

İşgörenlerin Eğitim ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

The Relationship between the Training of the Hotel Staff and Their Level of Organizational Commitment: A Study in Five-Star Hotels in Belek Region

Ahmet TAYFUN
Gazi Üniversitesi
tayfun@gazi.edu.tr

Karabey PALAVAR
Selçuk Üniversitesi
kpalavar@gmail.com

Serdar ÇÖP
Hacettepe Üniversitesi
serdar.cop@hacettepe.edu.tr

Özet

Son yıllarda iş dünyasında yaşanan yoğun rekabet şartları işletmelerin varlıklarını sürdürmelerini giderek zorlaştırmaktadır. Yaşanan bu rekabetle beraber örgütlerde yeni anlayışlar ortaya çıkmıştır. İş tatmini, motivasyon, iletişim, örgütsel bağlılık gibi alanlarda sürekli, hızlı bir değişim ve gelişim yaşanmaktadır. Örgütler bu gelişme ve değişim süreci içerisinde sürekli bir rekabet üstünlüğü arayışı içerisinde oldukları için işgörenin örgüte olan katkıları da bu bağlamda uzun yıllar üzerinde durulan konulardan biri olmuştur, halen de güncelliğini sürdürmektedir. İş görenin örgüte katkılarının yanı sıra, geçen süreç içerisinde iş görenin örgütten beklentileri sorgulanmış ve örgütten beklentilerine olumlu cevap alan bireylerin, işine dört elle sarıldığı yapılan çalışmalarda ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte eğitim de zaman içerisinde işgörenden en fazla faydayı elde etmek için başvurulan yöntemlerden biri aynı zamanda işletmeler için en önemli bir tercih nedeni olmuştur. Araştırma, örgütsel bağlılık ile eğitim düzeyi arasındaki farklılığı ve örgütsel bağlılığın alt boyutları, duygusal, devam, normatif bağlılık ile eğitim düzeyi arasındaki farklılığın ne düzeyde olduğu ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Araştırmada söz konusu örgütsel bağlılık ile alt boyutların genel eğitim durumuna, turizm eğitimine, hizmet içi eğitim alma durumuna göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırma kapsamında Belek bölgesi çalışmanın uygulama alanını oluşturmuştur. Uygulama turizm sektöründe hizmet veren Belek bölgesindeki 5 yıldızlı otellerde yapılmıştır. Araştırma sonucunda eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık arasındaki farklılık ortaya konulmuş, özellikle duygusal bağlılığın geliştirilmesi konusunda eğitimin önemine değinilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Bağlılık, Eğitim, Duygusal-Devam-Normatif Bağlılık

Abstract

Nowadays it is highly hard to go on the life of the enterprises in a dense competition conditions day by day. New perspectives emerge in the organizations with the competition process. There is a constant and rapid change and progress in some

positions such as job satisfaction, motivation, communication and the organizational commitment. In this developing process, the organizations are in search for competition without stopping. In this context, the contributions of the servers have been analyzed for years and still go on their consistency. In addition to the contributions of the servers to the organizations, the expectations of the servers are examined and according to the survey results, the individuals who get positive reply to their expectations buckle down to their duties. One of the methods that are applied for increasing the benefit from the servers becomes education in time and the most important motive for prefer for organizations. The main aim of our study is underlying the level of the relationship between the organizational commitment and education; and the lower dimension of the organizational commitment such as the permanence, the normative and the emotional commitment and education. Whether the stated organizational commitment and the lower dimensions level change or not according to the general education, tourism education and service training is examined. The Belek region is chosen as a field of application of the study. The application is carried out at five star hotels in the Belek region. The study underlines the relationship between the training and organizational commitment and put emphasis on the importance for increasing thee emotional commitment.

Keywords: *Organizational Commitment, Education, Emotional-Permanence-Normative Commitment.*

GİRİŞ

Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların örgütteki üretime katılımları da yüksek olacak, bununla birlikte iş görenler örgüt yararına daha fazla özgün ve yenilikçi düşünceler üretebileceklerdir. Otel işletmeleri hizmet işletmeleri olmalarından dolayı, işgörenlerine daha çok bağımlıdır. Otel işletmelerinde işgören devir hızı oldukça yüksektir. Otel işletmelerinin en stratejik silahı olan işgörenlerin bağlılıkları bu gibi nedenlerden dolayı daha çok önem kazanmaktadır. Çalışanlarını motive eden, iş tatminini sağlayan, iyi iletişim kuran, çalışanlarına değer veren ve bağlılıklarını sağlayan işletmelerin müşteri tatmini daha yüksek olacaktır. Zeffane'nin de (1994:978) belirttiği gibi, örgütsel başarıya ulaşmada, iş görenlerin örgütlerine bağlılık ve sadakat düzeyleri önemli bir faktördür.

Araştırmanın ana amacı, işgörenlerin eğitim durumları, turizm eğitimi ve hizmet içi eğitim faktörleri ile örgütsel bağlılık ilişkisidir. Araştırmada ayrıca eğitim ile örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkinin varlığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Turizm işletmeleri yoğun rekabet şartlarında ayakta kalabilmek, kâr elde edebilmek ve mevcut pazar payını koruyabilmek için gerekli önlemleri almalıdır. Turizm sektörü ülkelerin gelişmesinde katalizör görevini üstlenmektedir. Sektörün bu katalizör etkiyi oluşturabilmesi büyük ölçüde emek yoğun özelliklerinden dolayı işgörenlerine bağlıdır. Sektör için örgütsel bağlılığın sağlanması, planlanan hedeflere ulaşma açısından önem arz etmektedir. Örgütsel bağlılığın önemli davranış sonuçlarından biri de iş gücü devir oranını düşürmesidir. Bağlılığı yüksek olan işgörenler örgütte daha fazla kalmayı ve örgütün amaçları doğrultusunda çalışmayı arzu ederler. Yapılan araştırmalarda iş gücü devir oranı ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak önemli derecede ilişki bulunmuştur (Çırpan, 2003:67).

