullanılmıştır. Faktör analizinde, öz değerleri 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Faktör matrisine bakıldığında ifadelerin (değişkenlerin) 3 faktör altında toplandığı ve bu 3 faktörün toplam varyansın %65'ini açıklamakta olduğu görülmektedir. Bu değer %50'nin üzerinde olması faktör sayısının 3 olarak alınmasını engellemektedir. Bu değerler 3 faktörün 29 ifade (değişken) tarafından açıklanan varyansı açıklayabilme kabiliyetinde olduğunu göstermektedir. Yapılan faktör analizi sonucunda 1. faktör altında turizm hakkı ile ilgili 16 ifade; 2. faktör altında deneyim ile ilgili 6 ifade ve 3. faktör altında doyum ile ilgili 7 ifade yer aldığı görülmektedir. Faktörlerin güvenilirlik katsayıları Cronbach alpha ile belirlenmiştir. Bu katsayılar turizm hakkı faktöründe .958; deneyim faktöründe .877 ve doyum faktöründe .916 olarak tespit edilmiştir. Tüm bu değerler kabul edilebilir güvenilirlik sınırları içerisinde yer almaktadır.

2.2. Örgütsel Turistik Toplumsallaşma (Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşama) İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Bu bölümde toplumsallaşma süreçlerinin yaşanma durumu, Örgütsel toplumsallaşma taktikleri Örgütsel toplumsallaşma araçları, Demografik özelliklerin işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarında farklılık yaratıp yaratmadıkları ile ilgili bulgular ve değerlendirmeler ayrıntıları ile verilmiştir

2.2.1. Toplumsallaşma Süreçlerinin Yaşanma Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Toplumsallaşma süreçleri ile ilgili bulguların değerlendirilmesi süreçler içerisinde yer alan ifadelerin ortalamaları alınarak yapılmıştır. Ancak, ortalamalar alınırken süreçler içerisinde yer alan ifadelerden bir tanesini bile boş bırakan katılımcıların diğer ifadelere verdikleri cevaplar ortalama içerisine dahil edilmemiştir. Çünkü toplumsallaşma süreçleri içerisinde yer alan ifadeler toplam olarak süreçleri ifade etmektedir. Örneğin itaat süreci 3 ifadeden oluşmaktadır. Bu ifadelerden herhangi

birisine cevap vermeyen katılımcının diğer ifadelerine verdiği cevaplar ortalamaya dahil edilmemiştir. Bu nedenle süreçlerde kayıp değerler meydana gelmiştir.

Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenlerin toplumsallaşma süreçleri toplam 16 ifade ile belirlenmeye çalışılmıştır. Ölçeğin ön testten sonra gerçekleştirilen güvenilirliği Cronbach alfa ile test edilmiş ölçeğin genel olarak güvenilirliği 0,91 olarak belirlenmiştir. Bu ölçeğin oldukça güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir. Bunun dışında ölçekte yer alan her bir boyutun güvenilirliği de hesaplanmıştır. İtaat boyutunun güvenilirliği 0,62, taklit boyutunun güvenilirliği 0,75, özdeşleşme boyutunun güvenilirliği 0,89 ve içselleştirme boyutunun güvenilirliği 0,70 olarak tespit edilmiştir. Tüm boyutların güvenilirliği istenen güven aralığı içerisinde yer almaktadır.

Toplumsallaşma süreçleri ile ilgili olarak çizelge 3.6. incelendiğinde çalışmaya katılanların toplumsallaşma süreçlerine verdikleri cevapların ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Bununla birlikte özdeşleşme süreci (4,15) 1. sırada yaşanmaktadır. Özdeşleşme sürecini sırayla içselleştirme süreci (3,82), taklit süreci (3,79) ve itaat süreci (3,58) takip etmektedir.

Çizelge 3.6: Toplumsallaşma Süreçlerinin Yaşanma Düzeyi

	Toplumsallaşma Süreçlerinin Düzeyleri			
	1	2	3	4
	Özdeşleşme Süreci	İçselleştirme Süreci	Taklit Süreci	İtaat Süreci
N	416	415	409	411
Kayıp Değer	9	10	16	14
\bar{X}	4,15	3,82	3,79	3,58
SS	,948	1,024	1,028	1,096
Genel Toplam Değer	1728	1586	1549	1471

Örnekleme dahil olan konaklama işletmeleri işgörenleri için örgüt içerisinde gerek örgüt kültürünü gerekse örgütlerin örgüt kültürünün içinde ya da yanında var olan turizm kültürünü edinmede özdeşleşme sürecini birinci ve içselleştirme sürecini ikinci sırada yaşamaları önemli bir bulgudur. Turizm işletmeleri için günümüzde turizm kültürünün örgüt kültürü içinde ya da yanında oluşturularak işgörenlerin bu kültürü

edinmesinin sağlanması vazgeçilmez bir durumdur. İşgörenler turizm kültürünün toplumsallaşma süreçleri ile edinirler. İşletmeler için en iyi olan durum işgörenlerin içselleştirme süreci ile turizm kültürünü edinmeleridir. Ancak çalışmaya katılan Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenlerin birinci sırada özdeşleşme ile turizm kültürünü ediniyor olmaları işletmeler açısından kabuledilebilir bir durumdur.

Kuşadası'ndaki konaklama işletmeleri turistik ortamlarda yer aldıklarından turistik ortamların önemli özelliklerinden biri olan demokratikleştirici olma özelliğine sahip olabilirler. Demokratikleştirici olma özelliği sadece turistlere karşı değil aynı zamanda işgörelere de uygulanabilir. Bu nedenle demokratikleştirici bir ortamda çalışan işgörelerin daha çok özdeşleştirme ve ikinci sırada içselleştirmeyi yaşadığı düşünülebilir. Konaklama işletmelerinde monotonluğa yer yoktur ve sürekli bir çalışma içerisindedirler. Ayrıca konaklama işletmelerindeki işgörelere sürekli insanlarla karşı karşıya olmayı gerektirir. Bu yönleri ile konaklama işletmeleri işgörelere için çekici olabilir. Özdeşleşmenin önemli özelliklerinden biri de bireylerin özdeşleştiklerinin çekici olmasıdır. Bu nedenlerle Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerindeki işgörelere birinci sırada özdeşleşmeyi yaşıyor olabilirler.

Süreçlerin ortalamaları dikkate alındığında süreçlerin yaşanmaları birbirine çok yakındır. Bu durum farklı kişilik özelliklerine sahip işgörelere kaynaklanıyor olabilir. Farklı kişilik özelliklerine sahip işgörelere süreçleri daha fazla yaşıyor olabilir. Aynı şekilde işletmeler içinde farklı departmanların ve bu departmanların farklı yöneticilerinin olması da işgörelere farklı süreçleri yaşamalarına sebep olabilir. Çünkü farklı yöneticilerin altında çalışan işgörelere karşı davranışları farklı olabilir.

2.2.2. Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

İşletmelerde yaşanan gerek örgütsel toplumsallaşma gerekse örgütsel turistik toplumsallaşma için örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin önemi büyüktür. Bu nedenle Jones (1986) tarafından geliştirilen örgütsel toplumsallaşma taktikleri ölçeği kullanılarak Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işletmelerin gerek örgütsel toplumsallaşmada gerekse örgütsel turistik toplumsallaşmada kullandıkları

örgütsel toplumsallaşma taktikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği Cronbach alfa ile test edilmiş ölçeğin genel olarak güvenilirliği 0,94 olarak belirlenmiştir. Bu ölçeğin oldukça güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir. Bunun dışında ölçekte yer alan her bir boyutun güvenilirliği de hesaplanmıştır. Ortaklaşa veya bireysel boyutunun güvenilirliği 0.81, biçimsel veya biçimsel olmayan boyutunun güvenilirliği 0.75, atanma veya yoksun bırakma boyutunun güvenilirliği 0.74, ardışık veya tesadüfi boyutunun güvenilirliği 0.81, seri veya ayırıcı boyutunun güvenilirliği 0.73 ve durağan veya değişken boyutunun güvenilirliği ise 0.79 olarak tespit edilmiştir. Tüm boyutların güvenilirliği istenen güven aralığı içerisinde yer almaktadır.

Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde örgütsel toplumsallaşma taktikleri Jones (1986) tarafından gerçekleştirildiği gibi aslına uygun olarak ortalamalarına bakılarak değerlendirilmiştir. Bulgulara katılımcıların verdikleri cevapların ortalamaları 1 ile 2,84 arasında gerçekleştirildiğinde kurumsallaşmış toplumsallaşma taktiklerinin, 2,85 ile 5 arasında gerçekleştiğinde ise bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı şeklinde değerlendirilmiştir.

Çizelge 3.7. incelendiğinde ortaklaşa veya bireysel örgütsel toplumsallaşma boyutunun ortalaması 3,79 olarak gerçekleşmiştir. Bu duruma göre çalışmaya katılan konaklama işletmelerinde bu boyut için bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı görülmektedir. Katılımcıların % 80'ni işletmelerinde bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtirken, %20'si kurumsallaşmış toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtmişlerdir. Elde edilen bu sonuçlar Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenlerin bireysel olarak ayrı ayrı toplumsallaşmalarının sağlandığı şeklinde değerlendirilebilir.

Çizelge 3.7.: Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri

Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri		N	Yüzde	X	SS
Ortaklaşa veya bireysel	1-2.84	60	20	3.79	.96
	2.85-5	344	80		
Biçimsel veya biçimsel olmayan	1-2.84	99	25	3.54	.97
	2.85-5	298	75		
Atanma veyaYoksun Bırakma	1-2.84	70	18	3.64	.95
	2.85-5	326	82		
Ardışık veya tesadüfi	1-2.84	93	23	3.54	.99
	2.85-5	308	77		
Seri veya ayırıcı	1-2.84	143	36	3.36	.99
	2.85-5	258	64		
Durağan veya değişken	1-2.84	105	26	3.51	1.01
	2.85-5	286	74		

Biçimsel veya biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma boyutunun ortalaması 3,54 olarak gerçekleşmiştir. Bu duruma göre çalışmaya katılan konaklama işletmelerinde bu boyut için bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı görülmektedir. Katılımcıların % 75'i bu boyut için işletmelerinde bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtirken, %25'i kurumsallaşmış toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtmişlerdir. Bu sonuçlara göre Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenler işletmenin o anda iş başında olan üyeleri ile birlikte ve düzenli olmayan bir toplumsallaşma deneyimine maruz bırakılmış olabilirler.

Atanma veya yoksun bırakma örgütsel toplumsallaşma boyutunun ortalaması 3,64 olarak gerçekleşmiştir. Bu duruma göre çalışmaya katılan konaklama işletmelerinde bu boyut için bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı görülmektedir. Katılımcıların % 82'si bu boyut için işletmelerinde bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtirken, %18'i kurumsallaşmış toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtmişlerdir. Bu sonuçlara göre Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenler diğer işgörenler tarafından onaylanmadıkları ve desteklenmedikleri görüşünü ön plana çıkarmaktadır.

Ardışık veya tesadüfi örgütsel toplumsallaşma boyutunun ortalaması 3,54 olarak gerçekleşmiştir. Bu duruma göre çalışmaya katılan konaklama işletmelerinde bu boyut için bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı görülmektedir.

Katılımcıların % 77'i bu boyut için işletmelerinde bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtirken, %23'ü kurumsallaşmış toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtmişlerdir. Bu sonuçlara göre Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenler işletme içerisinde bazı bilgileri farkına varmadan öğreniyor olabilirler.

Seri veya ayırıcı örgütsel toplumsallaşma boyutunun ortalaması 3,36 olarak gerçekleşmiştir. Bu duruma göre çalışmaya katılan konaklama işletmelerinde bu boyut için bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı görülmektedir. Katılımcıların % 64'ü bu boyut için işletmelerinde bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtirken, %36'sı kurumsallaşmış toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtmişlerdir. Bu sonuçlara göre Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenler için işletme içerisinde bir rol model bulamadıkları ve işgörenler deneyimli işgörenleri takip edemedikleri düşünülmektedir.

Durağan veya değişken örgütsel toplumsallaşma boyutunun ortalaması 3,51 olarak gerçekleşmiştir. Bu duruma göre çalışmaya katılan konaklama işletmelerinde bu boyut için bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı görülmektedir. Katılımcıların % 74'i bu boyut için işletmelerinde bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtirken, %26'sı kurumsallaşmış toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı yönünde görüş belirtmişlerdir. Bu sonuçlar Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörene bir işin ne kadar sürede tamamlanacağı hakkında bilgi verilmemektedir şeklinde değerlendirilebilir.

Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile ilgili çizelgenin genel bir değerlendirilmesi yapıldığında Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde daha çok bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulanması ile birlikte hem kurumsallaşmış örgütsel toplumsallaşma taktikleri hem de bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulandığı görülmektedir.

Örgütsel toplumsallaşma taktikleri örgütsel turistik toplumsallaşma açısından büyük bir öneme sahiptir. Konaklama işletmeleri örgüt kültürlerinin içinde ya da

yanında bir turizm kültürü oluşturarak bu turizm kültürünü işgörenlerinin edinmelerini sağlamada örgütsel toplumsallaşma taktiklerini kullanırlar. Elde edilen bulgular sonucu Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde oluşturulan turizm kültürünün işgörenlerin edinmeleri yönünde uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri bireyselleşmiş toplumsallaşma şeklinde değerlendirilebilir. Ancak işletmeler turizm kültürünün işgörenler tarafından edinilmesi sırasında kurumsallaşmış toplumsallaşma uygulamaları da kullanmaktadır. Bu durum Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde işgörenlerin rahat bir ortamda turizm kültürünü edinmeleri yanında bazı zorunlu durumlarda işletmedeki baskı ile turizm kültürünü edindikleri şeklinde değerlendirilebilir.

2.2.3. Örgütsel Toplumsallaşma Araçları İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Anketin son bölümünde Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde uygulanan örgütsel toplumsallaşma araçlarını belirlemeye yönelik bir soru sorulmuştur. Soruda biçimsel ve biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçları birlikte verilerek katılımcılardan işletmelerinde uygulanan araçları belirtmeleri istenmiştir. Katılımcılar bu soruya cevap verirken birden fazla seçenek işaretleyebilecekleri yönünde uyarılmışlardır. Örgütsel toplumsallaşma araçları ankette çizelge 3.8'deki gibi verilmiştir.

Çizelge 3.8.: Biçimsel ve Biçimsel Olmayan Örgütsel Toplumsallaşma Araçları

BİÇİMSEL OLMAYAN ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA ARAÇLARI	Evet	Hayır
Deneyimli bir meslektaşla yaşanan dostça ilişki.	238	187
İşgörene çalışacağı iş hakkında bilgi verilmesi	230	195
Bir amirle yaşanan dostça ilişki.	194	231
Meslektaşlarla birlikte sosyal bir etkinliğe katılma	188	237
İşletmedeki kendi bölümündeki ve diğer bölümlerdeki çalışanlarla tanıştırma	184	241
İşletmedeki kendi bölümündeki ve diğer bölümlerdeki yöneticilerle tanıştırma	173	252
İşe yeni başlayanların bir araya getirilerek tanıştırılması	140	285
Yeni gelenlere arkadaşları tarafından yapılan şakalar.	126	299
İşteki diğer insanlarla yapılan iş gezisi	68	357
İşletmeyi genel tanıtıcı filmler izlettirilmesi	48	377
BİÇİMSEL ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA ARAÇLARI		
İşe alıştırma eğitimi (İşe yeni giren ya da departman değiştiren çalışanlara işin ilk zamanlarında işletmenin genel havasını, iş arkadaşlarını, görevini tanıtmaya)	175	250
Stajyerlik eğitimi	167	258
İşgörenlerin mesleki bilgisinin değerlendirilmesi	158	267
İşgörenlerin mesleki becerilerinin değerlendirilmesi	156	268
Terfi (İşgörenin çalışmalarında başarılı olmasına bağlı olarak yüksek bir pozisyona getirilmesi)	150	275
İşgörenlerin işte gösterdikleri verimliliklerin değerlendirilmesi	148	277
İşgörenlerin ekip çalışması yapabilme becerilerinin değerlendirilmesi	140	285
İşten ayrılma (işgörenlerin kişisel nedenlerle, çalışma koşullarından dolayı daha iyi iş olanakları sağlayan işletmelere geçmek için işten ayrılmaları)	139	286
Çalışanlara en uygun görevi verme	136	289
Amir yönetiminde eğitim (İşletmeye yeni gelen ya da iş değiştiren bir çalışanın bilgi, beceri ve deneyim sahibi olan diğer bir çalışan ve ya bir şefin yanına yetiştirmek üzere verilmesi)	132	293
İşgörenlerin işe devam etme durumlarının değerlendirilmesi	132	293
İşgörenlerin disiplin anlayışlarının değerlendirilmesi	130	295
Çalışanlar arasında iyi çalışma grupları oluşturulması	129	296
İşgörenlerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi	126	299
Çıraklık eğitimi (İşletmede yeni işe başlayanlar ya da departman değiştiren çalışanlar deneyimli çalışanların yanında belli bir süre çalışırlar.)	124	301
İşgörenlerin kararları uygulama becerilerinin değerlendirilmesi	112	313
İşgörenlerin kararverme becerilerinin değerlendirilmesi	111	314
İşgörenlerin planlama becerilerinin değerlendirilmesi	104	321
İşgörenlerin farklı çalışma koşullarındaki becerilerinin değerlendirilmesi	103	322
İşgörenlerin sürekli gelişmelerinin değerlendirilmesi	102	323
Transfer (işgörenin pozisyon olarak aynı düzeyde kalarak başka bir yerdeki veya mevcut işyerinde benzer nitelikli bir göreve atanması)	96	329
Yetki göçerimi (Görev yapabilme gücü. Çalışanlar bu güç ile yöneticileri olmadığında kendileri kararlar vererek uygulamaya geçebilirler.)	91	334
İşgörenlerin örgütlenme becerilerinin değerlendirilmesi	89	336
Çalışanlara işlerini daha iyi yapmaları için akıl çeldirici fırsatların sunulması	88	337
Değersiz deneyimleri giderme	86	339
Emeklilik (işgörenin emekliliğe yönlendirilmesi, emekli olacak işgöreni yeni yaşamına hazırlamak için destek verilmesi)	82	343
İş değiştirme eğitimi (Bir çalışanın çeşitli işlerde belirli süre çalıştırılması ve bu yeni işlere yönelik eğitilmesidir)	77	348
Örgütsel yedekleme (Kritik pozisyonların çeşitli nedenlerle boşalması durumunda pozisyonun mevcut işgören tarafından doldurulması)	75	350
Yönetici yardımcılığı eğitimi	70	355
Konferans	62	363
Simülasyon (çalışanların işbaşında kullanacakları araç gereçlerin iş dışında öğreten bir eğitim programıdır.)	56	369

BİÇİMSEL ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA ARAÇLARI		
Gezi ve gözlem (Çalışanlar işleri ile ilgili gezilere katılarak geziye katılan çalışanlardan gezi yerlerindeki gözlemleri içeren bir rapor istenerek neler öğrendiği incelenir.)	55	370
Proje ve komitelerde yer alma eğitimi (Bu yöntemde çalışanlara tek başlarına ya da grup olarak belli bir tasarımın gerçekleştirilmesi sorumluluğu verilerek onu yönetmesi istenir)	51	374
Grup tartışmaları (forum, panel, açık oturum, beyin fırtınası, örnek olay, rol oynama, işletme oyunu yöntemi, duyarlılık yöntemi)	<u>43</u>	<u>382</u>

Çizelge 3.8 incelendiğinde biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarından en çok “deneyimli bir meslektaşla yaşanan dostça ilişki” aracının en az ise “işletmeyi genel tanıtıcı filmler izlettirilmesi” aracını işletmelerde kullanıldığı görülmektedir. Biçimsel toplumsallaşma araçlarından en çok “İşe alıştırma eğitimi (İşe yeni giren ya da departman değiştiren çalışanlara işin ilk zamanlarında işletmenin genel havasını, iş arkadaşlarını, görevini tanıtmak)” aracı en az ise “grup tartışmaları” aracının işletmelerde kullanıldığı görülmektedir. Çizelge genel olarak incelendiğinde biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarının daha fazla kullanıldığı görülmektedir. Bu durum işletmelerde bireyselleşmiş toplumsallaşmanın daha çok uygulanmak istendiğinden kaynaklanabilir. İşletmelerde örgütsel toplumsallaşma araçlarından biçimsel toplumsallaşma araçlarının yanında biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarının da oldukça yüksek uygulandığı görülmektedir. Örgütsel turistik toplumsallaşma için önemli olan biçimsel mi, biçimsel olmayan mı yoksa hem biçimsel hemde biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarının mı kullanıldığıdır. Bu nedenle çizelge 3.9. verilmiştir.

