



## **Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Sciences**

*Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 6, Sayı: 36, Nisan 2019, s. 322-345*

*ISSN: 2149-0821 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.16990/SOBIDER.4911>*

**Arş. Gör. Dr. Simge ŞALVARCI**

Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği,  
simge\_tokay@hotmail.com

**Doç. Dr. Şafak ÜNÜVAR**

Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği

### **TURİZM İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN SOSYO-KÜLTÜREL UYUMUNUN ÖLÇÜLMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>**

#### **Özet**

Turizm, farklı kültürlerden gelen işgücünü bünyesinde barındıran çok kapsamlı bir sektördür. Hizmet sektöründe yer alan turizmde hizmet kalitesinin elde edilebilmesi ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyeti sağlanabilmesi açısından çalışanların kültürel açıdan uyum düzeylerinin belirlenmesi önem arz etmektedir. Sosyo-kültürel uyuma ilişkin olarak literatürde daha önceden çalışılmış konular yer almakta olup turizm sektöründe çalışanların sosyo-kültürel uyumu ile ilgili çalışma sayısı oldukça kısıtlıdır. Bu noktadan hareketle bu araştırmanın temel amacı, turizm işletmelerinde çalışan yerli ve yabancı işgörenlerin sosyo-kültürel uyum düzeylerinin demografik değişkenlere göre incelenmesidir.

Çalışmanın uygulama bölümünde Antalya ilinde yer alan otel işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri ve diğer turizm işletmelerinde çalışmakta olan 467 işgörene anket uygulanmıştır. Anketin ilk bölümü çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanmıştır. İkinci bölümde sosyo-kültürel uyum ölçeğine ait ifadeler yer almaktadır. İstatistiksel analizler R version 3.2.5 ve IBM SPSS Amos paket programları yardımıyla

---

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

gerçekleştirilmiştir. Analizler ile desteklenen teorik yapılar sonucunda, elde edilen sonuçların demografik özelliklere göre farklılıkları student's t testi ve Tek Yönlü Varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre, demografik değişkenlerden cinsiyet, yaş, medeni durum, uyruk, eğitim durumu, geldikleri alan, çalışılan tesis türü, kıdem durumu ve gelir durumuna göre sosyo-kültürel uyum ile aralarında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Çalıştıkları departman ve vardiya durumuna göre ise herhangi bir farklılık bulunmamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm İşletmeleri, Kültür, Uyum, Sosyo-Kültürel Uyum.

## A RESEARCH ON THE MEASUREMENT OF SOCIO-CULTURAL ADAPTATION OF EMPLOYEES IN TOURISM BUSINESSES

### Abstract

Tourism is a very comprehensive sector that incorporates the workforce from different cultures. In order to achieve service quality in the service sector and to ensure customer satisfaction, it is important to determine the level of adaptation of employees in cultural terms. As regards socio-cultural adaptation, there are previously studied subjects in the literature and the number of researches on socio-cultural adaptation of employees in tourism sector is very limited. From this point of view, the main purpose of this study is to examine the effects of socio-cultural adaptation levels of domestic and foreign employees working in tourism businesses according to demographic variables.

In the application part of the study, 467 employees working in hotel businesses, travel agencies, food and beverage businesses and other tourism businesses in Antalya province were conducted a questionnaire. The first part of the questionnaire was prepared to determine the demographic characteristics of the employees. In the second part, the expressions of socio-cultural adaptation, internal marketing and employee satisfaction scales are included. Statistical analyzes were performed with the help of R version 3.2.5 and IBM SPSS Amos package programs. As a result of the theoretical structures supported by the analyzes, the differences of the results according to the demographic characteristics were tested with students t test and One Way Variance Analysis (ANOVA). According to the results of the analysis, significant differences were found among gender, age, marital status, nationality, educational status, area of origin, type of facility, seniority status, income level and socio-cultural adaptation. There is no difference according to the department and shift status.

**Keywords:** Tourism Businesses, Culture, Adaptation, Socio-Cultural Adaptation.

### GİRİŞ

Turizm, farklı milletlerden insanların bir araya geldiği bir hizmet sektörüdür. Turizm ve seyahat sektörü son yıllarda artan bir uluslararasılaşma yaşamıştır. Günümüzde uluslararası turizm, küresel politika öncelikleri arasında gelişimini sürdürmeye devam etmektedir. Çağdaş turizm ve artan hareketlilik, insanları kültürel olarak farklı toplumlara maruz bırakmaktadır. Uluslararası iş ortamında faaliyet gösteren sektörler için ulusal kültürlerin etkilerini anlamak

zorunludur. Kültürel uyumun alt boyutlarından sosyo-kültürel uyum düzeyinin incelenmesi, bu nedenle turizm sektörü için özellikle önem arz etmektedir.

Aynı dili konuşan ve ortak kültüre sahip olan toplumlarda bile etkili iletişim sorunları yaşanabilmektedir. Farklı kültürlerden gelen çalışanların her biri kendi toplumlarının dilini ve paylaşılan değerlerini gittikleri ülkelere beraberinde götürdükleri için çok kültürlü bir iş ortamını yönetmek oldukça zor olabilmektedir. Yabancı çalışanlar ev sahibi toplumun kültürünü benimsemeye çalışabilir; ancak, kendi kültürünü bırakması zordur. Dolayısıyla, çalışanların kültüre özgü farklı ihtiyaçları da ortaya çıkabilmektedir. Bu bakımdan işletmelerin, çok kültürlü iş ortamında pazarlama programlarının tüm çalışanlar için eşit derecede etkili olup olmadığını saptamaları gereklidir.

Literatürde, turizm alanında yerli ve yabancı işgörenlerin sektörde çalışmak amacıyla yaşadıkları yerlerden ayrılarak turizm destinasyonlarına giderek yeni iş ve yaşam alanlarında sergiledikleri sosyo-kültürel uyum düzeylerine ilişkin sınırlı sayıda çalışma mevcuttur. Bu nedenle çalışmada, çalışanların sosyo-kültürel uyum düzeylerinin demografik değişkenlere göre incelenmesinin önemli olduğu düşünülmüştür. Bu noktadan hareketle, Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çalışmakta olan yerli ve yabancı işgörenlerin sosyo-kültürel uyum düzeylerinin araştırılması amaçlanmıştır.

Çalışma üç bölümden oluşmakta olup birinci bölümde, kültür ve sosyo-kültürel uyum konuları açıklanmaktadır. İkinci bölümde, sosyo-kültürel uyumun demografik değişkenlere göre incelendiği analizlere yer verilmektedir. Üçüncü bölümde ise analizler sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilerek çalışmanın kuramsal ve uygulama alanına katkıları ile önerilere yer verilmektedir.