Örgütsel bağlılıkla ilgili literatürde farklı tanımlar söz konusudur. Dünya'da 1950'li yıllardan itibaren farklı çalışmalar yapılmıştır. Etzioni'nin (1961) örgüte katılım

modeli örgütsel bağlılıkla ilgili ilk çalışmalardan biridir (Karabey, 2010:3). Balay'a (2000:3) göre örgütsel bağlılık, bir bireyin, örgütünün amaç ve değerlerine tarafı ve etkili bir şekilde benimsemesi olarak tanımlanmaktadır. Bağlılık duyan bir işgören, örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir biçimde inanmakta, emir ve beklentilere gönülden uymaktadır. Örgütsel bağlılığı, Mowday ve arkadaşları; "çalışanların örgüt amaç ve değerlerine inanması ve benimsemesi, örgüt amaçları için yoğun çaba sarf etme isteği; örgütte kalmak ve örgüt üyeliğini sürdürmek için duyduğu güçlü bir arzu" şeklinde tanımlamıştır (Mowday vd., 1979:224). Örgütsel bağlılık; örgütün sahip olduğu özelliklerin ve vizyonunun birey tarafından içselleştirilmesi ve kabul edilme derecesi olarak tanımlanır (O'Reilly ve Chatman, 1986:493). Meyer ve Allen (1991:67) örgütsel bağlılığı, "çalışanların örgütte kalma kararlarına ve örgütle var olan ilişkilerine yön veren psikolojik bir durum" olarak nitelemiştir.

Örgütsel bağlılık, bireyin, örgütle kendisini bütünleştirmesi olarak değerlendirilir. Bu açıdan bakınca örgütsel bağlılığın üç önemli öğesinin olduğu söylenebilir. Bunlar; iş görenin örgüt amaçlarını kabulü ve onlara duyduğu güçlü inanç, iş görenin örgüt için beklenenden daha fazla çaba gösterme isteği, iş görenin örgütteki üyeliğini devam ettirmedeki kesin arzusu (Çetin, 2004:90; Balay, 2000:18).

Örgütsel bağlılığı sınıflandırması ile ilgili yapılan ilk çalışmalardan biri Etzioni'ye aittir. Etzioni örgütün üyeler üzerindeki güç veya yetkilerinin, üyenin örgüte yakınlaşmasından kaynaklandığını ileri sürmektedir. Örgütsel bağlılığı, üyelerin örgüte yakınlaşmaları açısından üçe ayırmaktadır. Bunlar; ahlaki açıdan yakınlaşma, çıkara dayalı yakınlaşma, yabancılaştırıcı yakınlaşmadır (Balay, 2000: 15-16).

Kanter'in yaklaşımına göre örgütsel bağlılık üç şekilde ayrılmıştır. Bunlar (Kanter, 1968): Devamlılık bağlılığı (devama yönelik bağlılık), işgörenin kendini, örgütün yaşamını devam ettirmesine, örgütün faaliyetlerine devam etmesine adanması olarak ifade edilmektedir. İkinci bir bağlılık türü kenetlenme bağlılığı da denilen birlik bağlılığıdır. Örgütte grup birleşmesinin değerini arttıracak biçimde işgörenin önceki sosyal bağlarını bırakarak, örgütte yeni sosyal ilişkiler yaratması sonucunda oluşur. Son olarak ta kontrol bağlılığı, işgörenlerin örgütte, örgüt normlarına ve değerlerine uygun davranışta bulunmaları ile örgüt normlarını ve değerlerini temsil ettiklerine inandıkları zaman kontrol bağlılığı oluşur (Güçlü, 2006:11-12).

Bunların dışında O'Reilly ve Chatman (1986), bir örgüte bağlılığı üç boyutta ele almaktadır: (Balay, 2000:22). Bunlar; uyum, özdeşleşme, içselleştirmedir.

Allen ve Meyer'e (1990) göre örgütsel bağlılık literatürde ele alınan farklı sınıflandırmaların temelinde; duygusal, rasyonel ve normatif bağlılık olmak üzere üç ana öğeye dayanmaktadır. Literatürde en çok ele alınan öğe duygusal bağlanma öğesidir (Kolamaz, 2007:50).

Duygusal bağlılık, bireyin örgüt ile özdeşleşmesi, örgüte katılımı ve örgütle arasında duygusal bir bağ hissetmesidir. Örgüt işgören için büyük anlam ve önem taşımakta, bireyler örgüt üyeliğine devam etmekte ve bundan mutluluk duymaktadır (Allen ve Meyer, 1990:2). Duygusal olarak çalıştığı işletmeye bağlı olan işgörenler örgütte çalışma konusunda isteklidir. Bu istek bireyin örgütle özdeşleşme ve örgütsel amaçlara ulaşma isteğini artırır (Ketchland, 1998:112).

Çalışanların örgütsel amaç ve değerleri kabullenmesi ve örgüt yararına olağanüstü çaba sarf etmesi anlamına gelen duygusal bağlılık, tutumsal kaynaklıdır. Duygusal

bağlılığı etkileyen faktörlerin genellikle kişisel, işe ilişkin, iş yaşantıları ve yapısal faktörler olmak üzere çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir. (Allen ve Meyer, 1990:4).

Allen ve Meyer (1990); Meyer ve Allen (1997) çalışmalarında değindiği diğer bağlılık boyutu olan rasyonel bağlılıkta bireyin çalıştığı örgütten ayrılması durumunda ortaya çıkacak maliyetlerden veya iş alternatiflerinin azlığından ötürü örgüt üyeliğini sürdürmesidir. Bir çalışanın örgütte çalıştığı süre içinde sarf ettiği emek, zaman, çaba, edindiği para, statü gibi kazanımlar (yatırımlar) ne kadar fazla ise örgütten ayrıldığı takdirde ayrılmanın getireceği maliyetler o kadar fazla olur ki bu da bireyin örgüte bağlılığını artırır. Ayrıca, çalışanlar kendileri için uygun iş alternatiflerinin az olduğuna inanıyorlarsa mevcut işyerine veya işverenlerine bağlılıkları daha yüksek olacaktır (Uyguç ve Çımrın, 2004:92). Devam bağlılığı yaş, örgütsel hizmet süresi, yükselme olanakları, ödemedi sağlanan doyum, örgütten ayrılma isteği, iş devri, evlilik kavramları ile ilişkili olduğu belirlenmiştir. Devam bağlılığını etkilediği düşünülen bir diğer unsur çalışanın sahip olduğu iş alternatifleridir. Pek çok iş alternatifine sahip olduklarını düşünen çalışanlar daha az bağlılığa sahiptir (Çakar ve Ceylan, 2005:56).