Örgütsel toplumsallaşma araçları ile ilgili olarak elde edilen sonuçlar biçimsel örgütsel toplumsallaşma araçları, biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçları ve hem biçimsel hemde biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçları olarak çizelge 3.8.’de verilmiştir. Sonuçlara göre katılımcıların büyük bir bölümü (%81,9) işletmelerinde hem biçimsel hem de biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçlarının uygulandığını belirtmişlerdir. Katılımcılar işletmelerinde ikinci sırada biçimsel örgütsel toplumsallaşma araçlarının (% 8,2) uygulandığını en az olarak ise biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçlarının (%6,4) uygulandığını belirtmişlerdir.

Çizelge 3.9.: Örgütsel Toplumsallaşma Araçları

	Frekans	Yüzde
Biçimsel Örgütsel Toplumsallaşma Araçları	35	8,2
Biçimsel Olmayan Örgütsel Toplumsallaşma Araçları	27	6,4
Hem Biçimsel Hemde Biçimsel olmayan Örgütsel Toplumsallaşma Araçları	348	81,9
Toplam	410	96,5
Kayıp Değer	15	3,5
Toplam	425	100,0

Örgütsel toplumsallaşma araçları ile ilgili bulgular örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile ilgili bulgularla örtüşmektedir. Biçimsel örgütsel toplumsallaşma araçları işletmelerde kurumsallaşmış toplumsallaşma uygulamalarını, biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçlarının ise işletmelerde bireyselleşmiş toplumsallaşma uygulamalarını göstermektedir. Yapılan çalışmada örgütsel toplumsallaşma taktiklerine göre her ne kadar bireyselleşmiş örgütsel toplumsallaşma ön planda olsa da elde edilen veriler örgütsel toplumsallaşma taktiklerinde olduğu gibi hem kurumsallaşmış hem de bireyselleşmiş toplumsallaşma araçlarının uygulandığı yönündedir.

Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri örgüt kültürünün içinde ya da yanında oluşturdukları turizm kültürünü işgörenlerine aktarmada kullandıkları örgütsel toplumsallaşma taktiklerini uygulamada bazı örgütsel toplumsallaşma araçlarından yararlanırlar. Çalışmaya katılan işletmeler turizm kültürünü işgörenlerinin edinmesini sağlamada hem biçimsel hem de biçimsel olmayan örgütsel toplumsallaşma araçlarını kullandıkları tespit edilmiştir. Bu durum eytişimsel yaklaşım ile de açıklanabilir. Eytişimsel yaklaşıma göre işletmeler hem bireyselleşmiş hem de kurumsallaşmış toplumsallaşma araçlarını kullanmalıdırlar. Kuşadası'ndaki konaklama işletmeleri de bu yönde hareket etmektedirler. Turizm kültürünün en önemli özellikleri arasında hoşgörüyeye dayanması, demokratikleştirici ortamlar olması, özgün ortamlar olması sayılabilir. Bu nedenlerle konaklama işletmelerinde çalışanlara hem kurumsallaşmış toplumsallaşma araçları hem de bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik araçlar birlikte kullanılıyor olabilir. Ayrıca konaklama işletmelerinde çalışanların motivasyonlarını arttırmak amaçlı geceler, geziler ve bir çok etkinlikler düzenlenebilmektedir. Bunların hepsi birer biçimsel olmayan toplumsallaşma

araçlarıdır. Ancak, işletmeler işgörenlerinin toplumsallaşmalarını sağlamak için kurumsal toplumsallaşma araçlarını da kullanmak durumundadırlar. Bu nedenle işletmelerde hem kurumsallaşmış toplumsallaşmaya yönelik araçlar hem de bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik araçlar kullanılıyor olabilir.

2.2.4. Demografik Özelliklerin İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarında Farklılık Yaratıp Yaratmadıkları İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Konaklama işletmelerinde işgörenlerin çalıştıkları işletmelerinin büyüklüğü, işletmelerin kullandıkları örgütsel toplumsallaşma araçları ve örgütsel toplumsallaşma taktikleri, işletmelerin faaliyet yılları, işgörenlerin yaş grupları, aldıkları eğitim, edindikleri turizm deneyimi, iş deneyimi, işletmedeki pozisyon ve çalıştıkları bölümlerin işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık yaratıp yaratmadığının belirlenmesi için ileri sürülen hipotezlerin sınanması yapılmıştır.

2.2.4.1. İşletmenin Yıldız Sayısına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları ile İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

İşletmelerin yıldız sayılarının işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında fark yaratıp yaratmadığını belirlemek için kurulan hipotezler şöyledir;

H_{0-1} : İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerin yıldız sayılarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur.

H_{1-1} : İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerin yıldız sayılarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır.

İşletme yıldız sayısına göre katılımcıların toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları çizelge 3.10.'da verilmiştir. Farklı yıldız sayılarındaki konaklama işletmelerindeki işgörenlerin taklit süreci ve özdeşleşme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (taklit ve özdeşleşmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden büyüktür). Buna göre, işgörenlerin çalıştıkları işletmelerin yıldız sayılarına

göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur (H_0) hipotezi kabul edilir. Buna karşılık farklı yıldız sayısına sahip konaklama işletmelerinde işgörenlerin itaat süreci ve içselleştirme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (itaat ve içselleştirmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden küçüktür). Buna göre, işgörenlerin çalıştıkları işletmelerin yıldız sayılarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır (H_1) hipotezi kabul edilir.

Ortalama sırası olarak verilen değerler ile konaklama işletmelerinde işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarının göreceli önemi vurgulanmaktadır. Bir başka deyişle ortalama sırasının almış olduğu değer büyüdükçe ilgili sürecin işgörenler üzerindeki etkisi de büyümektedir.

Çizelge 3.10.: İşletme Yıldız Sayılarına Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu

	İşletme Yıldız Sayısı	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	
					Z	P
İtaat	4 yıldız	275	215,81	59347,50	-2,393	,017
	5 yıldız	136	186,17	25318,50		
	Toplam	411				
Taklit	4 yıldız	275	212,61	58467,50	-1,874	,061
	5 yıldız	134	189,38	25377,50		
	Toplam	409				
Özdeşleşme	4 yıldız	275	215,53	59270,00	-1,677	,094
	5 yıldız	141	194,79	27466,00		
	Toplam	416				
İçselleştirme	4 yıldız	275	217,79	59891,50	-2,348	,019
	5 yıldız	140	188,78	26428,50		
	Toplam	415				
$\alpha = 0.05$						

Çizelge 3.10.'a göre işgörenlerin itaat ve içselleştirme süreçlerini yaşamalarındaki farklılık sıra ortalamasına göre 4 yıldızlı konaklama işletmelerinden kaynaklanmaktadır. 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde hem yetkeci hemde birlikçi yönetim biçimini benimseyen yöneticiler olabilir. Bu durum işgörenlerin hem itaat hem de içselleştirmeyi fazla yaşamalarına sebep olabilir. Ayrıca, 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde farklı kümelerin varlığında bu işletmelerdeki işgörenlerin itaat ve içselleştirmeyi daha fazla yaşamalarını sağlıyor olabilir. Bu farklı kümelerde farklı süreçlerin yaşanıyor olması itaat ve içselleştirmenin daha fazla yaşanmasını sağlamış olabilir.

2.2.4.2. İşgörenlerin Departmanlarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

İşgörenlerin departmanlarına göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında fark olup olmadığını belirlemek için kurulan hipotezler şöyledir;

H₀₋₂: İşgörenlerin departmanlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur.

H₁₋₂: İşgörenlerin departmanlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır.

Çizelge 3.11.: Çalışılan Departmana Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu

	Katılımcının Departmanı	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	
					Z	p
İtaat	Operasyonel Departmanlar	298	201,37	60007,00	-,329	,742
	Destek Departmanları	106	205,69	21803,00		
	Toplam	404				
Taklit	Operasyonel Departmanlar	297	200,82	59643,00	-,199	,842
	Destek Departmanları	105	203,43	21360,00		
	Toplam	402				
Özdeşleşme	Operasyonel Departmanlar	300	207,29	62185,50	-,653	,514
	Destek Departmanları	109	198,71	21659,50		
	Toplam	409				
İçselleştirme	Operasyonel Departmanlar	299	204,74	61218,50	-,070	,944
	Destek Departmanları	109	203,83	22217,50		
	Toplam	408				
$\alpha=0.05$						

Departmana göre katılımcıların toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları çizelge 3.11.'de verilmiştir. Farklı departmanlarda işgörenlerin itaat süreci, taklit süreci, özdeşleşme süreci ve içselleştirme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden büyüktür). Buna göre, işgörenlerin departmanlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur (H₀) hipotezi kabul edilir.

Konaklama İşletmelerinde departmanlar her ne kadar operasyonel departmanlar ve destek departmanları olarak ikiye ayrılrsa da işletmeler toplumsallaşma ile ilgili örgütsel toplumsallaşma araçlarını ve örgütsel toplumsallaşma taktiklerini tüm departmanlara aynı biçimde uygulayacaklarından işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarının departmanlar arasında farklılık ortaya çıkarmamış olabilir.

2.2.4.3. İşletmedeki Mevkiye Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Burada yönetici olarak bölüm şefleri ve bölüm müdürleri alınmıştır. Bunun sebebi yönetici olarak bölüm müdürü ve bölüm şefleri de bir anlamda tepe yöneticisi tarafından yönetilendir. İşgörenlerin mevkisine göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında fark olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H_{0-3} : İşgörenlerin mevkisine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur.

H_{1-3} : İşgörenlerin mevkisine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır.

Mevkiye göre katılımcıların toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Mann-Whitney U testi sonuçları çizelge 3.12.'de verilmiştir. Farklı mevkilere sahip işgörenlerin özdeşleşme süreci ve içselleştirme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (özdeşleşme ve içselleştirmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden büyüktür). Buna göre, işgörenlerin mevkilerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur (H_0) hipotezi kabul edilir. Buna karşılık farklı mevkiye sahip işgörenlerin itaat sürecini ve taklit sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (itaat ve taklitle ait p olasılık değeri α olasılık değerinden küçüktür). İtaat ve taklit sürecine göre ise işgörenlerin mevkilerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır (H_1) hipotezi kabul edilir.

Çizelge 3.12: Mevkiye Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu

	Oteldeki Mevkii	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	
					Z	p
İtaat	Yönetilen	334	208,55	69656,50	-2,081	,037
	Yönetici	71	176,88	12558,50		
	Toplam	405				
Taklit	Yönetilen	334	209,93	70116,50	-3,021	,003
	Yönetici	69	163,62	11289,50		
	Toplam	403				
Özdeşleşme	Yönetilen	338	203,42	68755,50	-,776	,438
	Yönetici	72	215,27	15499,50		
	Toplam	410				
İçselleştirme	Yönetilen	337	206,64	69639,00	-,613	,540
	Yönetici	72	197,31	14206,00		
	Toplam	409				

$\alpha=0.05$

Ortalama sırasının almış olduğu değer büyüdükçe ilgili sürecin işgörenler üzerindeki etkisi de büyümektedir. Çizelge 3.12.'ye göre işgörenlerin itaat sürecini ve taklit sürecini yaşamalarındaki farklılık sıra ortalamasına göre yönetilenlerden kaynaklanmaktadır. Bir işgören ile yönetici arasındaki en büyük fark deneyimleridir. Bu nedenle yöneticiler mevkileri gereği itaat eden değil genelde itaat edilen durumundadır ya da örnek alan değil örnek alınan kişidir. Yönetilenlerin üzerinde daha fazla bir baskı olması da olağan bir durumdur. Bu nedenlerle yöneticiler itaat ve taklit sürecini daha az yaşıyor olabilirler. Ayrıca, işletme içindeki deneyimli işgörenlerin yönetilenler üzerinde büyük etkiye sahip olabilecekleri düşünüldüğünde deneyimli işgörenlerin etkisi ile yönetilenler daha fazla itaat ve takliti yaşıyor olabilirler.

2.2.4.4. İşletmelerin Faaliyet Yıllarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerin faaliyet yıllarına toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında fark olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H₀₋₄: İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerin faaliyet yıllarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur.

H₁₋₄: İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerin faaliyet yıllarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır.

Çizelge 3.13.: İşletmelerin Faaliyet Yıllarına Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu

	İşletmenin Faaliyet Yılı	N	Sıra Ortalaması	X ²	sd	p
İtaat	1-5 yıl arası	68	189,81	23,533	4	,000
	6-10 yıl arası	86	241,09			
	11-15 yıl arası	20	136,53			
	16-20 yıl arası	52	243,89			
	21 ve üzeri	185	192,50			
	Toplam	411				
Taklit	1-5 yıl arası	68	198,08	16,067	4	,003
	6-10 yıl arası	87	237,34			
	11-15 yıl arası	20	177,23			
	16-20 yıl arası	52	235,86			
	21 ve üzeri	182	186,36			
	Toplam	409				
Özdeşleşme	1-5 yıl arası	67	211,40	6,489	4	,165
	6-10 yıl arası	87	235,27			
	11-15 yıl arası	20	193,85			
	16-20 yıl arası	52	207,70			
	21 ve üzeri	190	196,98			
	Toplam	416				
İçselleştirme	1-5 yıl arası	66	198,29	10,211	4	,037
	6-10 yıl arası	87	228,64			
	11-15 yıl arası	20	152,80			
	16-20 yıl arası	52	232,50			
	21 ve üzeri	190	201,03			
	Toplam	415				
$\alpha=0.05$						

İşgörenlerin işletmelerinin faaliyet yıllarına göre katılımcıların toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları çizelge 3.13.'de verilmiştir. Farklı faaliyet yıllarına sahip işletmelerdeki işgörenlerin özdeşleşme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (özdeşleşmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden büyüktür). Buna göre, işgörenlerin işletmelerinin faaliyet yıllarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur (H_0) hipotezi kabul edilir. Buna karşılık farklı faaliyet yıllarına sahip işletmelerdeki işgörenlerin itaat sürecini, taklit sürecini ve içselleştirme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (itaat, taklit ve içselleştirmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden küçüktür). Buna göre, işgörenlerin işletmelerinin faaliyet yıllarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır (H_1) hipotezi kabul edilir.

Yapılan Kruskal Wallis testi sonucu işletmelerin faaliyet yıllarına göre işgörenlerin yaşadıkları itaat, taklit ve içselleştirme süreçleri arasında farklılıklar olduğu tespit edilmesine karşın bu süreçlerdeki farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını

belirleyebilmek için Bonferroni düzeltilmeli Mann Whitney U testi yapılmıştır. Yapılan Bonferroni düzeltilmesinde p değeri 0,05/grup sayısı (10) olarak hesaplanmış ve 0,005 olarak bulunmuştur. Bonferroni düzeltilmeli Mann Whitney U testi sonucunda elde edilen p değerleri 0,005'e göre karşılaştırılarak farkın hangi gruplar arasında olduğu belirlenmiştir. İtaat süreci ve işletmelerin faaliyet yılları arasında yapılan Bonferroni düzeltilmeli Mann Whitney U testi sonucunda 6-10 yıl arası ve 11-15 yıl arası, 6-10 yıl arası ve 21 ve üzeri, 11-15 yıl arası ve 16-20 yıl arası, 16-20 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri faaliyet gösteren işletmeler arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 3.14.:İtaat Süreci İle İşletmelerin Faaliyet Yılları Arasında Bonferroni Düzeltilmeli Mann Whitney U testi

		N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	
					Z	p
İtaat	1-5 yıl arası	68	67,15	4566	-2,577	,010
	6-10 yıl arası	86	85,69	7369		
İtaat	1-5 yıl arası	68	47,01	3196,50	-1,705	,088
	11-15 yıl arası	20	35,98	719,50		
İtaat	1-5 yıl arası	68	53,76	3656	-2,440	,015
	16-20 yıl arası	52	69,31	3604		
İtaat	1-5 yıl arası	68	125,39	8526,50	-,213	,831
	21 ve üzeri	185	127,59	23604,50		
İtaat	6-10 yıl arası	86	58,25	5009,50	-3,323	,001*
	11-15 yıl arası	20	33,08	661,50		
İtaat	6-10 yıl arası	86	69,45	5972,50	-,020	,984
	16-20 yıl arası	52	69,59	3618,50		
İtaat	6-10 yıl arası	86	158,20	13605,50	-3,198	,001*
	21 ve üzeri	185	125,68	23250,50		
İtaat	11-15 yıl arası	20	23,35	467	-3,328	,001*
	16-20 yıl arası	52	41,56	2161		
İtaat	11-15 yıl arası	20	75,63	1512,50	-2,184	,029
	21 ve üzeri	185	105,96	19602,50		
İtaat	16-20 yıl arası	52	142,94	7433	-2,866	,004*
	21 ve üzeri	185	112,27	20770		

6-10 yıl arası ve 11-15 yıl arası faaliyet yıllarına sahip işletmelerde işgörenlerin itaat sürecini yaşama durumları incelendiğinde 6-10 yıl arası faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerin sıra ortalaması (58,25) 11-15 yıl arası faaliyette bulunan işletmelerdeki işgörelere (33,08) göre daha fazladır. Bu durum 6-10 yıl arası faaliyet yılına sahip işletmelerde işgörenlerin daha fazla itaat sürecini yaşadıklarını göstermektedir. 6-10 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri faaliyet yıllarına sahip işletmelerdeki işgörenlerin itaat sürecini yaşama durumları incelendiğinde 6-10 yıl arası faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerin sıra ortalaması (158,20) 21 yıl ve üzeri faaliyette bulunan işletmelerdeki işgörelere (125,68) göre daha fazladır. Bu durum 6-10 yıl arası

faaliyet yılına sahip işletmelerdeki işgörenlerin daha fazla itaat sürecini yaşadıklarını göstermektedir. 11-15 yıl arası ve 16-20 yıl arası faaliyet yıllarına sahip işletmelerdeki işgörenlerin itaat sürecini yaşama durumları incelendiğinde 16-20 yıl arası faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerin sıra ortalaması (41,56) 11-15 yıl arası faaliyette bulunan işletmelerdeki işgörelere (23,35) göre daha fazladır. Bu durum 16-20 yıl arası faaliyet yılına sahip işletmelerdeki işgörenlerin daha fazla itaat sürecini yaşadıklarını göstermektedir. 16-20 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri faaliyet yıllarına sahip işletmelerdeki işgörenlerin itaat sürecini yaşama durumları incelendiğinde 16-20 yıl arası faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerin sıra ortalaması (142,94) 21 yıl ve üzeri faaliyette bulunan işletmelerdeki işgörelere (112,27) göre daha fazladır. Bu durum 16-20 yıl arası faaliyet yılına sahip işletmelerde işgörenlerin daha fazla itaat sürecini yaşadıklarını göstermektedir.