## 1. KÜLTÜR

Kültür, köken olarak Latince’de tarım manasında kullanılan ‘‘Cultura’’ sözcüğünden gelmektedir. Daha sonra Batı dillerinde ‘‘Culture’’ olarak kullanıldığı görülmektedir. Kültür kavramı ilk defa İngiliz antropologu E. B. Taylor tarafından kullanılmış olup ‘‘bilgi, hukuk, sanat, töre, ahlak ve diğer yetenek ve alışkanlıkları kapsayan karmaşık bir bütündür’’ tanımı yapılmıştır (Kocadaş, 2006: 2).

Pek çok bilim adamı, kültürü karmaşık bir kavram olarak kabul etmektedir. Kültür; bireyler, eserler, semboller, metinler ve nesnelere için yaşanmışlığı anlatan yaratıcı bir deneyimdir (Anheier ve Isar, 2008: 3). Drache ve Froese (2008), kültürü bir toplumun çoğul ve çeşitli tarihsel deneyimlerinde saklı bir fikir ve uygulama dizisi olarak tanımlamaktadır. Bu ise öğrenme, değer sistemleri ve davranış kalıplarını içermekte olup maddi objeler, yeme-içme alışkanlıkları, giyim tarzı, sanat, düşünce ve diğer unsurlar yoluyla ifade edilmektedir. Kültür değerleri aileler ve çevre tarafından aktarılan günlük yaşam deneyimleri aracılığıyla türetilir. Bu değerler birbirlerine sıkı bir şekilde bağlı olup ayrılmaları ve yeniden biçimlendirilmeleri oldukça zordur.

Hofstede (1990), kültürü bir grubun üyelerini diğerlerinden ayıran zihinlerin ortak programlaması olarak tanımlamaktadır. Hofstede'ye göre, insanlar sosyal çevre yoluyla duygularını, davranışlarını, karakterlerini geliştirirler. Kültür, genler yoluyla değil, sosyal çevre aracılığıyla aktarılan bir öğrenme sürecidir.

Kültürde ortak özellikler bulunmaktadır. Buna göre; kültür öğrenilen, paylaşılan ve gelecek nesillere aktarılabilen bir özelliğe sahiptir. Kültür aileden başlayarak sosyal örgütler, bireysel gruplar, devlet ve diğer kurumlardan kişilere aktarılır. Kültürün gelişiminde ortak düşünce ve davranışlar rol oynamakta olup sosyal baskı yoluyla kuvvetlendirilmiştir. Hofstede, bu durumu düşünmenin ortak olarak programlanması şeklinde ifade etmektedir. Kültürün ayrıca, birbirine bağımlı ortak unsurlardan oluşan çok boyutlu bir yapısı vardır. Bu boyutlardan herhangi birinde değişiklik söz konusu olduğunda diğer boyut da etkilenmektedir (Sofyalıoğlu ve Aktaş, 2001: 76).

Kültür, toplumlara, milletlere göre değişkenlik gösteren tutum, davranış, yaşam tarzları ve dünyaya bakış açılarının ortaya çıkardığı maddi ve manevi unsurlardır. Bu unsurlar çok yönlü ve birbirinden farklı öğelerden oluşmaktadır. Toplamların yaşam tarzları ve yaşam alanları çeşitlilik göstermekte olup bu durum kültürü de etkilemektedir. Her kültürün kendine has dil, inanç, din, eğitim, tutumlar, değerler, sosyal yapı gibi unsurları bulunmaktadır. Bunlara ilaveten çevre, popülasyon gibi unsurlar da sayılabilmektedir. Fakat, yapı ve öncelik olarak bu unsurlar farklılık göstermektedir (Karacan, 2003: 4).

Rapoport (1980), kültürün temel unsurlarını şu şekilde sıralamaktadır:

- Etnik köken, dil ve din gibi özellikler,
- Aile ve akrabalık yapıları ve çocuk yetiştirme uygulamaları,
- Yerleşim düzenleri, toprak sınırları, toprak sahipliği ve mülkiyet sistemleri,
- Yemek alışkanlıkları,
- Ritüel ve semboller,
- Statü ve sosyal kimlik oluşturma ve gösterme yolları,
- Davranışlar ve sözsüz iletişim,
- Bilişsel şemalar,
- Gizlilik, yoğunluk, bölgesellik,
- Ev menzili davranışlar ve iletişim ağları,
- Çalışma biçimleri, işbirliği, ticaret gibi çeşitli kurumlar.

Kültürü oluşturan unsurlar genel olarak; inançlar, değerler, normlar, semboller, dil ve teknolojiler (Şişman, 2011: 3). Bu unsurlar her kültürde ortak ve evrensel olmasına rağmen birtakım yerel unsurları da barındırmaktadır. Kültürü oluşturan unsurlar aşağıda yer almaktadır:

Kültürün amacı, insanlara nasıl yaşayacaklarını, neler yapacaklarını ve nasıl düşüneceklerini öğretmektir. Kültür, insanlara hayat boyunca rehberlik etmektedir. Bir diğer amacı, davranış biçimlerini, standartlarını ve performans kriterlerini belirlemek ve belirsizliği azaltacak, öncelikleri artıracak kişilerarası ve çevresel ilişkilerle başa çıkma yollarını belirlemektir. Bu sayede, herhangi bir toplum üyeleri arasında sürdürülebilir olmayı ve büyümeyi teşvik etmektedir. Kültür, insan davranışını etkileyerek hangi davranışın uygun ve sosyal açıdan kabul edilebilir olduğunu belirlemektedir (Herbig ve Dunphy, 1998). Kültür, doğru, iyi, gerçek, dürüst, değerli ve önemli olanı göstermektedir (Kraft, 1978).

## 2. UYUM

Uyum, birey ile yaşadığı çevre arasındaki uygunluğun bir ölçütüdür. Kişilerin karşılaştıkları yeni çevre ile uzlaşarak belli davranışları benimsemelerini ifade

etmektedir. Kişiler, yeni geldikleri yere biyolojik, psikolojik, sosyal ve ekonomik anlamda uyum sağlamaktadır (Şeker ve Akman, 2016: 505).

Uyum kavramı, farklı psikolojik yaklaşım ve disiplinler tarafından farklı şekillerde anlaşılma ile beraber, genel olarak bireyin kendisi ve çevresi ile ilişkileri ve bu ilişkilerin devamlılığı şeklinde ifade edilmektedir. Bireyin kendine olan güveni, yeteneklerinin bilincinde olması, duygusal yönü, insanlarla etkileşim düzeyi gibi özellikleri kişisel uyumu oluştururken ailevi ilişkilerinin durumu, sosyal becerilerinin düzeyi, kendisini toplumla bağdaştırması gibi özellikleri sosyal uyumu ve çevrenin isteklerine göre kendisini uyarlayabilme yeteneği de psikolojik uyumu oluşturmaktadır (Kılıçlar vd., 2012: 159).