Bağlılık boyutlarından sonuncusu normatif bağlılıktır. Wasti'ye (2002:526) göre, normatif bağlılık kişinin çalıştığı örgüte karşı sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inanması ve bu yüzden kendini örgütte kalmaya zorunlu görmesine dayanan bir bağlılıktır. Kişi, sadakatın önemli olduğuna inanmakta ve bu konuda ahlaki bir zorunluluk hissetmektedir (Yalçın ve İplik, 2005:398). Normatif bağlılık bireylerin ahlaki bir yükümlülük duygusu ile zorunluluk hissederek gösterdikleri bağlılıktır. Normatif bağlılık çalışanın örgütüne bağlılık göstermesini bir görev olarak algılaması ve örgüte bağlılığın doğru olduğunu düşünmesi sonucunda geliştiğinden diğer iki tür bağlılıktan farklı bir boyutu temsil etmektedir (Gül, 2002:45). Meyer ve Smith (2000:320) örgütsel bağlılığın üçüncü boyutunu oluşturan normatif bağlılığı (normative commitment) en genel tanımıyla, örgüt üyeliğinin sürdürülmesi konusunda çalışanların hissettiği yükümlülük duygusu olarak tanımlamıştır.

Örgütsel bağlılığın bu boyutları nihayetinde bazı sonuçlar meydana gelmektedir. Bunlar örgütsel bağlılığın olumlu ve olumsuz sonuçlarıdır. İş tatmini, sadakat, beklentileri tam olarak karşılama, insan kaynaklarının etkin kullanımı yüksek moral, işgücü devir oranında düşüş, yüksek performans, motivasyon, karara katılma ve örgütte kalma arzusu bağlılıkla olumlu; iş değiştirme ve devamsızlık ise bağlılıkla olumsuz ilişkili bulunan en önemli davranışsal sonuçlardır.

İş görenlerin örgüt ile ilgili bilgi düzeyleri örgütsel bağlılığın gerçekleşmesinde önemlidir. Bilgi sistemini oluşturmak için iş görenlere, örgütün amaçları, işleyiş düzeni, görev ve yetki tanımları, iletişim kanalları, çalışma koşulları hakkında bir örgüt içi eğitimin verilmesi gerekmektedir. Kurumsallaşmış örgütlerde eğitim faaliyetleri sürekli. Eğitimin düzenli olarak gerçekleştirilmesi, çalışanları bilinçlendirmekte ve bağlılık duygusunu artırmaktadır (Akat ve Atılgan, 1992:11).

Durkheim'a göre eğitim, fiziksel ve toplumsal çevrenin insan üzerinde meydana getirdiği etkidir. Kant'a göre insanın mükemmelleştirilmesidir. J.S. Mill'e göre bireyin kendisi ve başkaları için bir mutluluk aracıdır. H.Spencer ve Herbart'a göre de iyi yaşama olanakları sağlayan etkinliklerin tümüdür (Tezcan, 1998:5). Eğitim, yeni bilgi, beceri ve tutum gereksinimi olanlara yol göstererek, öğrenme sürecinin devamını sağlayıp, öğrencilerin öğrenme coşkusunu arttırmak ve öğrenme becerilerini geliştirmektir şeklinde ifade edilebilir.

Yapılan araştırma ve çalışmalar da eğitim ile örgütsel bağlılık arasında çift yönlü bir ilişkinin varlığı belirtilmiştir. Tannenbaum'a göre bireylerin örgüte bağlılık düzeyleri, eğitimin kendileri ve örgüt için faydalı olup olmadığı noktasındaki görüşlerini etkilemektedir. Bu bağlamda da örgütsel bağlılık derecesi yüksek olan iş görenlerin eğitimin gerekliliği ve faydalarına yüksek inanç duymaktadırlar. Bu inancın neticesinde de örgütsel ve bireysel olarak olumlu sonuçları görmek mümkündür (Tolay, 2003:30–31).

İşletmelerde verilen eğitimin çalışanların bağlılığını arttırdığı düşünülmektedir. Örgüt tarafından eğitim ile kendilerine değer verildiğini düşünen çalışanların duygusal bağlılığının artacağı, işgörenlere sağlanan faydanın karşılığını ödemenin gerekliliğini düşünen çalışanlar için normatif bağlılığın oluşacağı düşünülmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Amacı

Otel işletmelerinin en önemli özelliklerinden biri emek yoğun olarak insanların ihtiyaçlarının giderilmesidir. Hizmet üreten otel işletmelerindeki işgörenlerin yönetimi, işletme başarısını ve verimliliğini önemli ölçüde etkilemektedir. Bağlılığın sağlanması bu açıdan önem kazanmaktadır. İşletmenin amaçları ile kendi amaçlarını birleştirebilen, işletme çıkarlarını kendi içine sindirebilmiş personelin varlığı, işletmelerin başarısı için önemli bir etkidir. Buradan hareketle çalışmada örgütsel bağlılıkla eğitim düzeyi arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılacaktır. Araştırmanın ana amacı iş görenlerin eğitim durumları, turizm eğitimi ve hizmet içi eğitim faktörleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve incelemektir.

Verilerin Toplanması

Eğitim ile örgütsel bağlılık, örgütsel bağlılığın alt boyutlarından devam bağlılığı, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla örneklerden elde edilecek verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda anketin ilk başında katılımcının cinsiyeti, yaşı, sektördeki çalışma yılı, işletmedeki çalışma yılı, eğitim durumu, çalıştıkları departman ve hizmet içi eğitim alma durumuna ait sorularının yer aldığı denek bilgi formundan yararlanılmıştır. Örgütsel bağlılığı ölçmek için Meyer, Allen ve Smith'in (1993) "Commitment to Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization" adlı çalışmasında kullandıkları 18 sorudan oluşan ölçekten faydalanılmıştır. Meyer, Allen ve Smith'in bağlılık ölçeği 5'li likert tipinde hazırlanmıştır. Meyer, Allen ve Smith'in ölçeğinde likert ifadeleri; "(1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum" olarak düzenlenmiştir.