Genel olarak farklılık olan gruplar incelendiğinde 6-10 yıl arası faaliyet yılına sahip işletmeler ile 16-20 yıl arası faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerin itaati daha çok yaşadıkları görülmektedir. Bu işletmeler yetkeli bir yönetim yapısına sahip olması işgörenlerinin de itaat sürecini fazla yaşamalarına sebep olmuş olabilir.

Taklit süreci ve işletmelerin faaliyet yılları arasında yapılan Bonferroni düzeltilmeli Mann Whitney U testi sonucunda 6-10 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri faaliyet gösteren işletmeler arasında anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir. 6-10 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri faaliyet yıllarına sahip işletmelerde işgörenlerin taklit sürecini yaşama durumları incelendiğinde 6-10 yıl arası faaliyet gösteren işletmelerde işgörenlerin sıra ortalaması (157,41) 21 yıl ve üzeri faaliyette bulunan işletmelerde işgörelere (124,29) göre daha fazladır.

Çizelge 3.15.: Taklit Süreci İle İşletmelerin Faaliyet Yılları Arasında Bonferroni Düzeltmeli Mann Whitney U testi

		N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	
					Z	p
Taklit	1-5 yıl arası	68	69,69	4739	-2,051	,040
	6-10 yıl arası	87	84,49	7351		
Taklit	1-5 yıl arası	68	45,46	3091	-,650	,516
	11-15 yıl arası	20	41,25	825		
Taklit	1-5 yıl arası	68	55,58	3779,50	-1,782	,075
	16-20 yıl arası	52	66,93	3480,50		
Taklit	1-5 yıl arası	68	130,85	8898	-,718	,473
	21 ve üzeri	182	123,50	22477		
Taklit	6-10 yıl arası	87	56,86	4947	-2,006	,045
	11-15 yıl arası	20	41,55	831		
Taklit	6-10 yıl arası	87	70,57	6140	-,219	,826
	16-20 yıl arası	52	69,04	3590		
Taklit	6-10 yıl arası	87	157,41	13695	-3,283	,001*
	21 ve üzeri	182	124,29	22620		
Taklit	11-15 yıl arası	20	29,00	580	-1,900	,057
	16-20 yıl arası	52	39,38	2048		
Taklit	11-15 yıl arası	20	96,93	1938,50	-,370	,711
	21 ve üzeri	182	102,00	18564,50		
Taklit	16-20 yıl arası	52	140	7280	-2,729	,006
	21 ve üzeri	182	111,07	20215		

Bu durum 6-10 yıl arası faaliyet yılına sahip işletmelerde işgörenlerin daha fazla taklit sürecini yaşadıklarını göstermektedir. Bu durum işletmelerin örgütsel kültürlerine ya da örgütsel kültürlerinin içinde ya da yanında bulunan turizm kültürleri ile ilişkilendirilebilir. 6-10 yıl arası faaliyet yılına sahip işletmelerde örgütsel kültür ve turizm kültürü tam olarak geliştirilemediği için bu işletmelerde işgörenlerin daha fazla taklit sürecini yaşıyor olabilirler. Bu işletmelerdeki yöneticiler işgörenlerinin örgütsel toplumsallaşmalarına gereken önemi göstermediklerinden bu işletmelerde işgörenler kendi çabaları ile üstlerinin taklitlerini yaparak örgütleri ile ilgili yapmaları gerekenleri ediniyor olabilirler. Ayrıca bu işletmelerde eğitim eksikliği yaşanıyor olabilir. Bu nedenle işgörenler işleri ile ilgili eğitimlerde eksik olduklarından belli şeyleri taklit ederek edinmek zorunda olabilirler.

Çizelge 3.16.:İçselleştirme Süreci İle İşletmelerin Faaliyet Yılları Arasında Bonferroni Düzeltmeli Mann Whitney U testi

		N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	
					Z	p
İçselleştirme	1-5 yıl arası	66	70,42	4648	-1,613	,107
	6-10 yıl arası	87	81,99	7133		
İçselleştirme	1-5 yıl arası	66	45,79	3022	-1,554	,120
	11-15 yıl arası	20	35,95	719		
İçselleştirme	1-5 yıl arası	66	55,19	3642,50	-1,558	,119
	16-20 yıl arası	52	64,97	3378,50		
İçselleştirme	1-5 yıl arası	66	127,39	8407,50	-,143	,886
	21 ve üzeri	190	128,89	24488,50		
İçselleştirme	6-10 yıl arası	87	57,52	5004,50	-2,471	,013
	11-15 yıl arası	20	38,67	773,50		
İçselleştirme	6-10 yıl arası	87	69,68	6062	-,123	,902
	16-20 yıl arası	52	70,54	3668		
İçselleştirme	6-10 yıl arası	87	151,45	13176	-1,764	,078
	21 ve üzeri	190	133,30	25327		
İçselleştirme	11-15 yıl arası	20	26,65	533	-2,505	,012
	16-20 yıl arası	52	40,29	2095		
İçselleştirme	11-15 yıl arası	20	83,07	1660,50	-1,751	,080
	21 ve üzeri	190	107,87	20494,50		
İçselleştirme	16-20 yıl arası	190	136,20	7082,50	-1,723	,085
	21 ve üzeri	242	117,48	22320,50		

İçselleştirme süreci ve işletmelerin faaliyet yılları arasında yapılan Kruskal Wallis testi sonucu anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmesine rağmen içselleştirme süreci ve işletmelerin faaliyet yılları arasında yapılan Bonferroni düzeltmeli Mann Whitney U testi sonucunda içselleştirme süreci ile faaliyet yılları arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

2.2.4.5. Yaş Gruplarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

İşgörenlerin buldukları yaş gruplarına göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında fark olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

$H_{0.5}$: İşgörenlerin buldukları yaş gruplarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur.

$H_{1.5}$: İşgörenlerin buldukları yaş gruplarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır.

Çizelge 3.17.: Yaş Gruplarına Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu

	Katılımcının Yaşı	N	Sıra Ortalaması	X ²	sd	p
İtaat	20 yaş ve altı	75	220,93	2,501	4	,644
	21-30	204	200,65			
	31-40	90	206,62			
	41-50	35	189,10			
	51 yaş ve üstü	4	179,75			
	Toplam	408				
Taklit	20 yaş ve altı	75	201,37	3,193	4	,526
	21-30	201	209,88			
	31-40	90	202,59			
	41-50	36	182,19			
	51 yaş ve üstü	4	135,25			
	Toplam	406				
Özdeşleşme	20 yaş ve altı	74	190,38	8,629	4	,071
	21-30	208	200,57			
	31-40	91	237,58			
	41-50	36	205,63			
	51 yaş ve üstü	4	165,38			
	Toplam	413				
İçselleştirme	20 yaş ve altı	74	192,84	8,660	4	,070
	21-30	205	199,45			
	31-40	93	235,05			
	41-50	36	209,03			
	51 yaş ve üstü	4	134,25			
	Toplam	412				
$\alpha=0.05$						

İşgörenlerin buldukları yaş gruplarına göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları çizelge 3.17.'de verilmiştir. Farklı yaş gruplarındaki işgörenlerin itaat süreci, taklit süreci, özdeşleşme süreci ve içselleştirme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden büyüktür). Buna göre, işgörenlerin buldukları yaş gruplarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur (H_0) hipotezi kabul edilir.

2.2.4.6. Eğitim Durumlarına Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgu ve Değerlendirmeler

İşgörenlerin eğitim durumlarına göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında fark olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H₀₋₆: İşgörenlerin eğitim durumlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur.

H₁₋₆: İşgörenlerin eğitim durumlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır.

Çizelge 3.18: Eğitim Durumlarına Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu

	Katılımcının Eğitimi	N	Sıra Ortalaması	X ²	sd	p
İtaat	İlkokul	25	212,04	9,302	5	,098
	Ortaokul	51	216,94			
	İlköğretim	43	218,84			
	Lise	153	210,00			
	Üniversite	123	179,92			
	Yüksek lisans/Doktora	7	138,14			
	Toplam	402				
Taklit	İlkokul	29	207,05	,993	5	,963
	Ortaokul	51	199,86			
	İlköğretim	42	201,52			
	Lise	153	206,44			
	Üniversite	120	193,15			
	Yüksek lisans/Doktora	6	196,08			
	Toplam	401				
Özdeşleşme	İlkokul	29	230,53	2,340	5	,800
	Ortaokul	52	196,80			
	İlköğretim	42	211,00			
	Lise	153	201,78			
	Üniversite	124	202,81			
	Yüksek lisans/Doktora	7	175,21			
	Toplam	407				
İçselleştirme	İlkokul	29	230,60	4,383	5	,496
	Ortaokul	52	206,80			
	İlköğretim	43	213,36			
	Lise	152	206,65			
	Üniversite	123	190,71			
	Yüksek lisans/Doktora	7	162,50			
	Toplam	406				

$\alpha=0.05$

İşgörenlerin eğitim durumlarına göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları çizelge 3.18'de verilmiştir. Farklı eğitim düzeyine sahip işgörenlerin itaat süreci, taklit süreci, özdeşleşme süreci ve içselleştirme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden büyüktür). Buna göre, işgörenlerin eğitim durumlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur (H₀) hipotezi kabul edilir.

2.2.4.7. Turizm Deneyimine Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

İşgörenlerin turizm deneyimlerine göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında fark olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H₀₋₇: İşgörenlerin turizm deneyimlerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur.

H₁₋₇: İşgörenlerin turizm deneyimlerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır.

Çizelge 3.19.: Turizm Deneyimine Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu

	Turizm Deneyimi	N	Sıra Ortalaması	X ²	sd	p
İtaat	1-5 yıl arası	218	204,85	2,986	4	,560
	6-10 yıl arası	94	205,04			
	11-15 yıl arası	51	200,06			
	16-20 yıl arası	24	200,48			
	21 yıl ve üzeri	16	153,78			
	Toplam	403				
Taklit	1-5 yıl arası	217	209,40	4,934	4	,294
	6-10 yıl arası	93	196,76			
	11-15 yıl arası	52	193,85			
	16-20 yıl arası	23	176,37			
	21 yıl ve üzeri	15	154,93			
	Toplam	400				
Özdeşleşme	1-5 yıl arası	219	199,83	6,093	4	,192
	6-10 yıl arası	95	192,08			
	11-15 yıl arası	52	238,44			
	16-20 yıl arası	25	216,52			
	21 yıl ve üzeri	16	200,31			
	Toplam	407				
İçselleştirme	1-5 yıl arası	221	199,85	2,376	4	,667
	6-10 yıl arası	93	200,66			
	11-15 yıl arası	52	216,96			
	16-20 yıl arası	25	230,80			
	21 yıl ve üzeri	16	196,69			
	Toplam	407				
α=0.05						

İşgörenlerin turizm deneyimlerine göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları çizelge 3.19'da verilmiştir. Farklı sürelerde turizm deneyimine sahip işgörenlerin itaat süreci, taklit süreci, özdeşleşme süreci ve içselleştirme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (itaat, taklit, özdeşleşme ve

içselleştirmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden büyüktür). Buna göre, işgörenlerin turizm deneyimlerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur (H_0) hipotezi kabul edilir.

2.2.4.8. İşletme Deneyimine Göre İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Durum İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

İşgörenlerin işletmedeki deneyimlerine göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında fark olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H_{0-8} : İşgörenlerin işletmedeki deneyimlerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur.

H_{1-8} : İşgörenlerin işletmedeki deneyimlerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark vardır.

Çizelge 3.20.: İşletme Deneyimine Göre Katılımcıların Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamalarındaki Farklılık Durumu

	İşletme Deneyimi	N	Sıra ortalaması	X^2	sd	p
İtaat	1-3 yıl arası	273	203,92	3,592	4	,464
	4-6 yıl arası	81	186,67			
	7-9 yıl arası	25	192,00			
	10-12 yıl arası	9	234,39			
	12 yıl ve üzeri	14	235,93			
	Toplam	402				
Taklit	1-3 yıl arası	270	206,04	6,761	4	,149
	4-6 yıl arası	84	190,38			
	7-9 yıl arası	25	159,94			
	10-12 yıl arası	8	161,75			
	12 yıl ve üzeri	12	240,46			
	Toplam	399				
Özdeşleşme	1-3 yıl arası	275	208,90	8,308	4	,081
	4-6 yıl arası	83	181,99			
	7-9 yıl arası	25	184,72			
	10-12 yıl arası	9	190,56			
	12 yıl ve üzeri	14	266,75			
	Toplam	406				
İçselleştirme	1-3 yıl arası	274	207,15	4,604	4	,330
	4-6 yıl arası	84	189,34			
	7-9 yıl arası	25	192,24			
	10-12 yıl arası	9	179,56			
	12 yıl ve üzeri	14	252,50			
	Toplam	406				

$\alpha=0.05$

İşgörenlerin işletmedeki deneyimlerine göre toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları çizelge 3.20’de verilmiştir. Farklı sürelerde çalıştıkları işletmelerde deneyime sahip işgörenlerin itaat süreci, taklit süreci, özdeşleşme süreci ve içselleştirme sürecini yaşamalarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirmeye ait p olasılık değeri α olasılık değerinden büyüktür). Buna göre, işgörenlerin işletme deneyimlerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında fark yoktur (H_0) hipotezi kabul edilir.

2.2.4.9. Örgütsel Toplumsallaşma Araçları ve İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Örgütsel toplumsallaşma araçları ile işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında ilişki olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H_{0-9} : Örgütsel toplumsallaşma araçları ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında ilişki yoktur.

H_{1-9} : Örgütsel toplumsallaşma araçları ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında ilişki vardır.

Çizelge 3.21.: Örgütsel Toplumsallaşma Araçları İle Toplumsallaşma Süreçleri Arasındaki İlişki Durumu

		İtaat	Taklit	Özdeşleşme	İçselleştirme
Örgütsel Toplumsallaşma Araçları	rho	,052	,078	,101	,060
	p	,305	,120	,043	,230

Örgütsel toplumsallaşma araçları ile işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Spearman korelasyon testi sonuçları çizelge 3.21.’de verilmiştir. Çizelge 3.21. incelendiğinde örgütsel toplumsallaşma araçları ile işgörenlerin yaşadıkları tüm toplumsallaşma süreçleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir (tüm p olasılık değerleri 0,01’den büyüktür).

Örgütsel toplumsallaşma araçları örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulanmasında için gerekli olan uygulamalardır. Bir başka deyişle örgütler toplumsallaşma araçları ile toplumsallaşma taktiklerini gerçekleştirirler. Dolayısıyla örgütler uyguladıkları toplumsallaşma araçları ile işgörenler toplumsallaşma süreçlerini yaşarlar. Ancak yapılan analiz sonucunda toplumsallaşma araçları ile yaşanan toplumsallaşma süreçleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Bu durum örgütlerde ister sadece biçimsel toplumsallaşma araçları uygulansın ister sadece biçimsel olmayan toplumsallaşma araçları uygulansın isterse hem biçimsel hemde biçimsel olmayan toplumsallaşma araçları uygulansın işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları ile bir ilişkisi olmadığı yönündedir. Bunun nedeni örgütlerin toplumsallaşma araçlarını tam olarak uygulayamadıklarından kaynaklanabilir. Çünkü örgütler biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarını uygularken dahi belli bir emir komuta zinciri içerisinde uygulamaları devam ettirdiklerinde toplumsallaşma araçları süreçlerin yaşanmasında tam etkili olamayabilir.

2.2.4.10.Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri İle İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

İşletmelerde uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında ilişki olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H₀₋₁₀: İşletmelerde uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında ilişki yoktur.

H₁₋₁₀: İşletmelerde uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında ilişki vardır.

Korelasyon testinde önem düzeyi değişkenler arasında ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını, korelasyon katsayısı ise ilişkinin gücünü göstermektedir. Sosyal bilimlerde korelasyon katsayısının 0 ile ,30 arasında olması düşük düzeyde bir ilişkiyi, 0.30 ile 0.70 arasında olması orta düzeyde bir ilişkiyi, 0.70 ile 1 arasında olması ise yüksek düzeyde bir ilişkiyi göstermektedir. Korelasyon

katsayısının karesi alındığında bir değişkendeki değişimin yüzde kaç diğer değişken tarafından açıklandığı hakkında tahmin yapılabilir (Büyüköztürk, 2003).