Uyum, bireylerin veya grupların çevredeki taleplere cevap olarak verdikleri değişikliklerle ilgili olup (Berry, 1997). Searle ve Ward (1990), uyumun iç/ psikolojik (hissi ve duygusal) ve dış/ sosyo-kültürel (davranışsal) olmak üzere ikiye ayrıldığını savunmaktadır. İki uyumun birbiriyle ilişkili olduğu düşünülmeyle birlikte, farklı değişkenler tarafından belirlenmektedirler. Uyum, psikolojik ya da sosyo-kültürel olmasına bakılmaksızın, hem pozitif hem de negatif yöntemlerle ölçülebilir. Psikolojik uyum, yaşam doyumu, özsaygı ve tatmin edici işlevler gibi psikolojik anlamda iyi olma ölçütleri veya psikopatoloji (akıl ve ruh sağlığını konu alan bilim) ölçütleri ile ölçülebilir. Sosyo-kültürel uyum ise günlük aktiviteleri yapma becerisi gibi fonksiyonlar yoluyla ya da sosyal ve davranış sorunları gibi fonksiyonlar yoluyla ölçülebilir (Leung ve Karnilowicz, 2002: 520).

Kovacs ve Cropley (1975), uyumun eşzamanlı, birbirini tamamlayan yabancılaşma süreci ile birlikte gerçekleşmesi ve ikisinin de birbirlerini dengelemesi gerektiğini belirtmektedirler. Aksi takdirde, uyum sorunları ortaya çıkabilmektedir. Goodstein ve Lanyon (1975)'a göre uyum, bireylerin sürekli değişen ihtiyaçlarına ve arzularına çeşitli davranış biçimleriyle cevap vermeleri için kullanılan bir süreçtir. Ayrıca, uyumun bireyin iç veya dış çevre koşullarına karşı olumlu bir tepki olduğunu belirtmektedirler.

### 3. SOSYO-KÜLTÜREL UYUM

Sosyo-kültürel uyum, yeni bir kültürel çevreye uyum sağlama ve yeni bir kültüre katılan bireylerle etkili bir şekilde iletişim kurma becerisini ifade etmektedir. İletişim ve sosyal etkileşim becerilerini içermekte olup günlük toplumsal durumları ve ana kültürün taleplerini ele almak için yeterli sosyal ve kültürel becerilerin geliştirilmesi ile karakterize edilir. Sosyo-kültürel uyumun en yaygın ölçütleri; yerel dili anlama, arkadaş edinme, sosyal faaliyetlere katılma, okul veya işle ilgili sorunları yönetme gibi günlük görevleri yerine getirirken yaşanan zorlukların seviyesidir (Ward ve Rana-Deuba, 1999). Sosyo-kültürel uyum yeni kültürün norm ve değerlerini anlamayı içermektedir (Sümer, 2009: 15). Toplumsal öğrenme perspektifine dayanan (Furnham ve Bochner, 1982) sosyo-kültürel uyum, kültürel açıdan uygun bilgi ve becerileri edinme ve böylece yeni kültürle etkileşim kurma ve günlük yaşam sorunlarıyla uğraşma becerisini ifade eder.

Günlük görevlerin yerine getirilmesinde karşılaşılan güçlüklerle ilişkili olarak ölçülen sosyo-kültürel uyum, yeni kültürde ikamet süresi, dil yeteneği, kültürel mesafe ve ev sahibi ülke vatandaşlarıyla olan temas derecesi gibi değişkenlere bağlıdır

(Searle ve Ward, 1990; Ward ve Kennedy, 1992, 1993a, 1993b). Kültür değişimi yaşayan bireyler, yeni kültürel ortamda sosyal açıdan deneyimsizdirler; kültür öğreniminin (yeni kültüre göre bazı davranışların öğrenilmesi) yanı sıra kültürün bırakılması (artık gerekli olmayan bir önceki kültürün özelliklerinin unutulması) (Berry, 1992) gereklidir (Ataca ve Berry, 2002: 14).

Turizm literatüründe sosyo-kültürel uyum ise kültürel öğrenme ve sosyal beceri edinmeyi etkileyen faktörlerden güçlü bir biçimde etkilenen davranışsal yeterlilik açısından tanımlanmaktadır (Ward ve Kennedy, 1999). Bu yapı genel, etkileşim ve iş olmak üzere üç faktörden oluşur (Black, 1988). Genel uyum barınma, yemek, alışveriş, eğlence, yaşam maliyetleri ve sağlık hizmetleri gibi ev sahibi ülkenin genel yaşam koşulları ve kültürü ile ilgili bir boyuttur (Kraimer ve Wayne, 2004; Takeuchi vd., 2002). Etkileşim uyumu, sosyalleşme, konuşma ve ev sahibi vatandaşlarla yalnızca iş yerinde değil, aynı zamanda iş dışında da etkileşim kurma ile ilgilidir (Black, 1988; Huang vd., 2005). İş uyumu, yabancı çalışanın organizasyonun mesleki görevleriyle ilgili olan; iş sorumlulukları, performans standartları ve beklentilerini içeren psikolojik refahıdır (Black ve Stephens, 1989; Kraimer vd., 2001).

Turizm sektöründe sosyo-kültürel uyum ile ilgili literatürde yapılan çok fazla çalışmaya rastlanılmamakla beraber var olan çalışmaların da oldukça sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Bu çalışmalar daha çok göçmenler, eğitim amacıyla ülke değiştiren öğrenciler üzerine odaklanmaktadır. Huang ve Rundle-Thiele (2014)'nin kültürel uyumun içsel pazarlama uygulamaları ve çalışan memnuniyeti üzerine etkisini araştırdığı çalışmada Avustralya ve Tayvan doğumlu turizm çalışanları karşılaştırılmaktadır. Çalışma sonuçlarına göre, olumlu içsel pazarlama ve çalışan memnuniyeti ilişkisi doğrulanmıştır. Ayrıca çalışma sonuçları, kültürel uyumun içsel pazarlama ve çalışan memnuniyeti ilişkisini daha da güçlendirebileceğini kanıtlamaktadır.

Kim vd. (2016), konaklama sektöründe göçmen işçilerin sosyo-kültürel uyumunu araştırmışlardır. Bulgular, hem algılanan örgütsel destek hem de baskın kültürün sosyo-kültürel uyum ile önemli ve olumlu bir ilişkiye sahip olduğunu ve algılanan örgütsel desteğin turizm göçmenlerinin sosyo-kültürel uyum düzeyini baskın kültürden daha güçlü bir şekilde etkilediğini göstermektedir.