Ölçek üç farklı bağlılık boyutunu ele almıştır. Bunlar; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılıktır. Meyer, Allen ve Smith çalışmalarında alfa değerlerini duygusal bağlılık için 0,82, devam bağlılığı için 0,74 ve normatif bağlılık için 0,83 bulmuşlardır. Kullanılan ölçeğe literatürde sıkça rastlanılmıştır. Meyer ve Allen'in geliştirdiği ölçeğin daha önce Özdevecioğlu (2003); Gül ve Oktay (2003); Yalçın ve İplik (2005) vb. birçok çalışmada kullanıldığı görülmektedir.

Çalışmada kullanılan Meyer, Allen ve Smith'in (1993) örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutları ve tüm ölçeğin güvenilirliği analiz edilmiştir. Örgütsel bağlılıkla ilgili olarak

ölçeğin Cronbach Alpha (α) değerleri; duygusal bağlılık: 0,8026; devam bağlılığı: 0,7400; normatif bağlılık: 0,6261; tüm ölçek için Alpha (α) değeri 0,8041 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin geneli ve alt boyutları için Cronbach Alpha değerinin sosyal bilimler açısından kabul edilebilir bir düzeyde olduğu söylenebilir.

Evren ve Örneklem

Araştırma için Belek bölgesindeki 5 yıldızlı otellerde çalışanlar evren olarak belirlenmiştir. Araştırmanın turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmeleri gibi geniş bir alanı kapsaması iş görenlerin tümüne ulaşmada bir takım zorluklar getirecektir. Bu sebeple, araştırmada belirlenen bu evren üzerinden örneklem alınma yoluna gidilmiştir.

Araştırma örneklem sayısının belirlenmesinde, Ryan'ın (1995), Öztürk ve Türkmen (2006), Ünlüöner ve Sevim (2005) ve Yaylı ve Çöp'ün (2008) çalışmalarında kullandığı formül kullanılmıştır.

$$n = \frac{NPq \times Z^2}{(N-1)B^2 + Pq}$$

Formülde yer alan sembollerin anlamları:

n= Örneklem sayısını (araştırma için uygulama yapılacak iş gören sayısı),

N= Araştırmaya konu olan topluluğun yığın birim sayısı (araştırmaya evrenindeki iş gören sayısı),

P= Topluluk oranını veya tahminini, q= 1-P'yi,

B= Katlanılabilir hata oranını,

Z= İstenilen güven aralığını ifade etmektedir

Araştırmanın uygulama kısmını oluşturan Belek bölgesinde BETUYAB (Belek Turizm Yatırımcılar Birliği) tanıtım kitapçığındaki verilere göre 46 adet 5 yıldızlı otel ve 11 adet Golf Club bulunmaktadır. Uluslar arası standartlara göre otel işletmelerinde odabaşına 1,1 iş gören istihdam edilir (Olalı, 1993:21). Bölgede ki otellerde 17586 oda vardır. Uluslar arası standartlar göz önüne alındığında 19344 iş gören istihdam edilmektedir. Ryan (1995) tarafından kullanılan formül dikkate alınarak yapılan hesaplamada örneklem sayısı 377 olarak bulunmuştur. Bölgeden 394 adet analiz edilebilir anketin geri dönüşü sağlanmıştır. Bu sayısında evreni temsil ettiği varsayılmıştır.

Verilerin Analizi

Deneklerin ölçme araçlarına verdikleri cevapların geri dönüşümünden sonra bilgisayarda veri tabanı oluşturulmuş, sonuçlarının değerlendirilmesinde SPSS 11.0 istatistik paket programı kullanılmıştır.

Anket uygulaması sonucu elde edilen verilerin çözümünde öncelikle demografik bilgiler için frekans yüzde yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya katılan deneklerin 0,05 anlamlılık düzeyinde almış oldukları eğitim, turizm eğitimini aldıkları kurum, hizmet içi eğitim alma durumları ile bağlılık alt boyutları arasında farklılık olup olmadığına parametrik testlerden olan "t testi" ve "Anova testi" ile bakılmıştır

BULGULAR

Araştırmanın evrenini tanımlayıcı istatistikler, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutlarının çalışanların eğitim durumlarına farklılık gösterip göstermediği bu bölümde analiz edilmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo-1’de gösterilmiştir. Buna göre otel işletmelerinde araştırmaya katılan işgörenlerin 68,8’i bay, % 31,2’si bayandır. Araştırmaya katılan işgörenlerin yaşlarına göre dağılımı ise, en fazla % 63,6 ile 21–30 yaş aralığında, en az % 3,1 ile 40 ve üzeri yaş aralığındadır. Yaş dağılımlarına bakıldığında genç çalışanların istihdam edildiği bir sektör olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin sektörde çalışma sürelerine göre dağılımı Tablo-1’de gösterilmiştir. Buna göre otel işletmelerinde araştırmaya katılan işgörenler açısından 7 yıl ve üzeri sektörde çalışanların oranı % 33,4, en az % 8,5 ile 1 den az yıl aralığında oldukları görülmektedir. Dağılımlara bakıldığında araştırmaya katılanların yaklaşık % 50’sinin sektörde 5 yıldan daha fazla süredir çalıştığı görülmektedir. Araştırmaya katılan işgörenlerin işletmede çalışma sürelerine bakıldığında en fazla 1–3 yıl aralığında çalışanların oranı % 56,1, en az % 5,4 ile 5-7 yıl aralığında oldukları görülmektedir. Buradan işgören devir oranının yüksek olduğu söylenebilir. Otel işletmelerindeki işgören devir oranının yüksek olması örgütsel bağlılığın düşük olduğunu göstermektedir. Örgütsel bağlılığı düşük olan çalışanların örgütten ayrılmaları daha kolaydır.