Çizelge 3.22.: İşletmelerde Uygulanan Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri İle Toplumsallaşma Süreçleri Arasındaki İlişki Durumu

		İ	T	Ö	İç
O-B	rho	,464**	,462**	,527**	,534**
	p	,000	,000	,000	,000
B-B	rho	,515**	,444**	,404**	,471**
	p	,000	,000	,000	,000
A-Y	rho	,496**	,429**	,391**	,523**
	p	,000	,000	,000	,000
A-T	rho	,477**	,445**	,430**	,515**
	p	,000	,000	,000	,000
S-A	rho	,388**	,263**	,211**	,296**
	p	,000	,000	,000	,000
D-D	rho	,379**	,332**	,282**	,375**
	p	,000	,000	,000	,000

** . Korelasyon 0.01 düzeyinde önemli
rho =Spearman Korelasyon Katsayısı **p**=Önem Düzeyi **İ**=İtaat **T**=Taklit **Ö**=Özdeşleşme **İç**=İçselleştirme
OB=Ortaklaşa veya bireysel **BB**=Biçimsel veya biçimsel olmayan
AY=Atanma veya yoksun bırakma **AT**=Ardışık veya tesadüfi **SA**=Seri veya ayırıcı **DD**=Durağan veya değişken

İşletmelerde uygulanan örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Spearman korelasyon testi sonuçları çizelge 3.22.'de verilmiştir. Çizelge 3.22. incelendiğinde işletmelerde uygulanan tüm örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile işgörenlerin yaşadıkları tüm toplumsallaşma süreçleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (tüm p olasılık değerleri 0,01'den küçüktür).

İşgörenlerin örgütsel toplumsallaşma taktikleri puanları ile itaat süreci puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Tüm örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile itaat süreci arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($,30 < \rho < ,70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde itaat süreci ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin puanları arttıkça itaat sürecinin artacağı ya da bunun tam

tersi olarak örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin puanları azaldıkça itaatin azalacağını söylemek mümkündür.

İşgörenlerin örgütsel toplumsallaşma taktikleri puanları ile taklit süreci puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Seri veya ayırıcı taktikler ile taklit süreci arasında düşük düzeyde ($0 < \rho < ,30$), diğer örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile taklit süreci arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ($,30 < \rho < ,70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde taklit süreci ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin puanları arttıkça taklit sürecinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin puanları azaldıkça taklitin azalacağını söylemek mümkündür.

İşgörenlerin örgütsel toplumsallaşma taktikleri puanları ile özdeşleşme süreci puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Seri veya ayırıcı ve durağan veya değişken taktikler ile özdeşleşme süreci arasında düşük düzeyde ($0 < \rho < ,30$), diğer örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile özdeşleşme süreci arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ($,30 < \rho < ,70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde özdeşleşme süreci ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin puanları arttıkça özdeşleşme sürecinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin puanları azaldıkça özdeşleşmenin azalacağını söylemek mümkündür.

İşgörenlerin örgütsel toplumsallaşma taktikleri puanları ile içselleştirme süreci puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Seri veya ayırıcı taktikler ile içselleştirme süreci arasında düşük düzeyde ($0 < \rho < ,30$), diğer örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile içselleştirme süreci arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ($,30 < \rho < ,70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde içselleştirme süreci ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin puanları arttıkça içselleştirme sürecinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin puanları azaldıkça içselleştirmenin azalacağını söylemek mümkündür.

Korelasyon katsayılarına göre itaatın daha çok biçimsel veya biçimsel olmayan taktikle; taklit, özdeşleşme ve içselleştirmenin ise daha çok ortaklaşa veya bireysel taktiklerle ilişkili olduğu görülmektedir. Burada ilginç olan sonuç işletmelerin daha çok bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik (çizelge 3.6.) toplumsallaşma taktiklerini uygulamalarına rağmen kuralsal bir etki sonucu oluşan itaat, taklit ve özdeşleşmenin bu taktiklerle olan ilişkisidir. Bu durum toplumsallaşma taktiklerinin uygulanmasına karşın yanlışlıklar yapıldığını düşündürmektedir. Bu işletmelerde toplumsallaşma taktikleri her ne kadar bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik olarak yapılsa da işgörenler üzerinde bir güç her zaman hissedilmektedir. İşgörenler bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik taktiklerle karşılaşmakla birlikte işletmelerdeki yetkeci yönetim buna sebep olabilir. içselleştirmenin her bir toplumsallaşma taktiği ile olan ilişkisi beklenen bir sonuçtur. Çünkü bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik olarak uygulanan taktiklerin içselleştirmeye yol açması beklenir. Korelasyon katsayıları incelendiğinde itaatın durağan veya değişken taktikle; taklit, özdeşleşme ve içselleştirmenin ise seri veya ayırıcı taktikle diğer taktiklere göre daha düşük bir ilişkisi bulunmaktadır. İşletmelerde daha çok bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik taktikler uygulanmaktadır. Bu nedenle itaat ile durağan veya değişken taktik arasında düşük düzeyde bir korelasyon olması beklenen bir durumdur. Aynı şekilde taklit ve özdeşleşme ile seri veya ayırıcı taktikle düşük düzeyde ilişki olması beklenen bir durumdur. Ancak, bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik olarak uygulanan Seri veya ayırıcı taktikle içselleştirme gibi bireyselliğin ön planda olduğu bir süreç arasında düşük bir korelasyonun olması ilginç bir durumdur. Bu durum işletmelerde uygulanan katı bir yönetim biçiminden kaynaklanıyor olabilir. Her ne kadar işgörenler önünde rol model olarak kalıplaşmış şeyleri onlardan öğrenmeselerde işletmelerin uyguladıkları katı yönetim ile işletmede yapılan işlerde bazı katı kuralların olduğu düşünülebilir.

2.2.5. Turizm Kültürü Boyutları İle Toplumsallaşma Süreçleri, Örgütsel Toplumsallaşma Araçları ve Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri Arasındaki İlişkiler

Turizm kültürünün boyutları ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri, örgütsel toplumsallaşma araçları ve örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasındaki ilişkiler aşağıda ayrıntıları ile ele alınmıştır.

2.2.5.1. Turizm Kültürü Boyutları İle İşgörenlerin Toplumsallaşma Süreçlerini Yaşamaları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Turizm kültürünün boyutları ile işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında ilişki olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H_{0-11} : Turizm kültürünün boyutları ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında ilişki yoktur.

H_{1-11} : Turizm kültürünün boyutları ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında ilişki vardır.

Korelasyon testinde önem düzeyi değişkenler arasında ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını, korelasyon katsayısı ise ilişkinin gücünü göstermektedir. Sosyal bilimlerde korelasyon katsayısının 0 ile ,30 arasında olması düşük düzeyde bir ilişkiyi, 0.30 ile 0.70 arasında olması orta düzeyde bir ilişkiyi, 0.70 ile 1 arasında olması ise yüksek düzeyde bir ilişkiyi göstermektedir. (Büyüköztürk, 2003).

Çizelge 3.23.: Turizm Kültürünün Boyutları İle Toplumsallaşma Süreçleri Arasındaki İlişki Durumu

		Turizm Hakkı	Deneyim	Doyum
İtaat	rho	,439**	,453**	,386**
	p	,000	,000	,000
Taklit	rho	,549**	,447**	,448**
	p	,000	,000	,000
Özdeşleşme	rho	,704**	,481**	,613**
	p	,000	,000	,000
İçselleştirme	rho	,692**	,554**	,606**
	p	,000	,000	,000

İşletmelerdeki turizm kültürü ile işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini yaşamaları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Spearman korelasyon testi sonuçları çizelge 3.23.'de verilmiştir. Çizelge 3.23. incelendiğinde işletmelerdeki turizm kültürü ile ilgili olarak belirlenen tüm boyutlar ile işgörenlerin yaşadıkları tüm toplumsallaşma süreçleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (tüm p olasılık değerleri 0,01'den küçüktür).

İşgörenlerin turizm kültürünün boyutları ile itaat süreci arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Tüm turizm kültürü boyutları ile itaat süreci arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde itaat süreci ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre işgörenlerin itaat sürecini yaşamaları arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak işgörenlerin itaat sürecini yaşamaları azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

İşgörenlerin turizm kültürünün boyutları ile taklit süreci arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Tüm turizm kültürü boyutları ile taklit süreci arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde taklit süreci ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre işgörenlerin taklit sürecini yaşamaları arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak işgörenlerin taklit sürecini yaşamaları azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

İşgörenlerin turizm kültürünün boyutları ile özdeşleşme süreci arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Turizm kültürünün deneyim ve doyum boyutları ile özdeşleşme süreci arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Turizm kültürünün turizm hakkı boyutu ile özdeşleşme süreci arasındaki ilişki yüksek düzeyde bir ilişkidir ($.70 < \rho$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde özdeşleşme süreci ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre işgörenlerin özdeşleşme sürecini yaşamaları arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak işgörenlerin özdeşleşme sürecini yaşamaları azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

İşgörenlerin turizm kültürünün boyutları ile içselleştirme süreci arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Tüm turizm kültürü boyutları ile içselleştirme süreci arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde içselleştirme süreci ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre işgörenlerin içselleştirme

sürecini yaşamaları arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak işgörenlerin içselleştirme sürecini yaşamaları azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Toplumsallaşma süreçleri ile turizm kültürü boyutuna ilişkin korelasyon tablosu incelendiği tüm toplumsallaşma süreçleri ile tüm turizm kültürü boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu yapılan araştırmada beklenen bir sonuçtur. Örgüt içerisinde işgörenler örgüt ile ilgili herşeyi toplumsallaşma süreçleri ile öğrendiklerinden örgüt içerisindeki turizm kültürü ile ilgili davranış biçimlerini de toplumsallaşma süreçleri ile öğrenirler. Bu nedenle toplumsallaşma süreçleri ile turizm kültürü boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki ortaya çıkmış olabilir. Toplumsallaşma süreçlerinden özdeşleşme ve içselleştirme ile turizm kültürü boyutları arasında itaat ve taklitle göre daha yüksek bir ilişki bulunmaktadır. Örgütler için işgörenlerin örgüt ile ilgili değerleri, düzgüleri ve davranış biçimlerini öğrenmelerinde özdeşleşme ve içselleştirmeyi yaşamaları daha iyi bir durumdur. Çünkü özdeşleşme ve içselleştirme itaat ve taklitle göre daha kalıcı etkiler bırakmaktadır. Bu nedenle özdeşleşme ve içselleştirme ile turizm kültürü boyutları arasında daha yüksek bir ilişki çıkmış olabilir.

2.2.5.2. Turizm Kültürünün Boyutları İle Örgütsel Toplumsallaşma Araçları Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Örgütsel toplumsallaşma araçları ile turizm kültürü boyutları arasında ilişki olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H₀₋₁₂: Örgütsel toplumsallaşma araçları ile turizm kültürü boyutları arasında ilişki yoktur.

H₁₋₁₂: Örgütsel toplumsallaşma araçları ile turizm kültürü boyutları arasında ilişki vardır.

Çizelge 3.24.: Örgütsel Toplumsallaşma Araçları İle Turizm Kültürü Boyutları Arasındaki İlişki Durumu

		Turizm Hakkı	Deneyim	Doyum
Örgütsel Toplumsallaşma Araçları	rho	,110*	,103*	,070
	p	,032	,041	,169

Örgütsel toplumsallaşma araçları ile turizm kültürü boyutları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Spearman korelasyon testi sonuçları çizelge 3.24.'de verilmiştir. Çizelge 3.24. incelendiğinde örgütsel toplumsallaşma araçları ile turizm kültürü boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir (tüm p olasılık değerleri 0,01'den büyüktür).

Örgütlerde biçimsel, biçimsel olmayan ve hem biçimsel hemde biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarının uygulanması ile turizm kültürünün edinilmesi arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Daha önce de açıklandığı gibi toplumsallaşma araçları ile toplumsallaşma süreçleri arasında ilişki bulunmamaktadır. İşgörenler turizm kültürünü toplumsallaşma süreçleri ile edindiklerinden toplumsallaşma süreçleri ile toplumsallaşma araçları arasında ilişkinin çıkmaması sonucu toplumsallaşma araçları ile turizm kültürü boyutları arasında bir ilişkinin çıkmaması beklenen bir durumdur.

2.2.5.3. Turizm Kültürü Boyutları İle Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri Arasındaki İlişki Durumu İle İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Turizm kültürü boyutları ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasında ilişki olup olmadığını analiz etmek için kurulan hipotezler şöyledir;

H₀₋₁₃: Turizm kültürü boyutları ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasında ilişki yoktur.

H₁₋₁₃: Turizm kültürü boyutları ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasında ilişki vardır.

Çizelge 3.25.: Turizm Kültürü Boyutları İle Örgütsel Toplumsallaşma Taktikleri Arasındaki İlişki Durumu

		Ortaklaşa veya bireysel	Biçimsel veya biçimsel olmayan	Atanma veya yoksun bırakma	Ardışık veya tesadüfi	Seri veya ayırıcı	Durağan veya değişken
Turizm Hakkı	rho	,658**	,547**	,548**	,585**	,325**	,410**
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Deneyim	rho	,602**	,553**	,590**	,629**	,478**	,542**
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Doyum	rho	,592**	,478**	,488**	,546**	,322**	,366**
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000

İşletmelerdeki turizm kültürü ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemek üzere yapılan Spearman korelasyon testi sonuçları çizelge 3.25.'de verilmiştir. Çizelge 3.25. incelendiğinde işletmelerdeki turizm kültürü ile ilgili olarak belirlenen tüm boyutlar ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (tüm p olasılık değerleri 0,01'den küçüktür).

Ortaklaşa veya bireysel taktikler ile turizm kültürü boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Ortaklaşa veya bireysel taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde Ortaklaşa veya bireysel taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütlerde ortaklaşa veya bireysel taktiklerin uygulanması arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütlerde ortaklaşa veya bireysel taktiklerin uygulanması azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Biçimsel veya biçimsel olmayan taktikler ile turizm kültürü boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Biçimsel veya biçimsel olmayan taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde biçimsel veya biçimsel olmayan taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütlerde biçimsel veya biçimsel olmayan taktiklerin uygulanması arttıkça turizm

kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütlerde biçimsel veya biçimsel olmayan taktiklerin uygulanması azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Atanma veya yoksun bırakma taktiği ile turizm kültürü boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). B Atanma veya yoksun bırakma taktikleri ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde atanma veya yoksun bırakma taktiği ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütlerde atanma veya yoksun bırakma taktiklerinin uygulanması arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütlerde atanma veya yoksun bırakma taktiklerinin uygulanması azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Ardışık veya tesadüfi taktikler ile turizm kültürü boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Ardışık veya tesadüfi taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde ardışık veya tesadüfi taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütlerde ardışık veya tesadüfi taktiklerin uygulanması arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütlerde ardışık veya tesadüfi taktiklerin uygulanması azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Seri veya ayırıcı taktikler ile turizm kültürü boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Seri veya ayırıcı taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde seri veya ayırıcı taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütlerde seri veya ayırıcı taktiklerin uygulanması arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütlerde seri veya ayırıcı taktiklerin uygulanması azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Durağan veya değişken taktikler ile turizm kültürü boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < .01$). Durağan veya değişken taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki orta düzeyde bir ilişkidir ($.30 < \rho < .70$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde durağan veya değişken taktikler ile turizm kültürü boyutları arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Buna göre örgütlerde durağan veya değişken taktiklerin uygulanması arttıkça turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin artacağı ya da bunun tam tersi olarak örgütlerde durağan veya değişken taktiklerin uygulanması azaldıkça işgörenlerin turizm kültürünün boyutlarını öğrenmelerinin azalacağını söylemek mümkündür.

Turizm kültürünün tüm boyutları ile toplumsallaşma taktiklerinin tüm boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İşgörenler turizm kültürünü toplumsallaşma süreçleri aracılığı ile edinirler. Daha önce toplumsallaşma taktikleri ve toplumsallaşma süreçleri arasında gerçekleştirilen analiz sonucu tüm toplumsallaşma süreçleri ile tüm toplumsallaşma taktikleri arasında pozitif anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Bu nedenle turizm kültürünün tüm boyutları ile toplumsallaşma taktiklerinin tüm boyutları arasında pozitif anlamlı bir ilişkinin çıkması beklenen bir sonuçtur. Turizm kültürünün turizm hakkı ve doyum boyutları ile en yüksek ilişki ortaklaşa veya bireysel taktik boyutu arasındadır. Örgütlerde daha çok bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik taktikler uygulanmaktadır. Dolayısıyla örgütlerde işgörenler bireysel olarak toplumsallaşmaya maruz bırakıldığında turizm hakkı ve doyum boyutu ile ilgili daha fazla öğrenmelere sahip olabilecekleri düşünülmektedir. Turizm kültürünün deneyim boyutu ile en yüksek ilişki ardışık veya teadüfi taktik boyutu arasındadır. İşletmelerde işgörenler tesadüfi olarak bilgileri elde ettiklerinde turizm kültürünün deneyim boyutu ile ilgili daha fazla öğrenmeye sahip olabilecekleri düşünülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın sonuçları ve önerileri turizm kültürünün düzeyi ile ilgili sonuçlar ve öneriler; toplumsallaşma süreçlerinin yaşanmasına ilişkin sonuçlar ve öneriler; toplumsallaşma taktikleri ve araçları ile ilgili sonuçlar ve öneriler; hipotezler ile ilgili sonuçlar ve öneriler; gelecek araştırmalara öneriler olmak üzere beş ayrı bölümde ele alınmıştır.

- ***Turizm Kültürünün Düzeyi ile İlgili Sonuçlar ve Öneriler***

Turizm işletmelerinin öncelikli görevi turizm kültürünü oluşturmalarıdır. Konaklama işletmelerinde orta düzeyin üzerinde bir turizm kültürü çıktığına göre bu durum yüksek düzeyde olmamakla birlikte örgütsel turistik toplumsallaşma için bir potansiyeldir ve yeterli sayılabilir.

Turizm kültürü henüz yeni bir kültürdür. Bu kültürün başlaması ve gelişmesi henüz çağımızın bir olayıdır. Özellikle ülkemizde turist sayısının 1990'lı yıllarda artış gösterdiği düşünüldüğünde, kısa sürede Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinin orta düzeyin üzerinde bir turizm kültürünü oluşturmaları oldukça ilginçtir. Bu durumun bazı nedenleri olabilir. Kuşadası'nın ülkemizde turizm etkinliğinin hem ilk olarak hem de 1950'li yıllardan beri uzun süredir gerçekleştirildiği bir turistik yöre olması; turizm etkinliğini bu yörede gerçekleştirmek isteyen o zamanların yatırımcılarının, girişimcilerinin coşkulu, istekli ve gayretli bir turizm kültürü oluşturucusu olarak devreye girmesi; turizm kültürünün temel taşıyıcıları olarak turistlerin etkileri; özellikle 1980'li yıllardan itibaren ülkemizde turizmin artması dolayısıyla gerek örgün gerekse yaygın eğitim verilerek turizmde çalışabilecek eğitimli insan sayısının artmasının turizm kültürünün oluşturulmasına bir fırsat ve ortam hazırlaması; turizm kültürünün kolayca edinilmesini sağlayan kendine özgü özelliklerinin olması ve turistik ortamların özellikleri Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde turizm kültürünün oluşmasını başlatan ve kolaylaştıran nedenler olarak düşünülebilir.