Williams (2008) yapmış olduğu bireysel farklılıklar ve kültürlerarası uyum konulu çalışmada Çin'e iş amacıyla giden Amerikalı çalışanları ele almaktadır. Çalışma sonuçlarına göre, bilişsel kültürel zekâ düzeyi yüksek olan bireylerin daha yüksek sosyo-kültürel uyum seviyelerine sahip olduğu ve motivasyonel kültürel zeka seviyeleri daha yüksek olan bireylerin daha yüksek psikolojik ve sosyo-kültürel uyum seviyelerine sahip oldukları görülmektedir.

Wilson (2013) tarafından yapılan çalışmada, sosyo-kültürel uyumun öncüleriyle ilgili bir meta-analitik inceleme önerilmektedir. Çalışma sonuçları, uyum zorluklarıyla ilişkili olarak, kişilik özellikleri ve motivasyon gibi bireysel farklılıkların önemini vurgulamaktadır. Ayrıca, mevcut sosyo-kültürel uyum ölçeğinin (Sosyo-Kültürel Uyum Ölçeği veya SCAS) revize edilmesi yoluyla davranışsal yetkinliğin işlevselleştirilmesi

incelenmiş ve beş farklı uyum boyutu incelenmiştir. Bu boyutlar; ekolojik, kişilerarası, kişisel ilgi alanları ve toplum katılımı, dil ve mesleki uyumdur.

#### 4. METODOLOJİ

##### 4.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, turizm işletmelerinde çalışmakta olan yerli ve yabancı çalışanların sosyo-kültürel uyum düzeylerinin demografik değişkenlere göre incelenmesidir. Literatürde sosyo-kültürel uyuma ilişkin çok sayıda çalışma mevcut iken turizm sektöründe çalışmakta olan personelin uyum düzeyini araştıran herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bakımdan çalışanların uyum düzeylerini ölçmeye yönelik olarak hazırlanan bu araştırmanın literatüre kuramsal ve uygulama açısından katkı yapacağı düşünülmektedir.

##### 4.2. Araştırmanın Önemi

İşletmelerin, rekabet ortamında başarılı olabilmesi, motive olmuş ve ihtiyaçları karşılanmış çalışanlara sahip olmasına bağlıdır. Farklı kültürlerden gelerek kendi kültürü dışında çalışmakta olan bireyler için yeni iş ve çevre şartlarına uyum sağlamak oldukça zor ve alışılması zaman gerektiren bir durumdur. Bu bağlamda, sosyo-kültürel uyum önemli bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışanların uyum düzeyleri memnuniyetlerine de doğrudan ya da dolaylı olarak etki edeceği için özellikle hizmet sektöründe bu konunun üzerinde durulmalıdır. Turizm işletmeleri için önem taşıyan bu konunun uygulamadaki durumunun ortaya çıkarılması amacıyla bu araştırma planlanmıştır.

##### 4.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini turizm işletmelerinde çalışan işgörenler, örneklemi ise Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Örneklem yöntemi olarak ise tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden amaca göre örneklem yöntemi kullanılmıştır. Amaca göre örneklem yöntemi, öğelerin çalışma evreninden rastgele bir şekilde değil, belirli özelliklerinden dolayı ya da araştırmacının kendi kararı doğrultusunda seçmiş olduğu yöntemdir. (Böke, 2017: 125).

Çalışmada Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinin seçilmesinin nedeni, bu destinasyonun Türkiye’de turizm bağlamında marka değer olarak kabul edilmesi ve dolayısıyla turizmin merkezi konumunda olmasıdır. Bu durumda, destinasyonda yer alan otel işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri ve diğer turizmle ilgili tesislerde çalışan işgörenler örneklem olarak seçilmiştir. Antalya Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü’nden elde edilen verilere göre 2017 yılında ilde çalışan Türk işgören sayısı 192.347, yabancı işgören sayısı 12.692’dir.

Örneklem kapsamında dağıtılan 500 adet anket soru formundan 33 adedinde yüksek miktarda hata ve kayıp veri olduğu belirlenmiş olup bu anketler çalışmaya dâhil edilmemiştir. Toplamda 467 adet anket ile analizler yapılmıştır.

#### 4.4. Veri Toplama Ölçeği ve Metodolojisi

Çalışmada, araştırma yöntemi olarak nicel yöntem kullanılmıştır. Nicel araştırma yöntemi, bilgi elde etmek için sayısal verilerin formal, objektif ve sistematik olarak ele alınmasıdır (Burns ve Grove, 1993). Bu tür araştırmaların amacı, durum veya olayın araştırmanın ölçme aracına bağlı olarak nitelenmesi, ilişki ya da farklılıkların belirlenmesi, bu doğrultuda bir sonuca varılması gibi süreçleri kapsamaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçekler ve değişkenlerin orijinali İngilizce olup literatürde bulunan çeşitli makale ve tez çalışmalarından elde edilmiştir. Ölçek maddeleri orijinali değiştirilmeden geçerlilik ve güvenilirlikleri yeniden test edilmiştir. Bunun sonucunda, çalışmada kullanılabilir olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma ölçeği iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılan çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 11 adet soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise, Sosyo-kültürel uyum ölçeği 17 sorudan oluşmaktadır.

Çalışmada, Antalya ilinde faaliyet gösteren otel işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri ve diğer turizm işletmelerinin önbüro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek, satış-pazarlama ve diğer departmanlarında görev alan çalışanlara anketler uygulanmıştır. Katılımcılardan, ifadelerle 5'li Likert Ölçeği kullanılarak (1: Hiç yetkin değilim, 5: Oldukça yetkinim) cevap vermeleri istenmiştir.

#### 4.5. Araştırmanın Hipotezleri

H1: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H2: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H3: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H4: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların uyruklarına göre farklılık göstermektedir.

H5: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların eğitim seviyelerine göre farklılık göstermektedir.

H6: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların geldiği alanlara göre farklılık göstermektedir.

H7: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların çalıştığı turizm tesisi türüne göre farklılık göstermektedir.

H8: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların departmanına göre farklılık göstermektedir.

H9: "Sosyo-kültürel Uyum", ölçeği ve alt boyutları katılımcıların vardiya durumuna göre farklılık göstermektedir.

H10: "Sosyo-kültürel Uyum" ölçeği ve alt boyutları katılımcıların kıdem durumuna göre farklılık göstermektedir.



H11: “Sosyo-kültürel Uyum” ölçeği ve alt boyutları katılımcıların aylık gelirlerine göre farklılık göstermektedir.