Tablo 1. Çalışma Grubuna ait Tanımlayıcı İstatistikler

Kişisel Bilgiler		f	%	Kişisel Bilgiler		f	%
Cinsiyet	Bayan	119	31,2	Hizmet içi Eğitim	Aldım	91	24,2
	Bay	262	68,8		Almadım	285	75,8
Yaş	20 ve öncesi	13	3,4	Çalışılan Departman	Yiyecek İçecek	222	59,5
	21-30	245	63,6		İnsan Kaynak.	26	7,0
	31-40	115	29,9		Odalar	52	13,9
	40 ve üstü	12	3,1		Muhasebe	21	5,6
					Diğer	52	13,9
Eğitim	İlköğretim	62	16,1	Sektörde Çalışma Süresi	1 yıldan az	33	8,5
	Lise	160	41,5		1-3 yıl	78	20,1
	Önlisans	97	25,1		3-5 yıl	84	21,6
	Lisans ve üstü	67	17,4		5-7 yıl	64	16,5
					7-+	130	33,4
İşletmede Çalışma Süresi	1 yıldan az	115	31,2	Turizm Eğitimi Alma Durumu	Almadım	99	25,9
	1-3 yıl	207	56,1		Mesleki Kurs	111	29,1
	3-5 yıl	27	7,3		Meslek Lisesi	38	9,9
	5-7 yıl	20	5,4		Yüksekokul	96	25,1
					Fakülte	38	9,9

Araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim durumları Tablo-1’de gösterilmiştir. Buna göre otel işletmelerinde işgörenlerin % 16,1’i ilköğretim, % 41,5’i lise, % 25,1’i

ön lisans ve % 17,4'ü lisans ve lisansüstü eğitimi almışlardır. Araştırmaya katılanların turizm eğitimi alma durumlarına bakılacak olursa işgörenlerin % 25,9'u turizm eğitimi almamış, %29,1'i mesleki kurslarda, %9,9'u meslek liselerinde, %25,1'i ön lisans, %9,9'u lisans ve lisansüstü düzeyinde turizm eğitimi almıştır. Araştırmaya katılan işgörenlerin çalıştıkları departman durumlarına bakıldığında en fazla % 59,5 ile yiyecek-içecek departmanında, en az % 5,6 ile muhasebe departmanında çalışmaktadır. Yiyecek-içecek departmanı otel işletmelerindeki en fazla çalışan sayısına sahip departmanlar arasındadır. Bu araştırma bulguları ile sektördeki çalışanların oranı arasında benzerlik görülmektedir. Araştırmaya katılanların hizmet içi eğitim alma durumlarına bakacak olursak, işgörenlerin % 24,2'si hizmet içi eğitim almamış, % 75,8'i hizmet içi eğitim almıştır. Buradan otel işletmelerinde hizmet içi eğitime önem verildiği, işgörenlerin yaptıkları işle ilgili olarak bilgi birikimlerini arttırmaları için desteklendikleri söylenebilir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılık Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Eğitim Durumlarına Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonucu

BOYUT	Eğitim Durumu	n	A.Ort.	s.s	F	p
Duygusal Bağlılık	İlköğretim	62	3,1317	0,7973	1,041	0,374
	Lise	160	3,2150	1,0408		
	Önlisans	97	3,2784	0,9603		
	Lisans ve üstü	67	3,4055	0,7600		
Devamlılık Bağlılığı	İlköğretim	62	3,2817	0,8865	12,235	0,000
	Lise	160	2,9008	0,8680		
	Önlisans	97	2,6557	0,7317		
	Lisans ve üstü	67	2,4846	0,7253		
Normatif Bağlılık	İlköğretim	62	2,9984	0,8306	0,542	0,654
	Lise	160	3,0069	0,8391		
	Önlisans	97	3,0687	0,6944		
	Lisans ve üstü	65	3,1379	0,6750		
Genel Bağlılık	İlköğretim	62	3,1419	0,5756	0,771	0,511
	Lise	160	3,0414	0,6963		
	Önlisans	97	3,0006	0,6080		
	Lisans ve üstü	67	2,9949	0,5638		

Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık algısı ile eğitim durumu arasındaki farklılığı tespit amacıyla yapılan hesaplamalarda $F=0,771$ ve $p=0,511$ olarak tespit edilmiştir. Buna göre, örgütsel bağlılık ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Alt boyutlardan devamlılık bağlılığı algısı ile eğitim durumu faktörü arasında $F=12,235$ ve $p=0,000$ olarak bulunmuş; örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devamlılık bağlılığı ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Diğer alt boyutlarla eğitim arasında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. İşgörenin örgütte kıdemini artırması içinde eğitim faaliyetlerine katılması kendini geliştirmesi gerekir, eğitim faaliyetlerine katılarak yaptığı işi daha iyi yapacağı düşünülen işgören örgütten daha iyi çıkar sağlamaktadır. Buradan devam bağlılığının sağlanması için eğitimin önemi araştırmanın bu kısmında belirlenmiştir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılık Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonucu

BOYUT	Turizm Eğitimi	n	A.Ort.	s.s	F	p
Duygusal Bağlılık	Almadım	99	3,1263	0,8617	3,204	0,013
	Mesleki Kurs	111	3,3153	1,0712		
	Meslek Lisesi	38	2,8649	0,6647		
	Ön Lisans	96	3,3368	0,9521		
	Lisans	38	3,5088	0,7112		
Devamlılık Bağlılığı	Almadım	99	2,9606	0,9402	3,749	0,005
	Mesleki Kurs	111	2,9565	0,9072		
	Meslek Lisesi	38	2,7640	0,6480		
	Ön Lisans	96	2,5955	0,7313		
	Lisans	38	2,6360	0,6258		
Normatif Bağlılık	Almadım	97	2,8117	0,8011	2,746	0,028
	Mesleki Kurs	111	3,0928	0,8784		
	Meslek Lisesi	38	3,0781	0,5686		
	Ön Lisans	96	3,1302	0,7022		
	Lisans	38	3,1132	0,5767		
Genel Bağlılık	Almadım	99	2,9629	0,6199	1,378	0,241
	Mesleki Kurs	111	3,1217	0,7483		
	Meslek Lisesi	38	2,8979	0,4147		
	Ön Lisans	96	3,0210	0,6056		
	Lisans	38	3,0857	0,4573		

Tablo 3’de araştırmaya katılan personelin duygusal, devam, normatif, genel bağlılık algısı ile işletmede iş görenlerin turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel bir farklılığın olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır. Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık algısı ile turizm eğitimi almaları arasında arasındaki farklılığı tespit amacıyla yapılan hesaplamada $F=1,378$ ve $p=0,241$ olarak bulunmuş; buna göre, örgütsel bağlılık ile turizm eğitimi alma durumu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Örgütsel bağlılığın sağlanmasında bir unsur olarak turizm eğitiminin varlığı söz konusu değildir. Örgütlerde işgörenlerin turizm eğitimi alma durumları genel olarak bağlılık duygusunu etkilememektedir. Elde edilen bulgulardan turizm eğitimi almanın işletmelerde örgütsel bağlılığın sağlanmasında farklılık yaratmadığı tespit edilmesine rağmen, alt boyutlardan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile turizm eğitimi alma durumu arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılık Alt Boyutlarına İlişkin Algılarının Hizmet İçi Eğitim Alma Durumuna Göre Farklılığının Tespitine Yönelik t Testi Sonucu