- *Toplumsallaşma Süreçlerinin Yaşanmasına İlişkin Sonuçlar ve Öneriler*

Çalışmanın önemli bulgularından biri özdeşleşmenin birinci sırada yaşanmış olmasıdır. Bu bulguyu sırasıyla içselleştirme, taklit ve itaat izlemektedir. İşgörenlerin özdeşleşmeyi yaşamaları işletmeler açısından olumlu ve olumsuz sonuçlara yol açabilir. Olumlu sonuçlardan biri işgörenlerin özdeşleştikleri birey ya da kümelerden gelen iletiyi daha kolay kabul edebilecekleridir. Dolayısıyla, örgüt içinde iletişim daha rahat olabilir ve işler aksamadan yapılabilir. İkinci bir sonuç özdeşleşme insanların ait olma gereksinimlerini karşılama gibi bir görev gördüğünden işgörenleri güdümlendirebilir. Güdümlenen işgören örgüt amaçları doğrultusunda daha iyi çalışabilir. Böylece, işletmelerin etkililiği ve verimliliği artabilir. Ancak, özdeşleşmenin bu olumlu sonuçları olmasına karşın özdeşleşen işgören için önem verdiği birey ya da küme önemini yitirdiğinde işgörenin de özdeşleşmesi sona erecektir. Özdeşleşmede işgören önem verdiği kümenin doğru ya da yanlış yaptığını sorgulamadan, irdelemeden eleştirmeden sadece özdeşleştiği bir başka işgören ya da kümenin sevgisini kaybetmemek için kendisinden istenen davranışı gösterir. Bu durumda işgörenin özdeşleştiği birey ya da küme doğru işler yapar işgören de bunu edinirse olumlu sonuçlar ortaya çıkabilir. Ancak, işgörenin özdeşleştiği birey ya da küme yanlış işler yapıyor ve işgören de bu yanlışlıkları ediniyorsa bu durum işgörenin yanlış işler yapmasına neden olabilecektir. Bu durum işgörenin verimini dolayısıyla işletmenin verimini olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle işletmeler işgörenler için daha rahat ortamlar hazırlayabilirler. Bunun için işletmeler katılımcı yönetim biçimini benimseyebilirler. İşgörenlerin gerekli olan bilgilere kolayca ulaşabilmelerine fırsat ve olanak sağlayabilirler.

Çalışmada elde edilen ilginç bulgulardan biri de her ne kadar özdeşleşme birinci sırada görülse de süreçlerin ortalama itibarıyla aynı düzeyde yaşanmış olmasıdır. Bu süreçler içinde daha iyi özelliklere sahip olanlar vardır. O halde işletmeler için önemli olan bu süreçler içinde kendileri ve işgörenleri için en iyi olanın yaşatılmasıdır. Her insanın kendine özgü kişiliği vardır. İnsanların aynı kişilik özelliklerinin olması olanaksızdır. Aynı olmayan kişilik özelliklerine sahip işgörenlerin toplumsallaşma süreçlerini birbirine yakın bir düzeyde yaşamaları hoş karşılanabilir ancak yeterli ve gerekli değildir. İtaat işgörenlerin bir baskı ile belli işleri yapmalarını sağlayacaktır. Bu durum işletmelerde işlerin yapılmasını sağlayacak, işgörenlerde ise ceza almamalarından ya da ödül almalarından dolayı bir rahatlama sağlayacaktır. Ancak,

baskı işgörenlerde kaygıya ve bunalıma neden olacağından belli bir süre sonra işgörenin veriminde düşüşler olabilecek bu da işletmenin verimliliğine olumsuz yansıtılabilecektir. Taklitin yaşanması işgörenlerin hazır bir davranışın kolayca edinilip sergilenmesi nedeniyle rahatlamlarını sağlayabilir. Bu durum işletmelerde işlerin yapılmasını sağlar. Ancak taklit edilen ortadan kalktığında ya da olumsuz davranışların takliti yapıldığında bu durum işgörende bir verim düşüklüğüne neden olabilecektir. Bu da işletmenin verimliliğini olumsuz etkileyecektir. Özdeşleşmede işgören önem verdiği birey ya da kümenin sevgisini kaybetmemek onlara benzeyebilmek, onlar gibi olmak için işleri yapar. Bu durumda işgören bir doyum sağlayıp bunu yaptığı işe yansıtabilir. Ancak bu gerçek bir tutum değişmesine dönüşmediğinde ya da önem verilen şey önemini yitirdiğinde özdeşleşme sona erecektir. Dolayısıyla bu durum işgörenin iş yapmasını olumsuz etkileyebilecektir. Bu da işletmede işlerin yapılmasına o derece olumsuz yansıtılabilecektir. Oysa içselleştirmede işgören soruşturarak, sorgulayarak, tartışarak, eleştirerek ve irdeleyerek doğru bildiğini ve inandığını yapmaktadır. İçselleştirmede işgörenin kişisel yargı gücünü kanıtlama, doğruya anlama ve uygulama, kendini gerçekleştirme vardır. İçselleştirme işgörende gerçek bir tutum değişmesine neden olduğundan kalıcı bir etki bırakır. Bu da işgörenin daha verimli olmasını sağlayabilir. Bu nedenle işletmelerde içselleştirmenin yaşanması beklenir. Çünkü etkiler/sonuçları açısından hem işletmeler hem de işgörenler için en iyi olan içselleştirmenin yaşanmasıdır.

İşletmeler içselleştirmenin diğer süreçlere göre daha üst düzeyde yaşanması için literatürde de belirtilen güdülenme, yeterlik, ortam, etkileşim ve edim gibi örgütsel davranış etkenlerine daha fazla önem vermelidirler. Bir işgörenin işletme için gerçekleştireceği amaçlar işletme tarafından konur. İşgörenler için başkaları tarafından konulan amaçlara ulaşmada içsel güdülenmeden daha çok dışsal zorlama kullanılır. Bu zorlama kuralsal bir etkiye dayandığından işgörenler itaat, taklit ve özdeşleşmeyi yüksek bir düzeyde yaşayabilirler. İşletmelerde işgörenlerin işletme amaçlarını sorgulamaları, tartışmaları, eleştirmeleri sağlanırsa işgörenlerin içselleştirmeyi daha fazla yaşamaları sağlanabilir.

İşletmelerde daha işgören seçim sürecinde işgörenlerde belli bir yeterlik düzeyi beklenir. Bu yeterlik düzeyi aynı bilgi ve becerilerin tek düze olarak yinelenmesine dayanır. Aynı bilgi ve becerilerin tek düze yinelenmesi işgörenlerin itaat, taklit ve

özdeşleşmeyi yüksek bir düzeyde yaşamalarına neden olabilir. Aynı bilgi ve becerilerin tek düze yinelenmesi işgörenlerin gelişimini engelleyerek işgörenleri girişimsizliğe, tembelliğe ve rahatı aramaya yöneltebilir. Bu durumda işgörenlerin bilgilerini, yeteneklerini ve yaratıcılıklarını rahat bir biçimde kullanmalarına izin verilmesi işgörenlerin içselleştirmeyi diğer süreçlere göre yaşamalarını arttırabilir.

İşgörenlerin süreçleri yaşamalarında örgüt ortamının önemi büyüktür. Örgüt ortamının katı ve kısıtlı ilke ve kuralları bulunur. Bu katı ortam işgörenlerin özellikle itaati yaşamasını oldukça arttırabilir. Bu katı ortam ile ortaya çıkan işgörenlerdeki itaat genellikle değişime kişisel biçime ve özgürlüğe pek uygun değildir. Bu durum işgörenlerin yaratıcılıklarının, girişimciliklerinin ve verimliliklerinin önünde bir engel olabilir. Oysa işletmeler örgütteki bu katı ortamı uygulayacakları birlikçi yönetim biçimi ile işgörenlerine verecekleri yetkiler ve sorumluluklar aracılığıyla yumuşatarak işgörenlerin daha fazla içselleştirme yaşamalarını sağlayabilirler.

Bir örgütte işgörenlerin kiminle nasıl etkileşeceği çoğunlukla ilke, kural ve biçimlere bağlıdır. İşgören görevi ile ilgili ilişki ve etkileşim içinde kalmak zorundadır. İşgörenler toplumsallaşma süreçlerini örgüt içindeki diğer insanlarla etkileşimleri ile yaşarlar. Örgüt içindeki farklı etkileşimler işgörenlerin farklı süreçleri birbirine yakın olarak yaşamalarını sağlıyor olabilir. Ancak, işgörenler etkileşimleri sırasındaki kurallar, ilkeler, biçimler nedeniyle itaat, taklit ve özdeşleşmeyi yaşayabilirler. İşletmeler işgörenlerinin etkileşimlerinde kuralları onların yaratıcılıklarını, girişimciliklerini ortaya koyacak şekilde düzenlemeleri ile içselleştirme diğer süreçlere göre daha fazla yaşanabilir.

Örgütlerdeki edim ölçümlerinde belli bir ölçünün altına düşen işgörenler cezalandırılırlar. Ancak bu ölçünün üstünde edim gösteren işgörenler pek ödüllendirilmezler. Bu cezalandırma özellikle itaati arttırıcı bir neden olabilir. İşletmeler işgörenlerinden edim beklerlerken onların edim gösterecekleri işleri inanarak yapmaları için onların kararlara katılımını sağlayabilirler. Böylece işgörenler kararlara katılımında eleştirme ve sorgulamaya sahip olabileceklerinden içselleştirmeyi daha fazla yaşayabilirler.

Toplumsallaşma süreçleri kültürün edinilme yolları olduğuna göre öğrenme kuramları ile doğrudan ilişkilidir. Koşullu öğrenme itaat, taklit ve özdeşleşme; güdüsel öğrenme tüm süreçlerle; toplumsal öğrenme taklit; bilişsel öğrenme ise içselleştirme ile ilişkilidir. İşletmelerde işgörenlerine karşılaştıkları bir durumu yorumlama imkanı vererek onların bilişsel öğrenmeye yönelik olarak içselleştirmelerini arttırabilirler.

- ***Toplumsallaşma Taktikleri ve Toplumsallaşma Araçları İle İlgili Sonuçlar ve Öneriler***

İşletmelerde daha çok bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik taktiklerin uygulanmış olduğu görülmektedir. Bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik toplumsallaşma taktiklerinin daha çok uygulanması olumlu bir beklentidir. Bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik örgütsel toplumsallaşma taktiklerinin uygulanması işgörenlerin üzerinde çok fazla baskının kullanılmadığının bir işareti sayılabilir. Bu durumda işgörenlerin özdeşleşme sürecini yaşamaları beklenir. Ancak bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik taktiklerin uygulanmasının sürdürülmesi işgörenlerin içselleştirmeyi yaşamalarını sağlamak açısından olumlu sonuç doğurabilir. Kurumsallaşmış toplumsallaşmaya yönelik taktikler ile bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik taktiklerin kullanılmasında çok dikkatli olmak gerekir. İşletmeler tamamıyla bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik taktikleri kullandığında işgörenler belli bir rahatlığa alışacaklar, bazı önemli bilgileri tesadüfen öğrenebilecekler ve deneyimli işgörenlerin bilgilerinden yoksun kalabileceklerdir. Bu durum işletmelerin işgörenlerin davranış biçimlerini tam olarak öğrenememelerine sebep olabilecektir.

Toplumsallaşma taktiklerini gerçekleştirmek için biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarının daha fazla kullanıldığı ilk göze çarpan bir bulgudur. Biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarının uygulanması işgörenlerde bir rahatlama ve hoşnutluk duymaya yol açabilir ve işgörenlerin işletme amaçları doğrultusunda güdülenmelerini sağlayabilir. Yine de tamamen biçimsel olmayan toplumsallaşma araçlarının kullanılmaması daha akılcı olur. Çünkü, bu durum işgörenlerin daha çok rahatlamalarına, işlerde esnek davranmalarına ve bunun sonucunda işleri aksatmalarına sebep olabilir. Biçimsel olmayan toplumsallaşma araçları biçimsel toplumsallaşma araçlarına göre daha fazla kullanılmalı fakat burada ikisi arasında dengenin sağlanmasına dikkat edilmelidir.

- *Hipotezler ile ilgili sonuçlar ve öneriler*

Hipotezler farkların ve ilişkilerin olup olmadığı açısından ele alınmıştır. İlişkiyi ele alan bir hipotez olup geri kalan hipotezler farklılığı ele alan denecelerdir.

İşletmelerin yıldız sayılarına göre işgören yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun anlamı işletmelerin yıldız sayılarına göre toplumsallaşma süreçleri farklı düzeylerde yaşanmaktadır. Bu süreçlerden itaat ve içselleştirme farklı düzeylerde yaşanırken özdeşleşme ve taklit aynı düzeyde yaşanmaktadır. İşletmelerin yıldız sayılarına göre bakıldığında 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde itaat ve içselleştirme 5 yıldızlı konaklama işletmelerine göre daha fazla yaşandığı görülmektedir. Bu durum 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde hem yetkeci yönetim biçimini hem de destekleyici yönetim biçimini benimseyen yöneticilerin bulunduğunu akla getirmektedir. Bu işletmelerde tek bir yönetim biçimi olmadığından hem içselleştirme hem de itaat 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden fazla çıkmış olabilir. Bu işgörenlerin farklı zamanlarda farklı davranış biçimleri göstermelerine neden olacağından işletmelerin yönetim biçimlerini gözden geçirmeleri gerekir. 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde farklı kümelerin bulunması da işgörenlerin itaat ve içselleştirmeyi 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden daha fazla yaşamalarına bir neden olabilir. Bu farklı kümeler işgörenleri etkileyerek farklı süreçleri daha yüksek yaşamalarını sağlıyor olabilirler. Bu nedenle işletmelerin içerdeki kümeleri dikkatle izlemeleri ve bu kümelerin içselleştirme yönünde etkili olmalarını sağlayabilirler.

İşgörenlerin mevkilerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu süreçlerden itaat ve taklit farklı düzeylerde yaşanırken özdeşleşme ve içselleştirme farklı düzeylerde yaşanmamaktadır. Yönetilen olarak çalışanlar itaat sürecini ve taklit sürecini daha fazla yaşamaktadırlar. Bu durum yönetilenlerin üstünde daha fazla bir güç olduğunu göstermektedir. Bu nedenle işletmelerde daha fazla destekçi ve birlikçi yönetim biçimi uygulanabilir. Yönetilenlerin itaat ve takliti yaşamaları ortamsal özelliklerden de kaynaklanabileceği için işletmeler ortamsal özelliklere daha fazla dikkat etmeleri gerekir. Özellikle kümeler içinde deneyimli işgörenler örgütsel turistik toplumsallaşmada itaat ve taklitin yaşanması konusunda yönetilenleri bilinçli ya da bilinçsiz olarak etkiliyor olabilir. Bu

etki daha da büyüyebilir. Bu nedenle kilit rol oynayabilen deneyimli işgörenler özdeşleşme ve içselleştirme yönünde diğer işgörenleri etkilemeleri için yönlendirilebilir.

İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerin faaliyet yıllarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıktığı görülmektedir. Bu süreçlerden itaat ve taklit işletmelerin faaliyet yıllarına göre farklı yaşanmaktadır. 6-10 yıl arası faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerin itaati 11-15 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerden, takliti 21 yıl ve üzeri faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerden daha fazla yaşadıkları; 16-20 yıl arası faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerin ise itaati, 11-15 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörenlerden daha fazla yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Bu işletmeler işgörenlerinin itaat ve taklit sürecini daha az yaşamaları için işletme içi eğitimleri arttırabilirler ya da yönetim biçimlerini gözden geçirerek daha esnek bir yönetim biçimi olan destekleyici veya birlikçi yönetim biçimlerini uygulayabilirler.

İşgörenlerin çalıştıkları departmanlarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri; işgörenlerin yaş gruplarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri; işgörenlerin eğitim düzeylerine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri; işgörenlerin sahip oldukları turizm deneyimine göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri; işgörenlerin buldukları işletmedeki çalışma yıllarına göre yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Farklılık olsa bile bu fark tesadüflerden kaynaklanmaktadır. Ayrıca işgörenlerin buldukları işletmelerdeki uygulanan örgütsel toplumsallaşma araçları ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri ve turizm kültürü boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır.

Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile işgörenlerin yaşadıkları toplumsallaşma süreçleri arasında anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun anlamı, toplumsallaşma süreçlerinin herbiri ile toplumsallaşma taktiklerinin herbiri arasında bir ilişki olduğudur. Bu ilişkilere göre itaat süreci biçimsel veya biçimsel olmayan taktikle; taklit, özdeşleşme ve içselleştirmenin ise ortaklaşa veya bireysel taktikle daha çok ilişkili olduğu görülmüştür. Toplumsallaşma süreçleri ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasında ilişki olması beklenen bir durumdur. Çünkü işletmeler toplumsallaşma taktikleri yoluyla işgörenlerinin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarını sağlarlar.

Burada ilginç olan bulgu kuralsal bir etki sonucu oluşan itaat, taklit ve özdeşleşmenin bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik olarak uygulanan toplumsallaşma taktikleri ile olan ilişkisidir. Bu durum işletmelerin yetkeci bir yapıya sahip olmalarına karşın bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerini uyguladıkları yönünde yorumlanabilir. Bir başka deyişle işletmeler işgörenlerine tam anlamı ile araştırarak, sorgulayarak, soruşturarak tartışarak, eleştirerek ve irdeleyerek doğru bildiğini yapma imkanı vermeden işgörenleri bir baskı altında bireyselleşmiş toplumsallaşma taktiklerine maruz bırakmaktadırlar. Bu durum işletmeler için ilk anda yararlı gibi görünse de ilerleyen zamanlarda işgörenlerin işlerinden soğumalarına neden olabilecektir. Bu nedenle işletmeler birlikçi bir yönetim biçimini benimseyerek bu taktikleri uygulamalıdırlar. ,

Toplumsallaşma süreçleri ile turizm kültürünün boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun anlamı, toplumsallaşma süreçlerinin herbiri ile turizm kültürünün herbiri arasında bir ilişki olduğudur. Bu ilişkilere göre itaat süreci deneyim boyutuyla; taklit, özdeşleşme ve içselleştirmenin ise turizm hakkı boyutuyla daha çok ilişkili olduğu görülmüştür. Toplumsallaşma süreçleri ile turizm kültürü boyutları arasında ilişki olması beklenen bir durumdur. Çünkü örgütlerde işgörenler örgütlerdeki değerler, düzgüler ve davranış biçimlerini toplumsallaşma süreçleri ile edinirler. İşgörenlerin turizm kültürü ile ilgili bilgileri toplumsallaşma süreçleri ile edindiklerinden aralarında bir ilişki olması olağan bir durumdur. Burada dikkat çeken bulgulardan biri turizm kültürünün turizm hakkı ve doyum boyutları ile özdeşleşme süreci arasında diğer süreçlere göre daha fazla bir ilişkinin olmasıdır. İşletmelerde beklenen ise işgörenlerin örgüt ile ilgili edinimlerini içselleştirme ile sağlamalarıdır. Bu nedenle turizm kültürü boyutları ile içselleştirme arasında diğer süreçlere göre daha fazla bir ilişkinin olması beklenir. İşletmeler bu yönde işgörenlerine daha fazla yetkiler vererek, turizm kültürü konusunda işletme içi eğitimleri arttırarak ve birlikçi bir yönetim biçimini sağlayarak içselleştirmeye daha fazla önem verebilirler.