#### 4.6. Araştırmanın Analizleri ve Bulguları

Turizm işletmelerinde çalışanların sosyo-kültürel uyum düzeylerinin demografik değişkenlere göre araştırılmasının amaçlandığı bu çalışmada veriler anket yoluyla 467 katılımcıdan elde edilmiştir. Bu amaç doğrultusunda, kullanılacak olan “Revize Edilmiş Sosyo-Kültürel Uyum Ölçeği” için geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, sırasıyla elde edilen verinin literatüre uygun teorik modelin uygunluğu için Doğrulayıcı Faktör analizi ve Cronbach’s Alpha katsayıları yardımıyla gerçekleştirilmiştir. Bu analizler ile desteklenen teorik yapılar sonucunda, elde edilen sonuçların demografik özelliklere göre farklılıkları student’s t testi ve Tek Yönlü Varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Tek yönlü varyans ile anlamlı fark bulunan grupların ikili karşılaştırılmasında Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Katılımcılara ilişkin demografik özellikler Ortalama (Ort), Standart Sapma (SS), Frekans (n) ve Yüzde (%) olarak tablolarda sunulmuştur. İstatistiksel analizlerde anlamlılık için  $p < 0,05$  değeri kullanılmıştır. İstatistiksel analizler R version 3.2.5 ve IBM SPSS Amos paket programları yardımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine ait veriler Tablo 1’de verilmektedir.

Değişken		Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	234	50,1
	Erkek	233	49,9
Yaş Grupları	20 ve altı yaş	99	21,2
	21-30 yaş	228	48,8
	31-40 yaş	94	20,1
	41 ve üzeri yaş	46	9,9
Medeni Durum	Bekâr	310	66,4
	Evli	157	33,6
Uyruk	TC	230	49,3
	Yabancı	237	50,7
Eğitim Durumu	İlkokul	27	5,8
	Ortaokul	37	7,9
	Lise	112	24
	Üniversite	291	62,3
Geldiği Alan	Kırsal	91	19,5
	Kent	215	46
	Büyükşehir	161	34,5
Çalıştığı Turizm Tesisi	Konaklama İşletmesi	234	50,1
	Seyahat Acentası	50	10,7
	Yiyecek-İçecek İşletmesi	105	22,5
	Diğer Turizm İşletmeleri	78	16,7
Departman	Ön Büro	59	12,6
	Kat Hizmetleri	47	10,1

	Yiyecek-İçecek	139	29,8
	Satış-Pazarlama	50	10,7
	Diğer	172	36,8
Vardiya Durumu	08:00-16:00	330	70,7
	16:00-00:00	115	24,6
	00:00-08:00	22	4,7
Kıdem Durumu	0-3 yıl	267	57,2
	4-8 yıl	110	23,6
	9-13 yıl	56	12
	14-18 yıl	16	3,4
Aylık Gelir	19 ve üzeri yıl	18	3,9
	1600-2100 TL	270	57,8
	2101-2600 TL	98	21
	2601-3100 TL	48	10,3
	3101-4600 TL	31	6,6
	4601 ve üzeri TL	20	4,3
<b>TOPLAM</b>		<b>467</b>	<b>100</b>

Uyruklarına göre katılımcıların %49,3'ü TC vatandaşı olup % 50,7'si yabancı uyrukludur. Katılımcıların %5,8'i ilkökul mezunu, %7,9'u ortaokul mezunu, %24'ü lise mezunu, %62,3'ü üniversite mezunudur. Katılımcıların %19,5'i kırsal alan, %46'sı kent, %34,5'i ise büyükşehirden geldiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların %50,1'i konaklama işletmelerinde, %10,7'si seyahat acentalarında, %22,5'i yiyecek-içecek işletmelerinde, %16,7'si diğer turizm işletmelerinde çalışmaktadır. Katılımcıların %12,6'sı önbüro departmanında, %10,1'i kat hizmetleri departmanında, %29,8'i yiyecek-içecek departmanında, %10,7'si satış-pazarlama departmanında, %36,8'i ise işletmelerin diğer departmanlarında çalışmaktadır. Katılımcıların %70,7'si 08:00-16:00 vardiyasında, %24,6'sı 16:00-00:00 vardiyasında, %4,7'si ise 00:00-08:00 vardiyasında çalışmaktadır. Katılımcıların kıdem durumlarına bakıldığında, %57,2'si 0-3 yıl, %23,6'sı 4-8 yıl, %12'si 9-13 yıl, %3,4'ü 14-18 yıl, %3,9'u 19 yıl ve üzeri kıdeme sahip olduklarını belirtmiştir. Aylık gelir durumlarına göre ise katılımcıların %57,8'i 1600-2100 TL, %21'i 2101-2600 TL, %10,3'ü 2601-3100 TL, %6,6'sı 3101-4600 TL, %4,3'ü 4601 TL ve üzerinde gelir elde ettiklerini ifade etmişlerdir.

Kullanılan ölçme araçlarının güvenilirliği için Cronbach's Alpha katsayısı kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, sorular çıkartıldıktan sonra Sosyo-kültürel uyum ölçeği katsayısı 0,921 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler dikkate alındığında, Cronbach's alpha güvenilirlik katsayılarının oldukça yüksek olduğu ve ölçeğin oldukça güvenilir olduğu belirlenmişken, ölçeğin içsel tutarlılığının da sağlandığı söylenebilir.

**Tablo 1: Ölçeğin Güvenilirliğine İlişkin İstatistikler**

Ölçekler	Başlangıçta		Sorular Çıkartıldıktan Sonra			
	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı	Ort	SS
Sosyo-kültürel Uyum	21	0,932	17	0,921	4,09	0,66

Ölçeğin güvenilirliği sağlandıktan sonra, yapı geçerliliğini sağlamak için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi ile literatürde yer alan ölçeğin orijinalliğine uygunluğu elde edilen veri için doğrulanmaya çalışılmıştır.

**Tablo 3: Revize Edilmiş Sosyo-kültürel Uyum Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Uyum İndeksleri**

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

Modelin geçerliliği için Revize edilmiş Sosyo-kültürel uyum ölçeğinde yer alan 3 numaralı “Sosyal etkinliklerde etkileşim kurma” sorusu, 5 numaralı “Çevremdeki gürültü seviyesine uyum sağlama” sorusu, 16 numaralı “Karşı cinsten üyelerle etkileşim kurma” sorusu ve 21 numaralı “Davranışımı sosyal normlara, kurallara, tutumlara, inançlara ve geleneklere uyacak şekilde değiştirme” sorusu modifikasyon kriterleri göz önünde bulundurularak ölçekten çıkartılmıştır. Yapılan düzenlemeler sonucunda model uyum indeksleri incelendiğinde, indekslerin kabul edilebilir ve iyi uyum sergiledikleri görülmüştür. Bu sonuca göre, revize edilmiş Sosyo-kültürel uyum ölçeği için literatürde olan 5 faktörlü modelin elde edilen veri için geçerliliği sağlanmıştır. Bu sonuçlar dikkate alınarak, faktörlerde yer alan maddelere ilişkin faktör yükleri, anlamlılık değerleri, güvenilirlik katsayıları ( $\alpha$ ) ve ortalama hesaplanarak Tablo 4’te verilmiştir.