BOYUT	Hizmet İçi Eğitim	n	A.Ort.	s.s	t	p
Duygusal Bağlılık	Aldım	91	3,0271	0,8435	3,646	0,057
	Almadım	285	3,3242	0,9696		
Devamlılık Bağlılığı	Aldım	91	3,1608	0,9560	4,236	0,040
	Almadım	285	2,7330	0,7882		
Normatif Bağlılık	Aldım	89	3,0371	0,7482	0,035	0,851
	Almadım	285	3,0439	0,7869		
Genel Bağlılık	Aldım	91	3,0642	0,5781	0,144	0,704
	Almadım	285	3,0350	0,6577		

Tablo 4’de araştırmaya katılan personelin duygusal, devam, normatif, genel bağlılık algısı ile işletmede iş görenlerin hizmet içi eğitim faktörü arasında istatistiksel bir ilişkinin olup olmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır. Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık algısı ile hizmet içi eğitim faktörü arasında $F=0,144$ ve $p=0,704$ olarak tespit edilmiştir. Buna göre, örgütsel bağlılık ile hizmet içi eğitim faktörü arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Alt boyutlardan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile hizmet içi eğitim alma durumu arasında da anlamlı bir farklılık tespit edilemezken; devam bağlılığı ile hizmet içi eğitim alma durumu arasında anlamlı bir farklılık ($p=0,040$) tespit edilmiştir. Bu bulgulardan hareketle, devam bağlılığına sahip yani örgütten ayrılmanın maliyetli olacağını düşünen, çıkarları gereği hareket eden çalışanların örgüte bağlılığının sağlanmasında hizmet içi eğitim önem arz etmektedir. Özellikle genç yaştaki insanların istihdam edildiği turizm sektöründe 1980-1990 aralığında doğanlar için işgörenin işletmeye bağlılığının sağlanmasında devamlılık bağlılığının daha etkili olduğu düşünülmektedir. 1980-1990 yıllarında doğanlar yaptıkları işle ilgili olarak kendilerini ifade etmeleri oldukça önemlidir. Bu yüzden de çalışanların örgüte bağlılığını sağlamak için yaptıkları işle ilgili olarak kendilerini ifade etmelerine izin verilmedi. Çalışmanın örneklemini oluşturanların genellikle 1980-1990 aralığında doğanlardan oluşması, işletmeleri çalışanların bağlılığını sağlamada devamlılık bağlılığından yararlanmaya itmektedir. Devamlılık bağlılığını sağlamanın en önemli yollarından biri de eğitimidir.

SONUÇ

Entelektüel sermayenin işletme sermayesinden daha değerli olmaya başlamasıyla birlikte, işgörenlerin işletmeye çeşitli şekillerle bağlanması gerekliliği işletmelerin stratejik yönetim faaliyetlerinden biri haline gelmiştir. Örgütsel bağlılıktaki azalmanın, sistemdeki insan kaynaklarının etkin biçimde kullanılmaması ve bağlılık geliştirme stratejilerinin yeterince uygulanmamasıyla yüksek düzeyde ilişkilidir.

Örgüt içersindeki eğitim arzusu, yapılan işin bir parçası olarak algılanmalı ve benimsenmelidir. Eğitim işletmeler için daha fonksiyonel, işletmelerin geleceğine yön veren stratejik bir araç haline getirilmelidir.

Çalışmanın temel amacı işgörenlerin eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki farklılığı ortaya çıkarmaktır. Yapılan çalışmada buna ek olarak bölgedeki otellerde çalışanların bağlılıkla ilgili durumları da ölçülmeye çalışılmıştır. Belek bölgesindeki otellerde çalışanlar için duygusal bağlılık ortalaması 3,26; devam bağlılığı

ile ilgili ortalama 2,82; normatif bağlılık ile ilgili ortalama 3,03 olarak tespit edilmiştir. Bu ortalamalarla ilgili olarak işletmeler tarafından istenilen en önemli bağlılık boyutu olan duygusal bağlılığın, diğer bağlılık boyutlarına göre ortalama değeri daha yüksektir. Duygusal bağlılık ortalamasının yüksek çıkması bölgedeki otel işletmelerinde çalışanların, gerçekten otellere kendilerini adanmış, daha fazla sorumluluk almaya ve çaba sarf etmeye hazır çalışanlar olduğunun göstergesidir. Ölçeğin geneli için verilen cevapların ortalamaları ise 3,04 olarak tespit edilmiştir. Bu oran tabii ki bölgedeki otellerin sayfiye otel grubunda yer alması, yazın sezonluk personel çalıştırması ile de yakından ilgilidir. Özellikle yüksek sezonda daha çok çalışan, daha fazla fedakarlık yapan ya da yapmak zorunda bırakılan personelin örgüte olan bağlılık algısının azalacağı düşünülmektedir. Buradan, daha sonra yapılacak çalışmalarda yönetim kademesi ile alt kademede bulunan personel arasında aynı bölge için bağlılığın farklılık gösterip göstermediğinin tespitinin yapılması önerilmektedir.

Tespit edilen örgütsel bağlılık ortalamalarının işgörenlerin eğitim düzeyi ile olan farklılığına bakılmış, fakat eğitim ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Fakat dikkat edilmesi gereken nokta eğitim seviyesi düştükçe örgütsel bağlılığın artmasıdır. Buradan, eğitim seviyesinin arttıkça örgütsel bağlılığın azaldığı sonucuna varılabilir. Çünkü eğitim seviyesi arttıkça çalışanların kendilerine güvenleri artmakta, farklı iş imkanlarına daha kolay ulaşmakta ve daha kolay iş bulabilmektedirler.

Araştırmada turizm eğitimi alma durumu ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Fakat alt boyut olarak nitelendirilen duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile turizm eğitimi alma durumu arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. Buradan özellikle ortalaması yüksek olan ve yöneticiler tarafından arzu edilen duygusal bağlılığın sağlanmasında eğitimin önemli bir payının olduğu söylenebilir.