Örgütsel toplumsallaşma taktikleri ile turizm kültürü boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun anlamı, turizm kültürü boyutlarının herbiri ile toplumsallaşma taktiklerinin herbiri arasında bir ilişki olduğudur. Bu ilişkilere göre turizm hakkı ve doyum boyutu ortaklaşa veya bireysel taktikle; deneyim boyutu ise ardışık veya tesadüfi taktikle daha çok ilişkili olduğu görülmüştür. Turizm kültürü boyutları ile örgütsel toplumsallaşma taktikleri arasında ilişki olması beklenen bir

durumdur. Çünkü işletmeler toplumsallaşma taktikleri yoluyla işgörenlerinin toplumsallaşma süreçlerini yaşamalarını sağlarlar. İşgörenlerde toplumsallaşma süreçlerini yaşayarak turizm kültürünü edinirler. Örgütlerde toplumsallaşma araçları daha çok bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik olarak uygulanmaktadır. Bu durum toplumsallaşma taktiklerine de bireyselleşmiş toplumsallaşmaya yönelik olarak yansımaktadır. İşletmelerde eğitim, edim değerlendirme, kararlara katılma vb. gibi araçlara daha fazla ağırlık verilerek turizm kültürü boyutları ile toplumsallaşma taktikleri arasındaki ilişkiler artırılabilir.

- ***Gelecek Araştırmalara Öneriler***

Bu çalışmanın aynı konuda başka araştırmalar için bir başlangıç olacağı ve bu araştırmaları hızlandıracağı beklenmektedir. Bu çalışmada toplumsallaşma süreçlerinden hangisi/hangilerinin daha az daha çok yaşandığı ortaya konmuştur. Yeni araştırmalarla örgütsel bağlılık, örgütsel güdülenme, örgütsel etkinlik, iş doyumu, örgütsel edim, örgütsel çatışma, örgütsel zorlanma (stres) gibi yönetim/davranış konuları ile bunların temeli olan toplumsallaşma süreçleri arasındaki ilişkiler ortaya konabilir. Bu çalışma konaklama işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Bundan sonra yapılacak çalışmalar konaklama işletmelerinin dışında kalan seyahat işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri gibi farklı turizm işletmelerinde de gerçekleştirilebilir. Bu çalışmada araştırma yaklaşımı olarak tarama yaklaşımı kullanılmıştır. Halbuki deneysel yöntemler kullanılarak örgütsel turistik toplumsallaşmada neden-sonuç ilişkilerine yer verilebilir.

KAYNAKÇA

Acar A. Z.,(2006), “Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 1-14

Adeyoyin S. O., (2006), Managing The Library’s Corporate Culture for Organizational Efficiency, Productivity and Enhanced Sevice, *Library Philosophy and Practice* Vol:8, No:2, 1-12

Adkins C. L. (1995), Previous Work Experience and Organizational Socialization: A Longitudinal Examination, *Academy of Management Journal*, 38(3), 839-862

Adler S. (1983), Subordinate Imitations of Supervisor Behavior: The Role of Supervisor Power and Subordinate Self-Esteem, *Social Behavior and Personality*, 11(2), 5-10

Akat İlter, Budak Gönül ve Budak Gülay (1994), *İşletme Yönetimi*, Beta Basım Yayın Dağıtım, A.Ş., İstanbul

Akay E., (2006), *Siyasal Toplumsallaşma, Siyasal Kültür ve Siyasal Katılım Arasındaki İlişkinin Kavramsal Analizi*, Yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi, sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya

Akıncı Z. B. (1998) *Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim*, İletişim Yayınları, İstanbul

Akman A. D., (2007), *Turizm Gelişmenin Yarattığı Doğal ve Kültürel Değişimler: Kaş Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Allen N. J. ve Meyer J. P. (1990) Organizational Socialization Tactics: A Longitudinal Analysis of Links to Newcomers Commitment and Roşe Orientations, *Academy of Management Journal*, 33(4), 847-858

Argun M. (2007), *Kurumsal Sosyalizasyon Uygulamalarının Birey-Kurum Uyumuna Etkileri*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir

Armağan S. ve Armağan İ, (1988). *Toplumbilim*, Barış Yayınları, İzmir

Arslan T, İnan T. Yıldırım O. Demir S. Demir K. ve Pelir M. (2002) Ergenlik ve Ergenlik Çağı Psikolojisi, Ağrı Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü (www.agriram.org.tr.tc)

Asad N. ve Khan S. (2003) Relationship Between Job-Stress And Burnout: Organizational Support and Creativity as Predictor Variables, *Pakistan Journal of Psychological Research*, 18, ¾, 139-149

Atak M. (2006) *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanlarının Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

Avcı U. (2005) *İşletmelerde Örgütsel Öğrenme Örgütsel Performans İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme-Örgütsel Performans İlişkisine Yönelik İnceleme*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta

Avcıkurt C. (2009) *Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım*, Detay Yayıncılık, Ankara

Aydın O. (2004) *Davranış Üzerine Sosyal Etkiler, Davranış Bilimlerine Giriş*, Anadolu Üniversitesi Web Ofset, Eskişehir, 261-277

Aytaç T. (2003) Karizmatik Liderlik, *Eğitim*, Yıl:4, Sayı: 42-43 (<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/>)

Bagozzi R. P. ve Lee K. H. (2002) Multiple Routes for Social Influence: The Role of Compliance, Internalization, and Social Identity, *Social Psychology Quarterly*, Vol. 65, No. 3, 226-247

Bakan İ. ve Büyükbeşe T., (2004), Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (7), 1-30

Baker H. E. (1992) Employee Socialization Strategies and the Presence of Union Representation, *Labour Studies Journal* Spring (1992)

- Balay, R. (2000), *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- Balcı A. (2000) *Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler*, Pegem Yayıncılık, Ankara
- Başaran İ. E. (2000) *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*, Feryal Matbaası, Ankara
- Baştürk R. (2010) *Bütün Yönleriyle SPSS Örnekli Nonparametrik İstatistiksel Yöntemler*, Anı Yayıncılık, Ankara
- Bates D. G. and Plog F, (1990). *Cultural Anthropology*, McGraw-Hill Pub. Company, USA
- Baykan E. (2007) *Turizmin Yerel Kültür Üzerindeki Etkilerinin Yöre Halkı Tarafından Algılanması (Ürgüp Yöresine Yönelik Bir Uygulama)*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Bayram L, (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, *Sayıştay Dergisi*. 59:125-139
- Bektaş Ç. (2008) Etik Kodların Otel Endüstrisine Katkıları ve Bir Alan Araştırması, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı,1, 1-17
- Bordens K. S. (2000). *Social Psychology*, Lawrence Erlbaum Associates, Incorporated, USA
- Brewer L., (2001). Gender Socialization and the Cultural Construction of Elder Caregivers, *Journal of Aging Studies*, 15, 217-235
- Bucak T. (2007) *Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkez ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller İle İlgili Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Budak S. (2005). *Psikoloji Sözlüğü*, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara
- Bülbül M. (2007) *Örgütsel Bağlılık Ve Kamu Kuruluşlarına Yönelik Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş

Büyüköztürk Ş. (2003) *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*, Pegem A Yayıncılık, Ankara

Caldwell D. F. Chatman J. A. ve O'Reilly C. A. (1990) Building Organizational Commitment: A Multifirm Study, *Journal of Occupational Psychology*, 63, 245-261

Can H. Akgün A. Kavuncubaşı Ş. (2001) *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*, Siyasal Kitabevi, Ankara

Can H. (1997) *Organizasyon ve Yönetim* (4. Baskı), Siyasal Kitabevi, Ankara

Cengiz S. (2008) *Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Bağlılığının İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın

Ceylan A. ve Özbal S. (2008) *Özdeşleşme Yoluyla Sadakat Oluşturma Üzerine Üniversite Mezunları Arasında Yapılan Bir Çalışma*, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 9, Sayı 1, 81-110

Chatman J. A., (1991), Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 36, No. 3, 459-484

Cooper-Thomas H. D. Vianen A. V. ve Anderson N. (2004) Changes in Person–Organization fit: The Impact of Socialization Tactics on Perceived and Actual P –O Fit, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13 (1), 52–78

Çalık, Temel. (2003). İş görenlerin Örgüte Uyumu (Örgütsel Sosyalleşme), *Türk Eğitim Bilimler Dergisi*, 1(2), 163-177.

Çalık Cemal (2006). Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde Eğitimin Değişen Rolü ve Önemi, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, C:14 N:1, 1-10

Çolakoğlu Ü. (2005) Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar, *Başarım Değerlemesi*, Ed: Demir C. Nobel yayın Dağıtım, Ankara, 129-147

Çulha O. (2008) *Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

Dager E. Z. (1971). *Socialization Process, Product and Change*, Markham Publishing, USA

Dawley D. D. Stephens R. D.ve Stephens D. B. (2005). Dimensionality of Organizational Commitment in Volunteer Workers: Chamber of Commerce Board Members and Role Fulfillment. *Journal of Vocational Behavior*. 67, 511–525

Demirbaş M. ve Yağbasan R. (2006) Fen Bilgisi Öğretiminde Sosyal Öğrenme Teorisine Dayalı Öğretim Etkinliklerinin, Öğrencilerin Akademik Başarılarına Olan Etkisinin İncelenmesi, *Kastamonu Eğitim Dergisi* Cilt:14 No:1, 113-128

Deniz M. ve Çolak M. (2008) Örgütlerde Çatışmanın Yönetiminde Gücün Kullanımı Ve Bir Araştırma, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.7 S.23, 304-332

Dick R. V. Knippenberg D. V. Kerschreiter R. Hertel G. Ve Wieske J. (2008) Interactive Effects of Work Group and Organizational Identification on Job Satisfaction and Extra-Role Behavior, *Journal of Vocational Behavior* 72 (2008) 388–399

Doğan Muammer (1995), *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi*, Anadolu Matbaacılık, İzmir

Doğan H. Z. (1987), *İnsan Davranışları İnsan İlişkileri*, Uğur Ofset Matbaacılık ve Ticaret, İzmir

Dyne L. V. Graham J. W. ve Dienesch R. M. (1994) Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, And Validation, *Academy of Management Journal*, Vol, 37. No. 4. 765-802.

Ekinci H. ve Yılmaz A. (2002) Kamu Örgütlerinde Yönetimsel Etkinliğin Artırılması Üzerine Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 19, 35-50.

Epitropaki O. ve Martin R. (2005) The Moderating Role Of Individual Differences in The Relation Between Transformational/Transactional Leadership Perceptions and Organizational Identification, *The Leadership Quarterly* 16 569–589

Erdil O. Alpkan L. H. ve Biber L.(2004) İnsan Kaynakları Uygulamalarıyla Örgütsel Performans Arasındaki İlişkileri Araştırmaya Yönelik Bir İnceleme, *D.E.Ü. İ.İ.B.F.Dergisi Cilt:19 Sayı:2, 101-122*

Erdoğan İ. (2003) *Pozitivist Metodoloji Bilimsel Araştırma Tasarımı İstatistiksel Yöntemler, Analiz ve Yorumlar*, Pozitif Matbaacılık, Ankara

Erdoğmuş N. ve Beyaz M. (2002) Başarı Değerlemede Atfetme Hatası ve Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (3) 1: 65-83

Erdoğmuş N. (1999) Yönetim ve Organizasyonda Yeni Yaklaşımlar ve Kariyere Etkileri, *Verimlilik Dergisi*, No.1, 15-30

Ergül H. F. (2005) Motivasyon Ve Motivasyon Teknikleri *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* C.4 S.14 (67-79)

Ergül H. F. (2006) İşletmelerde Eğitim Etkinliğinin Değerlendirilmesi, *SBArD* Sayı 7, 51 – 72

Erjem Y. ve Çağlayanderel M. (2006), Televizyon Ve Gençlik: Yerli Dizilerin Gençlerin Model Alma Davranışı Üzerindeki Etkisi, *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt : 30 No:1 15-30

Evan W. M. (1963) Peer-Group Interaction and Organizational Socialization: A Study of Employee Turnover, *American Sociological Review*, 28 (3) 436-440

Feldman D. C. (1981) The multiple socialization of organization members *Academy of Management. The Academy of Management Review* 6, 2, 309-318

Feldman D. C. (1976) A Practical Program for Employee Socialization, *Organizational Dynamics*, (Autumn), 64-80

Fichter J. H., (1957). *Sociology*, The University of Chicago Press, USA

Fichter J. H., (2004) *Sosyoloji Nedir*, (Çev. Nilgün ÇELEBİ), Anı Yayınları, Ankara,

Fidan M. ve Gülsünler M. E. (2003) Kurum Kimliğinde Kriz Yönetiminin Yeri Ve Önemi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, sayı:10, 466-475

Filstad C. (2004), How Newcomers Use Role Models in Organizational Socialization, *Journal of Workplace Learning*, 16, 7/8, 396-409

Fitch H. G. ve Saunders C. B. (1976) Blowing The Whistle: The Limits Of Organizational Obedience, *Business Society vol. 17 no. 1*, 5-14

Garip N. E., (2009), *Okul Yöneticilerinin, Göreve Yeni Başlayan Öğretmenlerin Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde, Sosyalleştirme Stratejilerini Kullanma Düzeylerinin İncelenmesi (Tekirdağ İli Örneği)*, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne

Gautam T. Dick R. V. ve Wagner U. (2004) Organizational Identification and Organizational Commitment: Distinct Aspects of Two Related Concepts, *Asian Journal of Social Psychology*, 7, 301–315

Gautam T., Dick R. ve Wagner U., (2001). Organizational Commitment in Nepalese Settings. *Asian Journal of Psychology*. 4: 239-248

Geylan R. (2001) *Genel İşletme, İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevleri*, ED:Berberoğlu G. N., Anadolu Üniversitesi Web Ofset, Eskişehir

Gintis H. (2004) The Genetic Side of Gene-Culture Coevolution: Internalization of Norms And Prosocial Emotions, *Journal of Economic Behavior & Organization Vol. 53 (2004) 57–67*

Gödek S. (2006), *Bürokratik Örgütlerde Yetki Devri, Balıkesir İl ve İlçe Belediyeleri Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar

Gökçe B., (1996) *Türkiye'nin Toplumsal Yapısı ve Toplumsal Kurumlar*, Savaş Yayınevi, Ankara:

Griffin A. E. C. Colella A. ve Goparaju S. (2000), Newcomer And Organizational Socialization Tactics: An Interactionist Perspective *Human Resource Management Review*, 10 (4) 453-474

Gruman J. A. Saks A. M. Zweig D. I, (2006) Organizational Socialization Tactics and Newcomer Proactive Behaviors: An Integrative Study, *Journal of Vocational Behavior*, 69 (2006) 90–104

Güçlü H. (2006) *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir

Güçlü N. (2003) *Örgüt Kültürü*, Kırgızistan Manas Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:6, 147-159

Güleş H. K. Ögüt A. ve Özata M. (2007) *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Etkinliğin Artırılmasına Yönelik Veri Zarflama Analizine Dayalı Bir Uygulama*, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 11, S: 1,69-82

Güney S., (2000). *Davranış Bilimleri*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tahtam, R. L. ve Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis* (4. Baskı). ABD: Prentice-Hall, Inc.

Hart A. (1991), *Leader Succession and Socialization: A Synthesis*, *Review of Educational Research*, 61(4), 451-474

Hasanoğlu, M. (2004) *Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi*, *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 52, 43-60.

Hatiboğlu Z. (1993) *Temel Yönetim ve Organizasyon*, Beta Basım Yayın, İstanbul

Hau I ve Chow S. (2002), *Organizational Socialization and Career Success of Asian Managers*, *Int. J. of Human Resource Management* 13:4, 720–737

Hauter J. A., Macan T. H. ve Winter J. (2003), *Measurement of Newcomer Socialization: Construct Validation of a Multidimensional Scale*, *Journal of Vocational Behavior* 63, 20–39

Hay D. F. Murray P. Cecire S. ve Nash A. (1985) *Social Learning of Social Behavior in Early Life*, *Child Development*, 56, 43-57

Hays J. Power T. G. ve Olvera N. (2001) *Effects of Maternal Socialization Strategies on Children's Nutrition Knowledge and Behavior*, *Applied Developmental Psychology* 22 (2001) 421–437

Hellriegel D., Slocum J. W. ve Woodman R. W. (1998), (Akt: Özkan, 2005) *Organizational Behavior*, (Eight Ed.) South-Western College Publishing

Hicks Herbert G. (1979), (Teknik Editör ve Çevirenler: Tekok O., Bintuğ A. ve Salim Ş.), *Örgütlerin Yönetimi: Sistemler ve Beşeri Kaynaklar Açısından*, Turhan Kitabevi, Ankara

Hitt Michael A, Middlemist Dennis R. ve Mathis Robert L. (1986) *Management Concepts and Effective Practice*, West Publishing, USA

Hussein A. T. ve Saç F. (2008) *Genel Turizm Gelişimi-Geleceği*, Siyasal Kitabevi, Ankara

İplik F. N. (2009) Türkiye'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Uygulanan Örgütsel Sosyalleşme Taktiklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.20 Sayı:2, 185-196

İrban H. (2004) *Jandarma Okullar Komutanlığı Öğretim Başkanlığı Personelinin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılıkları*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara

İshakoğlu G. (1998) *Örgüt-Birey Uyumunun Sağlanmasında Personel Seçimi ve Sosyalleşmenin Önemi*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, sosyal Bilimler Üniversitesi, İzmir

İşcan Ö. F. (2006) Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı Ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* 11, 160-177

Jones G. R. (1986) Socialization Tactics, Self-Efficacy, and Newcomers' Adjustments to Organizations, *Academy of Management Journal*, 29 (2), 262-279.