**Tablo 4:** Revize Edilmiş Sosyo-kültürel Uyum Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu Madde ve Boyutlara İlişkin Elde Edilen İstatistikler

<b>Faktör/Maddeler</b>	<b>Faktör Yükleri</b>	<b>Kritik Değer</b>	<b>P</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>A</b>	<b>Ort</b>
Kişilerarası İletişim (KAI)					0,800	4,12
S1	0.753	-	<0.001	0.567		
S6	0.678	14.902	<0.001	0.460		
S11	0.695	15.299	<0.001	0.483		
S13	0.703	15.497	<0.001	0.494		
Akademik/İş Performansı (AIP)					0,769	4,16
S2	0.731	-	<0.001	0.534		
S7	0.634	13.748	<0.001	0.402		
S12	0.703	15.334	<0.001	0.494		
S17	0.622	13.471	<0.001	0.387		
Kişisel İlgi Alanları ve Toplum Katılımı (KIATK)					0,737	3,79
S4	0.665	-	<0.001	0.442		
S8	0.720	13.031	<0.001	0.518		
S14	0.695	12.668	<0.001	0.483		
S18	0.534	10.104	<0.001	0.285		
Ekolojik Uyum (EU)					0,650	4,00
S9	0.622	-	<0.001	0.387		
S15	0.606	11.556	<0.001	0.368		
S19	0.638	12.048	<0.001	0.407		
Dil Yeterliliği (DY)					0,660	4,38
S10	0.737	-	<0.001	0.543		
S20	0.668	12.355	<0.001	0.447		

Elde edilen sonuçlara göre, literatürde yer alan “Kişilerarası İletişim (KAI)”, “Akademik/İş Performansı (AIP)”, “Kişisel İlgi Alanları ve Toplum Katılımı (KIATK)”, “Ekolojik Uyum (EU)” ve “Dil Yeterliliği (DY)” boyutlarının ve ilgili boyutlarda yer alan maddelerin uygun bir şekilde boyutlara dağıldığı, boyutlara ilişkin güvenilirlik değerlerinin de uygun olduğu belirlenerek yapı geçerliliğinin sağlandığı görülmüştür.

Tablo 5: Revize Edilmiş Sosyo-Kültürel Uyum Ölçeği Alt Boyutları ve Maddelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçek Maddeleri	Ort	SS
<b><u>Kişilerarası İletişim (KAI)</u></b>	<b><u>4,12</u></b>	<b><u>0,74</u></b>
1. İlişki kurma ve sürdürme	4,20	0,90
6. Diğer insanların hareketlerini ve yüz ifadelerini doğru yorumlama ve tepki verme	4,06	0,98
11. Konuşma hızımı kültürel açıdan uygun bir şekilde değiştirme	4,11	0,95
13. Diğer insanların duygularını doğru bir şekilde yorumlama ve bunlara tepki verme	4,11	0,93
<b><u>Akademik/İş Performansı (AIP)</u></b>	<b><u>4,16</u></b>	<b><u>0,73</u></b>
2. Akademik / iş sorumluluklarımı yönetme	4,12	0,93
7. Diğer insanlar / iş arkadaşları ile etkin bir şekilde çalışma	4,20	0,97
12. Performansımı geliştirmeye yardımcı olmak için diğer insanlardan / çalışma arkadaşlarımdan geribildirim alma	4,12	0,95
17. Fikirlerimi diğer insanlara / iş arkadaşlarına kültürel açıdan uygun bir şekilde ifade etme	4,21	0,93
<b><u>Kişisel İlgil Alanları ve Toplum Katılımı (KIATK)</u></b>	<b><u>3,79</u></b>	<b><u>0,84</u></b>
4. Hobilerimi ve ilgi alanlarımı devam ettirme	3,85	1,12
8. İstedğim toplumsal hizmetleri elde edebilme	3,90	1,06
14. Toplumsal faaliyetlere katılma veya iştirak etme	3,88	1,04
18. Bürokrasiyle uğraşma	3,54	1,26
<b><u>Ekolojik Uyum (EU)</u></b>	<b><u>4,00</u></b>	<b><u>0,81</u></b>
9. Nüfus yoğunluğuna uyum sağlama	3,84	1,11
15. Yolumu bulma	4,14	1,05
19. Yaşam hızına uyum sağlama	4,02	1,00
<b><u>Dil Yeterliliği (DY)</u></b>	<b><u>4,38</u></b>	<b><u>0,79</u></b>
10. Anlama ve konuşma (ana dili)	4,38	0,92
20. Okuma ve yazma (ana dil)	4,38	0,90

Revize edilmiş Sosyo-kültürel uyum ölçeğine ait alt boyutlar ve boyutlarda yer alan maddelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 5'te verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, Kişilerarası İletişim boyutunda yer alan sorulardan en yüksek ortalamalı soru 4,20 ortalama ile 1 numaralı "İlişki kurma ve sürdürme" sorusudur. En düşük ortalamalı soru ise 4,06 ortalama ile 6 numaralı "Diğer insanların hareketlerini ve yüz ifadelerini doğru yorumlama ve tepki verme" sorusudur.

Akademik/İş performansı boyutunda yer alan sorulardan en yüksek ortalamalı soru 4,20 ortalama ile 7 numaralı "Diğer insanlar / iş arkadaşları ile etkin bir şekilde çalışma" sorusudur. En düşük ortalamalı soru ise 4,12 ortalama ile 2 numaralı "Akademik / iş sorumluluklarımı yönetme" ve 12 numaralı "Performansımı geliştirmeye yardımcı olmak için diğer insanlardan / çalışma arkadaşlarımdan geribildirim alma" sorularıdır.

Kişisel ilgi alanları ve toplum katılımı boyutunda yer alan sorulardan en yüksek ortalamalı soru 3,90 ortalama ile 8 numaralı “İstediğim toplumsal hizmetleri elde edebilme” sorusudur. En düşük ortalama ise 3,54 ile 18 numaralı “Bürokrasiyle uğraşma” sorusudur.