İşletmeler tarafından verimliliğin artırılması, çalışanların yaptıkları işle ilgili olarak daha da profesyonelleşmesi gibi sebeplerle işletmeler tarafından sağlanan hizmet içi eğitiminin devam bağlılığını arttırdığı tespit edilmiştir. Fakat yapılan araştırmada çalışanların sadece dörtte birinin hizmet içi eğitim aldığı görülmektedir. İşletmelerde hizmet içi eğitim daha sık yapılmalı, işgörenler eğitimin süreçleri ve sonuçları ile ilgili olarak daha fazla bilgilendirilmelidir.

Yapılan çalışma ile eğitimin işletmelerde bağlılık açısından önemine değinilmiştir. Bundan sonraki çalışmalarda farklı bölgelerdeki farklı işleyiş tarzına sahip turizm işletmelerinde eğitim ile bağlılık arasındaki ilişki incelenmelidir. Hatta bazı işletmelerde çalışanların eğitim öncesi durumu, işletmenin aylık, yıllık işgücü devir oranları tespit edilmeli, verilen eğitimler sonunda tekrar bu değerler tespit edilip karşılaştırma yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akat, İ. ve Atılğan T. (1992). “2000 Yılına Doğru Büyük Ölçekli Sanayi İşletmelerinde Kurumsallaşma Eğilimleri: İzmir ve Hinterlandında İmalat Sanayinde Kurumlaşmaya Yönelik Bir Eğilim ve Saptama Araştırması Sanayi İşletmelerinde Kurumlaşma ve Şirket Kültürü”, Ankara, **T.O.B.B. Ekonomik ve Sosyal Sorunlar Dizisi 4**.
- Allen, N. J. and Meyer, P. J. (1990). “The Measure and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, **Journal of Occupational Psychology, Vol: LXIII**, 1-18.
- Balay, R. (2000). **Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çakar, N. D., Ceylan, A. (2005). “İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt:6, Sayı:1, 52–66.
- Çetin, Ö. M. (2004). **Örgütsel Kültür ve Örgütsel Bağlılık**. Ankara: Nobel Yayın.
- Çırpan, H. (1999). Örgütsel Öğrenme İklimi Ve Örgüte Bağlılık İlişkisi: Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İ.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güçlü, H. (2006). Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Gül, H. (2002). " Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi Ve Değerlendirmesi", **Ege Üniversitesi İ.İ.B.F. Ege Akademik Bakış**, Cilt:2, Sayı:1, 37–56. (http://www.eab.ege.edu.tr/pdf/2_1/C2-S1-M4.pdf (04.04.2008 tarihinde alınmıştır)).
- Palavar, K. (2010). Eğitim Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşleme Eğitimi.
- Ketchland, A. (1998). “The Existence of Multiple Measures of Organizational Commitment and Experience- related Differences in a Public Accounting Setting”, **Behavioral Research in Accounting**, Vol:10, 112–115.
- Kolamaz, C. (2007). Destekleyici ve Geliştirici Liderlik Yaklaşımlarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi (Ankara İli Çubuk İlçesi Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yöneticiliği ve Denetçiliği Bilim Dalı.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1990). “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization”, **Journal of Occupational Psychology, Vol:63**, 1–18.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). “A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment”, **Human Resources Management Review**, Vol:1, 61–89.

- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997) “Commitment in The Workplace: Theory, Reserch and Application”, **Journal of Applied Psychology**, Vol:78, 538–551.
- Meyer, J. P. and Smith, C. A. (2000). “HRM Practices and Organizational Commitment: Test of a Mediation Model”, **Journal of Administrative Sciences**, Vol:17, No:4, 319–331.
- Meyer, J.P., Allen, N. J. and Smith, C. A. (1993) “Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of A Three-Component Conceptualization.” **Journal of Applied Psychology**, LXXVIII, Vol:4, 538-551.
- Mowday, R., Steers, R. and Porter, L. (1979). “The Measurement Of Organizational Commitment”, **Journal of Vocational Behavior**, Vol: 14, 224–247.
- O’Reilly, C. and Chatman, J. (1986). “Organizational Commtment and Psychological Attachment: The Effect of Compliance, Indentification and Internalization on Prosocial Behavior”, **Journal of Applied Psychology**, Vol:71, 492–499.
- Öztürk, Y. ve Türkmen, F., (2006). “Turizm İşletmelerinin Kriz Dönemlerinde Uyguladıkları Pazarlama Stratejilerine Yönelik Bir Araştırma”, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:1, 74–95.
- Tezcan, M. (1998). “Gelecekte Eğitim (21.Yüzyılın Okulları Üzerine),” **Yeni Türkiye Dergisi 21.Yüzyıl Özel Sayısı**, Vol:4, Sayı:19, 821-828.
- Tolay, E. (2003) **Eğitimin Örgütsel Bağlılığa Etkileri**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Uyguç, N., Çımrın, D. (2004). “DEÜ Araştırma Ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını Ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler”, **D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi**, Cilt:19, Sayı:1, 91–99.
- Ünlüöner, K., Sevim, B. (2005). “Turistik Arz Kaynaklarının Değerlendirilmesinde Yerel Yönetimlerin, Sivil Toplum Örgütleri, Eğitim Kurumları ve Yerel Medyanın Rolüne İlişkin Bir Uygulama: Zonguldak Örneği”, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:2, 59–79.
- Wasti, S. A. (2002). “Affective and Contiuance Commitment To The Organization: Test of An Integreted Model in The Turkish Context”, **International Journal of Intercultural Relations**, Vol:26, 525–550.
- Yalçın, A. ve İplik, F. N. (2005). “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt.14, Sayı:1, s.395–412. <http://sosyalbilimler.cu.edu.tr/dergi.asp?dosya=221>, 18.02.2008 tarihinde alınmıştır.
- Yaylı, A. ve Çöp, S. (2008). “Türkiye ve Polonya’da Turizm Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Algılarının Karşılaştırılması”, **17. Yönetim Organizasyon Kongresi**, Eskişehir.
- Zeffane, R. (1994). “Patterns of Organizational Commitment and Perceived Management Style: A Comparison of Public and Private Sector Employees.” **Human Relations**, Vol:XXXXVII, No:8, 977-1007.