Kağıtçıbaşı Ç. (1985) *İnsan ve İnsanlar Sosyal Psikolojiye Giriş*, Beta Basım Yayım, İstanbul

Kağıtçıbaşı Ç. (2006), *Yeni İnsan ve İnsanlar*, Evrim Yayınevi, İstanbul

Kalaycı Ş. (2005) "Faktör Analizi", *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, edit.: Ş. Kalaycı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara

Kalkan V. D. (2006) Örgütsel Öğrenme Ve Bilgi Yönetimi Kesişim ve Ayrışma Noktaları, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* www.e-sosder.com C.5 S.16, 22-36

Kan A. (2005), *İşe Yeni Alınan Personelin Oryantasyon Eğitimi ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli

Karabey C. N. (2005) *Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum

Karapınar A. (2008) *Endüstri Çalışanlarını Motive Eden Etmenlerin Maslow Ve Herzberg'in Kuramlarına Göre İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Kartal S., (2003), *İlköğretim Okulu Yönetici ve Öğretmenlerinin Örgütsel Sosyalleşme Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Kartal S (2005) *İlköğretim Okulu Yönetici ve Öğretmenlerinin Örgütsel Sosyalleşmeleri (Ankara İli Örneği)*, Ege Eğitim Dergisi 6 (2), 99-112

Kartal S. (2008), Eğitim çalışanlarının Örgütsel Sosyalleşmelerinde İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Katkıları ve İki Örnek Olay, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 75-88

Kavak N. ve Köseoğlu F. (2007) Yapılandırıcı Öğrenme Yaklaşımına Dayalı Rol Oynama Öğretim Yönteminin Avantaj ve Dezavantajları, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 27, Sayı 2 309-325

Kayış, A. (2005) "Güvenirlilik Analizi (Reliability Analysis)", *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, edit.: Ş. Kalaycı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara

Kaynak T. Adal Z. Ataay İ., Uyargil C. Sadullah Ö. Acar A. C. Özçelik O. Dündar G: Uluhan R. (2000) *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Dönence Basım ve Yayın, İstanbul

Kazlauskaitė, R. Buciniene, I. ve Tarauskas, L. (2006). Building Employee Commitment The Hospitality Industry, *Baltic Journal of Management*, 1(3): 300-314.

Kelepçe M. ve Özbek O., (2008), Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Personelinin Örgütsel Sosyalleşme Düzeyleri, *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, VI (3) 113-123

Kelman H. C. (1958) Compliance, Identification, and Internalization: Three Processes of Attitude Change, *The Journal of Conflict Resolution*, Vol. 2, No. 1, 51-60

Klein H. J., Fan J. ve Pracher K. J. (2006), The Effects of Early Socialization Experiences on Content Mastery and Outcomes: A Mediation Approach, *Journal of Vocational Behavior* 68, 96–115

Kocacık F. (1989) Davranış Üzerinde Sosyal Etkiler, *Davranış Bilimlerine Giriş*, Ed: E. Özkalp, Anadolu Üniversitesi Web Ofset, Eskişehir

Kocacık F. (2003) Üniversite Gençliğinde Kimlik Bunalımı: Farklılaşma Ve Özdeşleşme (Bütünleşme), *C.Ü. Sosyoloji Tartışmaları Dergisi* Sayı:1, 1-10

Kozak M. ve Güçlü H. (2006) *Turizmde Etik Kavramlar, İlkeler, Standartlar*, Detay Yayıncılık, Ankara

Kozak M. A. ve Kaya İ. (2006) Kariyer Uygulamaları ve Duygusal Zeka: 5 Yıldızlı Otel İşletmesinde Bir Uygulama, III. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi, 25- Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi-Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, Çanakkale

Kozak M. A., (2001).*Konaklama İşletmelerinde Kariyer Planlaması*, T.C. Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları, Eskişehir.

Köseoğlu M. A. (2007) *Etik Kodlarının Rekabet Stratejilerine Etkileri Ve Bir Alan Arastırması*, Doktora Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar

Kraimer M. L. (1997) Organizational Goals and Values: A Socialization Model, *Human Resource Management Review*, 7(4), 425-447

Kristof A. L. (1996) Person-Organization Fit: An Integrative Review of its Conceptualizations, Measurement and Implications *Personnel Psychology* 49 (1)1-49

Kuşdemir Y. (2005) *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Öğretmenlerin Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde Sosyalleştirme Stratejilerini Kullanma Becerileri (Kırıkkale İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale

Küçükaslan N. (2005), Özel İlgi Turizminde Niş Pazarlamanın Yeri, *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, Yıl:2, Sayı:2, (www.paradoks.org, 07.10.2009)

Lambert E. G. Hogan N. L. ve Griffin M. L. (2007) The Impact of Distributive and Procedural Justice on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment, *Journal of Criminal Justice* 35 (2007), 644–656

Long T. E.ve HaddenJ. K. (1985), A Reconciliation of Socialization, *Sociological Theory*, 3 (1), 39-49.

Louis M. R. Posner B. Z.ve Powel G. N. (1983) The Availability and Helpfulness of Socialization Practices, *Personnel Psychology*, (36), 857-866

Lund D. B. (2003), Organizational Culture and Jpb Satisfaction, *Journal of Business&Industrial Marketing*, Vol:18, No:3, 219-236

Maanen J. V ve Schein, E. H. (1979). Toward a theory of organizational socialization. *In Research in Organizational Behavior, Barry Straw*, Ed. 1, 209–264.

Maanen J. V. (1978) People Processing Strategies of Orgazitional Socialization, *Organizational Dynamics*, Summeri, 18-36

McMillan A. ve Lopez T. B. (2001) Socialization and Acculturation: Organizational and Individual Strategies to Toward Achieving P-O Fit in a Culturally Diverse Society, *The Mid - Atlantic Journal of Business*, 37, (1), 19-34

Meissner W. W. (1998). *To The Greater Glory: A Psychological Study of Ignatian Spirituality*, Marguette University Press, USA

Mirzeoğlu N. (2005) Örgütsel Çatışma Ve Yönetimi: Spor Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Bir Uygulama, *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, III (2) 51-56

Mutlu B., (2008), *İstanbul Ortaöğretim Okullarında Okul Kültürü Ve Öğretmenlerin Örgütsel Sosyalleşmeleri*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Nam D.İ ve Lemak D.J. (2007) The Whistle-Blowing Zone: Applying Barnard's Insights to a Modern Ethical Dilemma, *Journal of Management History* Vol. 13 No. 1, 33-42

Nelson D. L. (1987). Organizational Socialization: A Stress Perspective, *Journal of Occupational Behavior*, 8, 4311-324

Nielsen I. ve Smyth R. (2008) Job Satisfaction and Response to Incentives Among China's Urban Workforce, *Journal of Socio-Economics*, 37 (5), 1921-1936

Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Testing*. New York: McGraw-Hill.

O'Reilly C. ve Chatman J. (1986) Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior, *Journal of Applied Psychology* 71 (3),492-499

Ostroff C. ve Kuzlowski S. W. J. (1992), Organizational Socialization as a Learning Process: The Role of Information Acquisition, *Personnel Psychology*; Winter 1992; 45, 4; 849-874

Ozankaya Ö. (1977) *Toplum Bilime Giriş*, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları No: 403, Ankara

Özçelik F. (2008), *Örgütsel Sosyalleşmenin Örgütsel Bağlılığa Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Özdamar K. (1999) *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)* (2. baskı), Kaan Kitabevi Eskişehir

Özdemir H. Ö. (2007) *Çalışanların Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi: Opet Çalışanlarına Yönelik Uygulama*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Özen G. ve Mirzeoğlu N. (2006) Bir Spor Örgütünde Çalışan Spor Uzmanlarının Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi, *Spor Yönetimi Ve Bilgi Teknolojileri Dergisi* Cilt:1 Sayı:2, 12-17

Özkalp E., (1993). *Sosyolojiye Giriş*, Anadolu Üniversitesi Basımevi, Eskişehir

Özkalp E. (2003) Örgütsel Davranış, *Örgüt Kültürü* Ed: E. Özkalp, Anadolu Üniversitesi Web Ofset, Eskişehir

Özkan Y.,(2005), *Örgütsel Sosyalleşme Sürecinin Öğretmenlerin Örgüte Bağlılıklarına Etkisi (Ordu İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara

Öztürk M ve Sancak S. (2007) Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri, *Journal of Yasar University*, 2(7), 761-794

Plouff C. (2006) *Socialization of Undergraduate Engineering Students into Work-Related Organizations And Occupational Roles Through A Cooperative Education Program*, Doktora Tezi, Eastern Michigan University, Submitted to the Department of Leadership and Counseling, Ypsilanti, Michigan

Rahim M. A. ve Afza M. (1993) Leader Power, Commitment, Satisfaction, Compliance, and Propensity To Leave A Job Among United-States Accountants, *Journal Of Social Psychology* 133(5), 611-625

Rahim M. A. ve Afza M. (2001) Leader Power, Commitment, Satisfaction, Compliance and Propensity to Leave a Job Among U.S. Accountants, *The Journals of Social Psychology*, 133 (5), 611-625

Rızaoğlu B. (2003) *Turizm Davranışı*, Detay Yayıncılık, Ankara

Rızaoğlu B. (2003) *Turizm ve Toplumsallaşma*, Kartal Ofset Matbaacılık, Kuşadası

Rızaoğlu B. (2004) *Turizm ve Toplumsallaşma*, Detay Yayıncılık, Ankara

Rogers W. S. (2003). *Social Psychology: Experimental and Critical Approaches*, McGrawHill Pub., USA

Ruddell J. L. and Shinenew K. J. (2006) The Socialization Process for Women with Physical Disabilities: The Impact of Agents and Agencies in the Introduction to an Elite Sport, *Journal of Leisure Research*, 38(3), 421-444

Sabuncuoğlu Z. (1997) *Personel Yönetimi, Politika ve Yönetmelikler* (VIII Baskı), Furkan Ofset, Bursa

Sağlam İ. (2000) Okul Öncesi Eğitimde Taklit Etkinlikleri Ve Din Eğitimi Açısından Değerlendirilmesi, *Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Sayı: 9, Cilt: 9, 1-8*

Sakaoğulları İ. (2008) *Hizmet İçi Eğitimin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi: Ankara'daki Dört Ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce

Saks M. J. and Krupat E., (1988). *Social Psychology and its Applications*, Harper & Row Pub. New York

Saks A. M. ve Ashforth B. E., (1997), Organizational Socialization: Making Sense of the Past and Present as a Prologue for the Future, *Journal of Vocational Behavior* 51, 234–279

Saks A. M. (1996) The Relationship Between The Amount And Helpfulness of Entry Training and Work Outcomes, *Human Relations*; 49(4), 429-451

Saks A. M., Uggerslev K. L. ve Fassina N. E., (2007), Socialization Tactics and Newcomer Adjustment: A Meta-Analytic Review and Test of A Model, *Journal of Vocational Behavior* 70 (2007) 413–446

Saldamlı A. ve Cengiz D. T. (2009) *Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansının İncelenmesi*, 10. Ulusal Turizm Kongresi, 21-24 Ekim Mersin, 1073-1084

Schein E. H. (1988) Organizational Socialization And The Profession Of Management *Sloan Management Review*, 30, 1, 53-65

Scott W. G. ve Titchell T. R. (1987), The Universal Barnard: His Macro Theories Of Organization, *Administration Quarterly* 12(3), 348-368

Selçuk Z. (2005) *Gelişim ve Öğrenme*, Nobel Yayın Dağıtım Ankara

Sever S. (2002) Çocuk kitaplarına Yansıtılan Şiddet (Milli Eğitim Temel Yasası ve Çocuk Haklarına Dair Sözleşme Bağlamında Bir Değerlendirme), *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi* Cilt:35, Sayı:1-2, 25-37

Sezgin N. S. (2007) Medyadaki Şiddet ve Çocuklarımız, http://www.izmirdeyasam.com/koseyazilari/8/5/medyadaki_siddet_ve_cocuklarimiz.htm (08.11.2009)

Silah M. (2005), *Sosyal Psikoloji, Davranış Bilimi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara

Soylu A. (2007) *Fırat Üniversitesi Öğrencilerinin Sosyal Ve Duygusal Öğrenme Becerileri*, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ

Sökmen A. (2007) Örgütsel Sosyalleşme sürecinde İşgörenlerin yöneticilerine Dönük Algıları: Ankara'daki Otel İşletmelerinde Bir Değerlendirme, *Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:18 Sayı:2, 170-182

Stroebe W. (2001). *Introduction to Social Psychology* (Editör: Hewstone M.), Blackwell Pub. Australia

Sütlü T. (2007) *Örgütsel Çatışma Ve İşgören Üzerine Etkileri*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Şahin S. (2007) *Bir Sosyalleşme Mekanizması Olarak Askerlik Kurumu*, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale

Şencan H. (2005) *Sosyal ve Davranışsal ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*, Seçkin yayıncılık, Ankara

Şimşek S. Ve Uğur İ.(2003). Star Stratejisi Ve Uygulamaları , *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 349/358

Tanman B. (2006) *Yaygın Eğitimin Bir Kolu Olarak Hizmet İçi Eğitim Ve Bankacılık Sektöründe Bir Örnek Olay Çalışması*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Tannenbaum S. I. Mathieu J. E. Salas E ve Cannon-Bowers J. A. (1991) Meeting Trainees' Expectations: The Influence of Training Fulfillment on the Development of

Commitment, Self-Efficacy, and Motivation, *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 759-769

Taormina R. J. (1998), Employee attitudes Toward Organizational Socialization in the People's Republic of China, Hong Kong, and Singapore *The Journal of Applied Behavioral Science*; 34(4), 468-485

Taormina R. J., (1997), Organizational Socialization: A Multidomain, Continuous Process Model, *International Journal of Selection and Assessment*, 5-1

Tepeci M. (2001) *The Effect of Personal Values, Organizational Culture, and Person-Organization Fit on Individual Outcomes in The Restaurant Industry*, The Pennsylvania State University The Graduate School School of Hotel, Restaurant and Recreation Management

Tetik A. K. (2006) *İlköğretim Çağı Çocuğunun Ahlâk Gelişiminde Manevi Değerlerin Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Thomas A. J. and King C. T., (2007). Gendered Racial Socialization of African American Mothers and Daughters, *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 15(2), 137-142

Thomas H. C. ve Anderson N. (2002), Newcomer Adjustment: The Relationship Between Organizational Socialization Tactics, Information Acquisition and Attitudes, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*; 75, 423-437

Turanlı A. S. (2007) Sosyal Bilişsel Öğrenme ve Yabancı Dil Öğretimi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Say : 23 (2) 1-15

Türküm S. A. (2007), *Çağdaş Toplumda Çevre Sorunları ve Çevre Bilinci*, Anadolu üniversitesi Yayınları, www.aof.edu.tr/kitap/IOLTP/1268/unite10.pdf

Tüzün İ. K. (2006), *Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik Ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi; Uygulamalı Bir Çalışma*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Tüzün İ. K. ve Çağlar İ. (2008) Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi, *Journal of Yaşar University*, No:9 Vol:3, 1011 – 1027

Ulubey Ö (2008), *Toplumsal Dayanışmanın Sağlanmasında Eğitimin İşlevi: Emile Durkheim ve Ziya Gökal'in Görüşlerinin Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi*, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Muğla

Usal A. ve Kuşlivan Z. (2000). *Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji*, Fakülteler Kitabevi, Barış Yayınevi, İzmir

Usal A. ve Kuşlivan Z. (2002). *Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji*, Meta Basım, İzmir

Uslu S. G. (2005), *Oryantasyon Eğitiminin Örgütsel Sosyalleşmeye Etkisi*, Yüksek lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

Ülger, G. (2004): "Turizm sektöründe Standard Oluşturma Çabaları ve Küresel Turizmde Etik İlkeleri", *Standard*, Cilt 43, Sayı 514, ss. 84–90.

Ünsalan E. Ve Şimşeker B. (2006), *Temel İşletmecilik Bilgileri*, Detay Yayıncılık, Ankara

Vos A. D., Buyens D. ve Schalk R. (2003), Psychological Contract Development During Organizational Socialization: Adaptation to Reality and the Role of Reciprocity, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 537–559

Wanous J. P., Reichers A. ve Malik S. D. (1984), Organizational Socialization and Group Development: Toward an Integrative Perspective, *The Academy of Management Review*, 9 (4), 670-683

Weiss H. M. Suckow K. and Rakesraw T. L. (1999) Influence of Modeling on Self-Set Goals: Direct and Mediated Effects, *Human Performance*, 12 (2), 89-114

Wren K. (1999). *Social Influences*, Routledge, USA

Yapıcı M. ve Yapıcı Ş. (2005) Çocukta Ahlaki Gelişim, *Üniversite ve Toplum*, Cilt:5 Sayı:3, (<http://www.universite-toplum.org>)

Yıldırım V. (2000) Genel İşletmecilik (I-II), değişim Yayınları, Adapazarı

Yılmaz Z. ve Murat M. (2008) İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 2 Sayfa: 203-222

Yılmaz Ö. D. (2007) *Genel Turizm Turizmde Genel Kavramlar ve İlkeler*, Dünyada ve Türkiye’de Turizmin Tarihsel Gelişimi, Turhan Kitabevi, Ankara

Yi X. ve Uen J. F., (2006), Relationship Between Organizational Socialization and Organization Identification of Professionals: Moderating Effects of Personal Work Experience and Growth Need Strength, *Journal of American Academy of Business*, 10(1), 362-371

Yiğit E. (2009), *Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir

Yüksel Ö., (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Gazi Kitabevi, Ankara

Zoba A., (2000), *İlköğretim Okullarında Varolan Örgütsel Değerlerle Öğretmenlerin Sosyalleşmesi Arasındaki İlişki (Ankara İli Çankaya İlçesi Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

<http://plan8.dpt.gov.tr/cevre/sozlenot.html> (17.03.2011)

<http://www.dtm.gov.tr/dtmweb/index.cfm?action=detay&yayinID=193&icerikID=292&dil=TR> (17.03.2011)

<http://www.belgenet.com/arsiv/sozlesme/iheb.html> (17.03.2011)

http://www.legalisplatform.net/hukuk_metinleri/Sivil%20Havacilik%20Cok%20Tarafl%C4%B0%20Anlasmalar.pdf (17.03.2011)

http://www.maden.org.tr/resimler/ekler/36c2f0599b3a017_ek.pdf (17.03.2011)

<http://www.otiholding.com/KureselTurizmEtigiIlkeleri.doc> (23.03.2011)

<http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/pdf01/137-160.pdf> c

<http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhaklari/pdf01/83-93.pdf> (17.03.2011)

http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Turkey.pdf (04.03.2009)

<http://www.aydinturizm.gov.tr/belge/1-57354/turizm-tesisleri.html> (24.06.2010)

www.istatistik.gen.tr (14/08/ 2006)

www.mfa.gov.tr (17.03.2011)

www.world-tourism.org (04.03.2009)

http://www.gumruk.gov.tr/tr-TR/emevzuat/Uluslararası%20Sözleşmeler/Sözleşmeler/99508867_Touring_1954e.pdf (17.03.2011)

EK-1: ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu çalışma, Adnan Menderes Üniversitesinde yürütülmekte olan “Toplumsallaşma Süreçleri Açısından Örgütsel Turistik Toplumsallaşma: Kuşadası’ndaki Konaklama İşletmeleri Örneği” konulu çalışma için yapılmaktadır. Sorulara vereceğiniz cevapların doğruluğu, çalışmanın sonuçları açısından önem taşımaktadır. İşletmenizin ve sizin kimliğiniz kesinlikle çalışmada içerisnde geçmeyecek ve saklı kalacaktır. Bu araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım

Arş. Gör. Tuğrul AYYILDIZ

Yaşınız?