Ekolojik uyum boyutunda yer alan sorulardan en yüksek ortalamalı soru 4,14 ortalama ile 15 numaralı “Yolumu bulma” sorusudur. En düşük ortalama ise 3,84 ortalama ile 9 numaralı “Nüfus yoğunluğuna uyum sağlama” sorusudur. Dil yeterliliği boyutunda yer alan sorulardan 10 ve 20 numaralı soruların ortalaması 4,38’dir. Kişilerarası İletişim boyutunun genel ortalaması 4,12, Akademik/İş performansı boyutunun genel ortalaması 4,16, Kişisel ilgi alanları ve toplum katılımı boyutunun ortalaması 3,79, Ekolojik uyum boyutunun ortalaması 4,00 ve Dil yeterliliği boyutunun ortalaması ise 4,38 olarak tespit edilmiştir.

**Tablo 6: Ölçek ve Alt Boyutlarının Cinsiyetlere Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Cinsiyet				P
	Kadın (n=234)		Erkek (n=233)		
	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	4,04	0,67	4,14	0,65	0,091
KAI	4,07	0,74	4,17	0,74	0,121
AİP	4,08	0,73	4,24	0,71	0,021*
KİATK	3,75	0,84	3,84	0,84	0,231
EU	3,94	0,80	4,06	0,81	0,137
DY	4,35	0,81	4,41	0,77	0,487

\* $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ , n: örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAI: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği, p: student’s t testi için anlamlılık değeri.

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan student’s t testine göre (Tablo 6), AİP ( $p=0,021 < 0,05$ ) faktörü için cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Elde edilen bu bilgilere göre, AİP faktörü dikkate alındığında ise, erkeklerin akademik ve iş başarı performansı puanı ortalamasının erkeklerde daha yüksek olduğu algısı mevcuttur.

**Tablo 2: Ölçek ve Alt Boyutlarının Yaşa Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Yaş Grupları								P
	20 ve altı yaş (n=99)		21-30 yaş (n=228)		31-40 yaş (n=94)		41-50 yaş (n=46)		
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-kültürel Uyum	3,97 <sup>a</sup>	0,64	4,03 <sup>a</sup>	0,67	4,33 <sup>b</sup>	0,59	4,16	0,65	<0,001***
KAI	3,97 <sup>a</sup>	0,73	4,08 <sup>a</sup>	0,76	4,35 <sup>c</sup>	0,67	4,18	0,73	0,002**
AİP	3,95 <sup>a</sup>	0,74	4,10 <sup>ab</sup>	0,75	4,45 <sup>c</sup>	0,58	4,31 <sup>bc</sup>	0,66	<0,001***
KİATK	3,79	0,76	3,72	0,84	3,98	0,89	3,81	0,89	0,914
EU	3,88 <sup>a</sup>	0,79	3,93 <sup>a</sup>	0,81	4,28 <sup>b</sup>	0,79	4,04	0,76	0,001**

DY	4,25 <sup>a</sup>	0,82	4,34 <sup>a</sup>	0,83	4,59 <sup>b</sup>	0,64	4,47	0,69	0,015*
----	-------------------	------	-------------------	------	-------------------	------	------	------	--------

\* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$ ,  $n$ : örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAİ: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KIATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği,  $p$ : Tek Yönlü Varyans analizi için anlamlılık değeri. Satırlardaki farklı harfler istatistiksel olarak anlamlı farklılığı gösterir (Bu farklılığın tespiti için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır)

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların yaşına göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans analizine göre (Tablo 7), Sosyo-kültürel Uyum ölçeği ( $p<0,001$ ) ile alt boyutlarından KAİ ( $p=0,002<0,05$ ), AİP ( $p<0,001$ ), EU ( $p=0,001<0,05$ ) ve DY ( $p=0,015<0,05$ ) faktörlerinde yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, sosyo-kültürel uyum için, 20 yaş ve altında bulunan çalışanların uyum düzeyleri 31-40 yaş grubundaki çalışanların uyum düzeylerinden anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Yine, 21-30 yaş grubunda bulunan çalışanların uyum düzeyleri 31-40 yaş grubundaki çalışanların uyum düzeylerinden anlamlı bir şekilde daha düşüktür.

Sosyo-kültürel uyum KAİ faktörü için, 20 yaş ve altında bulunan çalışanların KAİ algıları 31-40 yaş grubundaki çalışanların algılarından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Yine, 21-30 yaş grubunda bulunan çalışanların KAİ algıları 31-40 yaş grubundaki çalışanların algılarından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Sosyo-kültürel uyum AİP faktörü için, 31-40 yaş grubundaki çalışanların AİP algıları 20 yaş ve altında bulunan çalışanlar ile 21-30 yaş grubundaki çalışanların algılarından anlamlı bir şekilde daha yüksektir. 41-50 yaş grubundaki çalışanların AİP algıları ise, 20 yaş ve altında bulunan çalışanların algılarından anlamlı bir şekilde daha yüksektir.

Sosyo-kültürel uyum EU faktörü için, 20 yaş ve altında bulunan çalışanlar ile 21-30 yaş grubundaki çalışanların EU algıları 31-40 yaş grubundaki çalışanların algılarından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. Sosyo-kültürel uyum DY faktörü için, 20 yaş ve altında bulunan çalışanlar ile 21-30 yaş grubundaki çalışanların DY algıları 31-40 yaş grubundaki çalışanların algılarından anlamlı bir şekilde daha düşüktür.

**Tablo 3: Ölçek ve Alt Boyutlarının Medeni Durumuna Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Medeni Durum				P
	Bekar (n=310)		Evli (n=157)		
	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	4,03	0,67	4,20	0,64	0,009**
KAİ	4,05	0,75	4,25	0,72	0,006**
AİP	4,07	0,74	4,33	0,66	<0,001***
KIATK	3,77	0,81	3,84	0,90	0,381
EU	3,96	0,79	4,08	0,85	0,146
DY	4,32	0,83	4,51	0,68	0,009**

\* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$   $n$ : örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAİ: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KIATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği,  $p$ : student's  $t$  testi için anlamlılık değeri.

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan student's t testine göre (Tablo 8), Sosyo-kültürel Uyum ölçeği ( $p=0,009<0,05$ ) ve alt boyutlarından KAİ ( $p=0,006<0,05$ ), AİP ( $p<0,001$ ) ve DY ( $p=0,009<0,05$ ) faktörleri için medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Elde edilen bu bilgilere göre, Sosyo-kültürel uyum ölçeği ve anlamlı alt boyutları için ise evli katılımcıların puanları bekâr katılımcıların puanlarından daha yüksektir.