The Relationship between the Training of the Hotel Staff and Their Level of Organizational Commitment: A Study in Five-Star Hotels in Belek Region

Ahmet TAYFUN
Gazi University
tayfun@gazi.edu.tr

Karabey PALAVAR
Selçuk University
kpalavar@gmail.com

Serdar ÇÖP
Hacettepe University
serdar.cop@hacettepe.edu.tr

The business organizations should be creative, innovative and productive and the staff should be integrated with the organization and pay attention to the organization interests incessantly in order to survive, to return profit and have a voice in its sector in the increasing competition process. When the staffs get the high -degree of organizational commitment, then the number of the participants at the production will be higher in the organization and contribute with their original and innovative ideas for their organization. As service sector organizations, the hotels dependent on their servers and the indispensability of the servers are very high.

Commitment is regarded as the adherence to the aims and values of the organizations, make an effort intensively for the organizations aim and feeling great desire for the organization member (Balay, 2000:3; Mowday etc, 1979:224; O'reilly and Chatman, 1986:493). Meyer and Allen (1991:67). Meyer ve Allen (1991:67) described the organizational commitment, “a psychological case that directs the relationship of the servers with their organization and decisions of the adherence to their organization

According to Allen and Meyer'e (1990), organizational commitment based on three main elements such as emotional, rational and normative regarding the different classification mentioned in the literature (Kolamaz, 2007:50). Emotional commitment is identifying of the individual with the organization, joining to the organization and feeling emotional link with the organization. For servers, the organization has a great meaning and importance, and the individuals go on to their membership of the organization and feel happy (Allen ve Meyer, 1990:2). Allen ve Meyer (1990); Meyer and Allen (1997) underlines the other points in his studies such as continuing the membership of the organization in a rational aspect if the servers leave their positions based on cost and scarcity of alternative positions. The last commitment phase is the normative one. In the view of Wasti (2002:526); the normative commitment is relying on the responsibility and commitment for the organization and regarding him responsible for the organization membership.

It is highly important for the servers' knowledge level of the organization in the accomplishment of the organizational commitment. In order to create a knowledge level, it is necessary to provide an interorganizational training for the servers on the communication channels, the aims of the organization, operation, mission and authorization definition and working conditions. The training activities are regular in the institutionalized organizations. The accomplishments of the training activities increase the commitment feeling and raise awareness (Akat ve Atılgan, 1992:11).

It is considered that the training activities increase the commitment. The servers started to think that they are appreciated by their organization and this feeling increase the commitment and the necessity of the payment in reply to the benefit form a normative commitment for the staff.

The main goal of the study is underlying the relationship between the organizational commitment and the tourism education, education level of the staff and the interorganizational training contributions. Also we have tried to define the relation between the lower dimensions of the organizational commitment and training.

In our study, questionnaire technique is used, in addition to the experimental subject knowledge form and the scale of organizational commitment developed by Allen ve Smith (1993).

The staff, working at the five star hotels in Belek region are chosen. Sampling method is used. The number of sampling is introduced by the sampling determining formula developed by Ryan (1955). 394 questionnaires that cover the region are used for the analyzing process.

The data which was obtained through the conducting questionnaires and its analysis process, frequency percentage method is used for demographic information. The diversity between the lower dimension of the commitment and the subject's education of the 0,05 of significance level, service training, the institution which gives tourism education who are participated to the research is decided by means of "t test" and "anova test" of parametric tests.

The education level of the servers of the hotel business are stated in the following numbers: 16,1 percent have primary education, 41,5 percent have high school , 25,1 percent have associate degree and 17,4 percent have bachelor and post graduate degree. The tourism education rate among the participants of the survey; 25,9 percent of the servers do not get the tourism education, 29,1 percent of the servers have vocational courses degree, 9,9 percent have the vocational high school degree, 25,1 percent have associate degree, 9,9 percent have bachelor and post graduate degree. This result underlines the necessity of the trained staff at the tourism sector. The 24,2 percent of the subjects of the surveys do not get the service training and 75,8 percent get the service training. So it is evidently clear that the hotel organizations pay attention to the service training and support their staff in their training process.

The statistical relation between the emotional, normative, permanence and general commitment and the education level of the servers of the organization among the participants of the survey is analyzed with 0,05 of significance level. We couldn't find out a remarkable relation between the organizational commitment and education level. But we find out a relation between the permanence commitment, the lower dimension of the organizational commitment, and the education level. The permanence commitment is related with the investment and the right of seniority of the server in the organization and the benefit obtained from the organization. It is necessary for the servers to attend their training courses in order to rise by seniority. Then the servers will be more efficient in their positions and it will contribute the benefit they get from the organization.

We couldn't find out a remarkable relation between the organizational commitment and tourism education. There is no contribution of the tourism education in

organizational commitment. The tourism educations of the servers do not affect the commitment feelings in general. There is a remarkable relation with the tourism education and the lower dimension of the organizational commitment such as the permanence commitment, the normative commitment and the emotional commitment although we couldn't find out a remarkable relation between the tourism education and the organizational commitment obtained from the results of the survey.

The main goal of the study is finding out the relation between the education and the commitment. In addition to this study, we have tried to analyze the commitment of the servers at the hotels in our region. The average figure of the emotional commitment among the servers in Hotels around Belek is 3,26; permanence commitment is 2,82; and the normative commitment is 3,03. The emotional commitment figure is higher than the others and it is highly important because the organizations give much more importance to the emotional commitment. It is evidently clear that the servers of the organizations dedicate themselves to their occupations and take responsibility and ready for efforts.

The emergent average figures of the organizational commitment and the education relation is analyzed and no remarkable relation between the education and the organizational commitment is found out. But we have to pay attention to this point; the less education level, the more organizational commitment. It means that when the education level increase, the organizational commitment decrease. Because of this point; the more educated person, the more confident one and finally they can reach the other positions easily and find an occupation.

There is a remarkable relation with the tourism education and the lower dimension of the organizational commitment such as the permanence commitment, the normative commitment and the emotional commitment. This result shows us the importance of the education while reaching the emotional commitment that was preferred by the executives.

It is found out that the service training contributed to the permanence contribution. But the survey shows that just only the one fourth of the servers get the service training. So we should organize the service training in the organizations frequently and give much more information to the servers on their education process and results.

The education of desire of organizations should be considered as the part of duty. The education should be a strategic instrument that directs the future of the enterprises by means of more functional way.