- () 20 yaş ve altı () 21-30 yaş () 31-40 yaş () 41-50 yaş () 51 yaş ve üstü

Eğitim düzeyiniz?

- () İlkokul mezunu () Ortaokul mezunu () İlköğretim mezunu () Lise mezunu
() Üniversite mezunu () Yüksek lisans/Doktora mezunu () Diğer.....

Hangi departmanda çalışıyorsunuz?

- () Operasyonel Departmanlar [Üst Yönetim, Önbüro, Kat Hizmetleri, Yiyecek-İçecek Bölümü, Güvenlik, Diğer (Lütfen Belirtiniz).....]
() Destek Departmanları [Pazarlama, Muhasebe, Teknik Servis, İnsan Kaynakları, Satınalma, Diğer (Lütfen Belirtiniz).....]

Turizm Sektöründeki Toplam Çalışma Süreniz

Bu İşletmedeki Toplam Çalışma Süreniz

Oteldeki pozisyonunuz? () İşgören () Yönetici (Departman yöneticileri, departman şefleri, genel müdür)

A. Şu an çalıştığınız oteli göz önünde bulundurarak aşağıdaki ifadelerden size uygun olanı işaretleyiniz

	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılmıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Otelde gelen uyarıları dikkate alıyorum.	1	2	3	4	5
2. Çalıştığım otel hakkında konuşurken çoğunlukla “otelde şöyle yapılır” yerine “biz şöyle yaparız” demeyi tercih ederim.	1	2	3	4	5
3. Otel dışındaki arkadaşlarıma otelden bahsederken bu otelde çalıştığımı söylemekten çok memnun oluyorum.	1	2	3	4	5
4. Otelde gelen talimatlara kolayca uyarırım.	1	2	3	4	5
5. Bu otelde ceza almamak için oldukça çaba sarf ediyorum.	1	2	3	4	5
6. Bu otelin değerleri ile benim değerlerimin örtüşmediğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7. Alacağım bir cezanın hor görülmemeye neden olacağını hissediyorum.	1	2	3	4	5
8. Yapacağım işler geciktiğinde üzerimde bir korku oluşuyor.	1	2	3	4	5
9. Çalıştığım otelde yaptığım iş ile ilgili tüm bilgilere kolayca ulaşabiliyorum	1	2	3	4	5
10. Otel içinde departman değiştirirsem yeni departmandaki kişilerin iş yapış biçimi bana örnek olur.	1	2	3	4	5
11. Çalışma arkadaşlarımdan aldıkları cezalar beni onların yaptıkları hataları yapmamaya yöneltir.	1	2	3	4	5
12. Kendiliğimden yapamayacağım bir işi başkasının yaptığını gördüğümde onun aynısını yaparım.	1	2	3	4	5
13. Bu otel sanki benim bir parçam gibidir.	1	2	3	4	5
14. Otelde bana gelen bilgileri kolayca kabul ediyorum.	1	2	3	4	5
15. Aynı işte çalışanların aldıkları ödüller beni de onlar gibi iş yapmaya yöneltiyor.	1	2	3	4	5
16. Yöneticilerimin düşünceleri benim için çok değerlidir.	1	2	3	4	5

B. Değerli cevaplayıcı Aşağıdaki soruların amacı çalıştığınız işletmenin turizm kültürünü ne kadar oluşturduğunu ve geliştirdiğini öğrenmektir. Bu ifadeler size ne derecede katılıp katılmadığınızı istenmektedir. Bu ifadelerden çekinmeden ve korkmadan içten, doğru, samimi, tarafsız ve abartısız olarak cevap vermeniz araştırmanın hem güvenilirliğini hem de geçerliliğini arttıracaktır. Sizin kimliğiniz kesinlikle çalışmada içerisnde geçmeyecek, hiç kimseye verilmeyecek ve saklı kalacaktır.

	Tamamen katılmıyorum	katılmıyorum	Ne katılmıyorum ne katılmıyorum	katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1. Çalıştığım işletme turizm insanları ve toplumları arasındaki karşılıklı anlayışa hizmet eder görüşüne bağlıdır.	1	2	3	4	5
2. Çalıştığım işletme turistlerle yerlerini kaynaştırmak için elinden gelen çabayı göstermektedir	1	2	3	4	5
3. Çalıştığım işletme turizmin bireysel ve toplumsal doyum aracı olduğuna inanmakta ve buna göre hareket etmektedir.	1	2	3	4	5
4. Çalıştığım işletmede turizm sürdürülebilir gelişim faktörü olarak kabul edilir.	1	2	3	4	5
5. Çalıştığım işletmede turizm insanlığın ortak kültürel mirasının kullanıcısı ve zenginleştiricisi olarak algılanır.	1	2	3	4	5
6. Çalıştığım işletmede turizm ev sahibi ülkeler ve toplumların gönencini (refahını) arttıran bir etkinlik olarak görülür.	1	2	3	4	5

B. Değerli cevaplayıcı Aşağıdaki soruların amacı çalıştığımız işletmenin turizm kültürünü ne kadar oluşturduğunu ve geliştirdiğini öğrenmektir. Bu ifadeler size ne derecede katılıp katılmadığınız istenmektedir. Bu ifadelerle çekinmeden ve korkmadan içten, doğru, samimi, tarafsız ve abartısız olarak cevap vermeniz araştırmanın hem güvenilirliğini hem de geçerliliğini arttıracaktır. Sizin kimliğiniz kesinlikle çalışma içerisinde geçmeyecek, hiç kimseye verilmeyecek ve saklı kalacaktır.	Tamamen katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
7. Çalıştığım işletme turizmin gelişmesi için sorumluluklarını tam olarak yerine getirmektedir.	1	2	3	4	5
8. Çalıştığım işletme dünyanın sahip olduğu değerleri tüm insanlara açık olarak kabul etmektedir.	1	2	3	4	5
9. Çalıştığım işletme, turistlerin boş zamanlarını değerlendirmelerine önem vermekte ve bu konuda her türlü engelleyici öğeleri ortadan kaldırmak için çaba sarf etmektedir.	1	2	3	4	5
10. Çalıştığım işletme turistlerin turizm hareketlerinde özgür olmaları gerektiğini düşünmektedir.	1	2	3	4	5
11. Çalıştığım işletme turizm çalışanlarının haklarının tam olarak karşılanması gerektiğini savunmaktadır.	1	2	3	4	5
12. Çalıştığım işletme turistleri dışarıdan biri değil katılan biri olarak görmektedir.	1	2	3	4	5
13. Çalıştığım işletme turistlerin giyim, eğlenme, yeme, içme ve davranışlarında seçici olmalarını desteklemektedir.	1	2	3	4	5
14. Çalıştığım işletme turistlerin yeni deneyimler yaşamaları için fırsatlar oluşturur.	1	2	3	4	5
15. Çalıştığım işletme turizmin insanların ufuklarını geliştirmesini desteklemektedir.	1	2	3	4	5
16. Çalıştığım işletme turistler için tarih ve kültürümüzü yansıtan ve ilgi çekici etkinlikler düzenlemektedir.(Türk Gecesi-Mehter vb.)	1	2	3	4	5
17. Çalıştığım işletme turistlerin anında ve koşulsuz doyum almaları için elinden geleni yapar.	1	2	3	4	5
18. Çalıştığım işletme turistlerin tatilleri sırasında rahatlamaları için elinden geleni yapar.	1	2	3	4	5
19. Çalıştığım işletme turistlerin güvenli bir ortamda tatillerini geçirmeleri için elinden geleni yapar.	1	2	3	4	5
20. Çalıştığım işletme turizmi insanları geliştirici ve yetiştirici ortamları olarak görür.	1	2	3	4	5
21. Çalıştığım işletme gelen her turiste özel kişi olduğu inancı içinde bir ortam sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
22. Çalıştığım işletme daha önce işletmeye gelip giden müşterileri özel günlerinde hatırlamaktadır. (turistleri yılbaşılarında, doğum günlerinde mail ya da kartlar göndermek gibi)	1	2	3	4	5
23. Çalıştığım işletme turistlerin bilgi ve görgülerini artırıcı tanıtımlar ya da geziler düzenlemektedir.	1	2	3	4	5
24. Çalıştığım işletme turistlerin olağan yaşamlarında karşılaştıkları nesnelere ve olayları işletme etkinliği içinde daha farklı biçimde sunmaktadır.	1	2	3	4	5
25. Çalıştığım işletme kendisini sunulan turizm hizmetinin bir parçası ve tüketicileri de turizm hizmetlerinin önemli bir girdisi olarak görmektedir.	1	2	3	4	5
26. Çalıştığım işletme turizmin bir gereği olarak çevresel duyarlılık konusunda çok titiz davranmaktadır.	1	2	3	4	5
27. Çalıştığım işletmede turizm seyahatlerin ötesinde insanlar ve ülkeler için demokratik bir genişleme olarak görülür.	1	2	3	4	5
28. Çalıştığım işletmede turizm çağdaş bir boş zaman etkinliği olarak görülür.	1	2	3	4	5
29. Çalıştığım işletmede turizm bir kültürleşme süreci olarak görülür.	1	2	3	4	5
30. Çalıştığım işletme turistlere kendi ülkelerinde göremeyecekleri şeyleri gösterme eğilimindedir.	1	2	3	4	5

C. Şu an çalıştığımız oteli göz önünde bulundurarak aşağıdaki ifadelerden size uygun olanı işaretleyiniz

	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. İşle ilgili eğitim faaliyetlerinde diğer çalışma arkadaşlarımla yakın bir ilişki içinde olduğumu düşünüyorum	1	2	3	4	5
2. Yeni tanıştığım kimseler mesleğimi daha iyi öğrenebilmem için bana yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5
3. İşletmeye yeni katılan tüm arkadaşlar için aynı eğitim-öğretim metotları uygulanır.	1	2	3	4	5
4. Bu işletmede aldığım eğitimlerin çoğunluğu diğer arkadaşlarımdan aldığı eğitimlerden farklıdır.	1	2	3	4	5
5. Çalışma arkadaşlarımla arasında "hepimiz aynı gemideyiz" yargısı oldukça yaygındır.	1	2	3	4	5
6. Mesleğimin gerektirdiği işleri yapabilmem için ihtisasıma yönelik özel bir eğitim programı hazırlandığını ve bu çerçevede yetiştirildiğimi düşünüyorum	1	2	3	4	5
7. İşletmede bu iş için eğitimim esnasında fiziksel olarak deneyimli personelden kendimi farklı görüyorum.	1	2	3	4	5
8. Bu işletmede mevcut yöntem ve metotları tam anlamıyla öğrenmeden görevimi yapmam.	1	2	3	4	5
9. Bu işletmede öğrendiğim bilgilerin çoğunluğu deneme yanılma çabalarım sonucudur.	1	2	3	4	5
10. Şundan eminim ki, bu işletmede bana bir şeyleri öğrenmesi gereken birisi olarak davranılıyor	1	2	3	4	5
11. Bilgi ve becerilerimin işletmem için çok değerli olduğu yargısını edinmiş bulunuyorum.	1	2	3	4	5
12. Bu işletmede hemen hemen bütün üstlerim benden desteklerini esirgemezler.	1	2	3	4	5
13. Çalıştığım işletmede kabul görmem için tutum ve değerlerimi değiştirmek zorunda kaldım.	1	2	3	4	5
14. Çevremdekiler işletmeye uyum sağlayabilmem için ellerinden geleni yaparlar.	1	2	3	4	5
15. Üstlerimin çoğunluğunun bilinçli olarak benimle aralarında belirli bir mesafe koyduklarını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
16. Bu işletmede önceden verilen işler ve eğitimler ile sonradan verilenler arasında anlamlı bir sıra izlendiği açıkça görülmektedir.	1	2	3	4	5
17. Bu işletmede işle ilgili eğitimler birbirini izleyen sıra şeklinde ve her birisi kendinden öncekinin üzerine inşa edilen bir anlayışla oluşturulan eğitim sürecinde yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
18. Bu işletmede gerekli deneyimi kazanmak ve belirli bir çizgide ilerleme sağlamak üzere faaliyet ve rollerin sırası ve zamanı geldiğinde verildiği açıkça görülmektedir.	1	2	3	4	5

	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılmıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
19. İşletmeye yeni katılanlar için uzmanlıkları ile ilgili bilgi ve beceri kazandırmayı amaçlayan bir eğitim programı uygulandığını düşünmüyorum	1	2	3	4	5
20. İşletmede kariyer ilerlemesi ve terfiler için gerekli koşullar açıkça belirlenmiştir.	1	2	3	4	5
21. Bu işletmede çalışanlar işletmeye yeni katılan bireylerin bir eğitim sürecinden geçirilmesini gerekli görürler.	1	2	3	4	5
22. Üstlerimin davranışlarını gözlemleyerek işletmedeki rolümün ne olduğunu açıkça anlayabilirim.	1	2	3	4	5
23. İşimi nasıl yapmam gerektiği konusunda deneyimli çalışanların bana verdikleri tavsiye ve talimatların yetersiz olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
24. Benim alanımda görev yapan bir çalışan ile temas kurma olanağım ya yoktur ya da yok denecek kadar azdır	1	2	3	4	5
25. İşletmedeki rolümü öğrenmeye çabalarken yalnız bırakıldığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
26. Üstlerime bakarak kurumdaki geleceğim ile ilgili bir öngörde bulunabilirim.	1	2	3	4	5
27. İşletmenin eğitim politikası gereği daha sonra da değişik eğitim süreçlerinden geçeceğimi biliyorum.	1	2	3	4	5
28. İşletmede bulunduğum sürece zaman içerisinde hangi süreçlerden geçebileceğim açıkça ifade edilmiştir.	1	2	3	4	5
29. İşletmenin atama ve görevlendirme süreçleri hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
30. Bu işletmede gelecekte beni neler beklediği ile ilgili bildiklerimin çoğunluğunu sağdan soldan rastgele öğrendim.	1	2	3	4	5

D. Çalıştığınız işletmede örgütsel toplumsallaşma araçlarından hangisi/hangilerinin uygulandığını işaretleyiniz. (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Yeni gelenlere arkadaşları tarafından yapılan şakalar.
- Deneyimli bir meslektaşla yaşanan dostça ilişki.
- Bir amirle yaşanan dostça ilişki.
- Meslektaşlarla birlikte sosyal bir etkinliğe katılma
- İşteki diğer insanlarla yapılan iş gezisi
- İşletmeyi genel tanıtıcı filmler izletirilmesi
- İşletmedeki kendi bölümündeki ve diğer bölümlerdeki çalışanlarla tanıştırma
- İşletmedeki kendi bölümündeki ve diğer bölümlerdeki yöneticilerle tanıştırma
- İşe yeni başlayanların bir araya getirilerek tanıştırılması
- İşgörene çalışacağı iş hakkında bilgi verilmesi
- İşe alıştırma eğitimi (İşe yeni giren ya da departman değiştiren çalışanlara işin ilk zamanlarında işletmenin genel havasını, iş arkadaşlarını, görevini tanıtma)
- Amir yönetiminde eğitim (İşletmeye yeni gelen ya da iş değiştiren bir çalışanın bilgi, beceri ve deneyim sahibi olan diğer bir çalışan ve ya bir şefin yanına yetiştirmek üzere verilmesi)
- Çıranklık eğitimi (İşletmede yeni işe başlayanlar ya da departman değiştiren çalışanlar deneyimli çalışanların yanında belli bir süre çalışırlar.)
- İş değiştirme eğitimi (Bir çalışanın çeşitli işlerde belirli süre çalıştırılması ve bu yeni işlere yönelik eğitilmesidir)
- Proje ve komitelerde yer alma eğitimi (Bu yöntemde çalışanlara tek başlarına ya da grup olarak belli bir tasarımın gerçekleştirilmesi sorumluluğu verilerek onu yönetmesi istenir)
- Stajyerlik eğitimi
- Yönetici yardımcılığı eğitimi
- Konferans
- Grup tartışmaları (forum, panel, açık oturum, beyin fırtınası, örnek olay, rol oynama, işletme oyunu yöntemi, duyarlılık yöntemi)
- Gezi ve gözlem (Çalışanlar işleri ile ilgili gezilere katılarak geziye katılan çalışanlardan gezi yerlerindeki gözlemleri içeren bir rapor istenerek neler öğrendiği incelenir.)
- Simülasyon (çalışanların işbaşında kullanacakları araç gereçlerin iş dışında öğreten bir eğitim programıdır.)

- Yetki göçerimi (Görev yapabilme gücü. Çalışanlar bu güç ile yöneticileri olmadığında kendileri kararlar vererek uygulamaya geçebilirler.)
- Terfi (İşgörenin çalışmalarında başarılı olmasına bağlı olarak yüksek bir pozisyona getirilmesi)
- Transfer (işgörenin pozisyon olarak aynı düzeyde kalarak başka bir yerdeki veya mevcut işyerinde benzer nitelikli bir göreve atanması)
- Örgütsel yedekleme (Kritik pozisyonların çeşitli nedenlerle boşalması durumunda pozisyonun mevcut işgören tarafından doldurulması)
- İşten ayrılma (işgörenlerin kişisel nedenlerle, çalışma koşullarından dolayı daha iyi iş olanakları sağlayan işletmelere geçmek için işten ayrılmaları)
- Emeklilik (işgörenin emekliliğe yönlendirilmesi, emekli olacak işgöreni yeni yaşamına hazırlamak için destek verilmesi)
- İşgörenlerin mesleki bilgisinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin mesleki becerilerinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin işte gösterdikleri verimliliklerin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin ekip çalışması yapabilme becerilerinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin farklı çalışma koşullarındaki becerilerinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin planlama becerilerinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin örgütlenme becerilerinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin karar verme becerilerinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin kararları uygulama becerilerinin değerlendirilmesi
- İşgörenlerin işe devam etme durumlarının değerlendirilmesi
- İşgörenlerin disiplin anlayışlarının değerlendirilmesi
- İşgörenlerin sürekli gelişmelerinin değerlendirilmesi
- Değersiz deneyimleri giderme
- Çalışanlara en uygun görevi verme
- Çalışanlara işlerini daha iyi yapmaları için akıl çeldirici fırsatların sunulması
- Çalışanlar arasında iyi çalışma grupları oluşturulması

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Tuğrul AYYILDIZ

Doğum Yeri ve Tarihi : Kiraz/ 23.08.1975

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : ADÜ Turizm İşl. ve Otl. Y.O.

Yüksek Lisans Öğrenimi :ADÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü (Turizm İşl.)

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

Bilimsel Faaliyetleri :

İş Deneyimi

Stajlar : Ephesia Vista Otel-Kuşadası

West Otel - Kuşadası

Projeler :

Çalıştığı Kurumlar : Adü Turizm İşl. ve Otl. Y.O.

İletişim

e-posta Adresi : tayyildiz@adu.edu.tr

Tarih :