**Tablo 4: Ölçek ve Alt Boyutlarının Uyuğa Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Uyruk				P
	Türk (n=230)		Yabancı (n=237)		
	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	4,12	0,59	4,06	0,67	0,327
KAİ	4,18	0,67	4,06	0,80	0,090
AİP	4,26	0,63	4,06	0,80	0,004**
KİATK	3,74	0,80	3,85	0,88	0,138
EU	3,99	0,80	4,01	0,82	0,879
DY	4,44	0,72	4,32	0,85	0,111

\* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$  n: örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAİ: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği, p: student's t testi için anlamlılık değeri.

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların uyruklarına göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan student's t testine göre (Tablo 9), Sosyo-kültürel Uyum ölçeği alt boyutlarından AİP ( $p=0,004<0,001$ ) faktörleri için katılımcıların uyruklarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Elde edilen bu bilgilere göre, Sosyo-kültürel uyum ölçeği alt boyutlarından AİP faktörü için türk katılımcıların puanları yabancı uyrukların puanlarından daha yüksektir.

**Tablo 5: Ölçek ve Alt Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Eğitim Durumu								P
	İlkokul (n=27)		Ortaokul (n=37)		Lise (n=112)		Lisans (n=291)		
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	3,97	0,96	3,84	0,57	4,11	0,64	4,13	0,64	0,072
KAİ	3,97	1,04	3,95	0,70	4,17	0,76	4,14	0,71	0,288
AİP	4,15	1,04	3,92	0,69	4,21	0,67	4,17	0,71	0,196
KİATK	3,81	1,14	3,53	0,72	3,76	0,87	3,84	0,81	0,204
EU	3,99	1,06	3,78	0,65	4,01	0,85	4,02	0,79	0,405
DY	3,93 <sup>a</sup>	0,96	4,04 <sup>ac</sup>	0,79	4,42 <sup>bc</sup>	0,80	4,45 <sup>b</sup>	0,75	<0,001***

\* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$ , n: örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAİ: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği, p: Tek Yönlü Varyans analizi için anlamlılık değeri. Satırlardaki farklı harfler istatistiksel olarak anlamlı farklılığı gösterir (Bu farklılığın tespiti için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır)



Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların eğitim durumuna göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans analizine göre (Tablo 10), Sosyo-kültürel uyum ölçeği alt boyutlarından DY ( $p<0,001$ ) faktörü için eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık vardır. Elde edilen bulgulara göre, DY faktörü için, eğitim durumu ilköğretim olan katılımcıların puanları lise ve lisans olanlardan anlamlı derecede düşükken ortaokul olan katılımcılar ile aralarında anlamlı fark yoktur. Eğitim durumu ortaokul olan katılımcıların puanları ise lisans olanların puanlarından anlamlı bir şekilde daha düşükken, lise olan katılımcılar ile aralarında anlamlı farklılık yoktur.

**Tablo 6: Ölçek ve Alt Boyutlarının Geldikleri Alana Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Geldiği Alan						
	Kırsal (n=91)		Kent (n=215)		Büyükşehir (n=161)		P
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	3,85 <sup>a</sup>	0,73	4,14 <sup>b</sup>	0,64	4,16 <sup>b</sup>	0,62	0,001**
KAİ	3,84 <sup>a</sup>	0,86	4,17 <sup>b</sup>	0,70	4,21 <sup>b</sup>	0,69	<0,001***
AİP	3,96 <sup>a</sup>	0,79	4,20 <sup>b</sup>	0,71	4,22 <sup>b</sup>	0,69	0,016*
KİATK	3,63	0,83	3,84	0,84	3,82	0,84	0,102
EU	3,67 <sup>a</sup>	0,90	4,06 <sup>b</sup>	0,77	4,10 <sup>b</sup>	0,76	<0,001***
DY	4,16 <sup>a</sup>	0,97	4,43 <sup>b</sup>	0,72	4,44 <sup>b</sup>	0,74	0,014*

\* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$ , n: örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAİ: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgili Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği, p: Tek Yönlü Varyans analizi için anlamlılık değeri. Satırlardaki farklı harfler istatistiksel olarak anlamlı farklılığı gösterir (Bu farklılığın tespiti için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır)

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların geldikleri alanlara göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans analizine göre (Tablo 11), Sosyo-kültürel uyum ölçeği ( $p=0,001<0,05$ ), KAİ ( $p<0,001$ ), AİP ( $p=0,016<0,05$ ), EU ( $p<0,001$ ) ve DY ( $p=0,014<0,05$ ) faktörleri için geldikleri alana göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre, Sosyo-kültürel uyum için, kırsal alandan gelen katılımcıların puanları kentsel alandan gelen katılımcıların puanlarından daha düşüktür. Kentsel alandan gelen katılımcılar ile büyükşehirden gelen katılımcılar arasında bir farklılık yoktur. Sosyo-kültürel uyum KAİ, AİP, EU ve DY boyutları için, kırsal alandan gelen katılımcıların puanları kentsel alandan gelen katılımcıların puanlarından daha düşüktür. Kentsel alandan gelen katılımcılar ile büyükşehirden gelen katılımcılar arasında bir farklılık yoktur.

**Tablo 7: Ölçek ve Alt Boyutlarının Çalışılan Turizm Tesisine Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Çalışılan Turizm Tesisleri			
	Konaklama İşletmesi (n=234)	Seyahat Acentası (n=50)	Yiyecek-İçecek İşletmesi (n=105)	Diğer Turizm İşletmeleri (n=78)

	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	P
Sosyo-Kültürel Uyum	4,02 <sup>a</sup>	0,69	4,19	0,56	4,06	0,70	4,28 <sup>b</sup>	0,53	0,014*
KAİ	4,04 <sup>a</sup>	0,78	4,24	0,61	4,08	0,77	4,36 <sup>b</sup>	0,60	0,006**
AİP	4,08 <sup>a</sup>	0,74	4,30	0,57	4,09 <sup>a</sup>	0,80	4,38 <sup>b</sup>	0,60	0,005**
KİATK	3,74	0,83	3,96	0,76	3,80	0,88	3,86	0,88	0,356
EU	3,94	0,83	4,05	0,85	3,96	0,84	4,20	0,66	0,102
DY	4,29 <sup>a</sup>	0,83	4,41	0,71	4,39	0,82	4,62 <sup>b</sup>	0,60	0,018*

\* $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ , \*\*\* $p < 0,001$ ,  $n$ : örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAİ: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği,  $p$ : Tek Yönlü Varyans analizi için anlamlılık değeri. Satırlardaki farklı harfler istatistiksel olarak anlamlı farklılığı gösterir (Bu farklılığın tespiti için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır)

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların çalışılan turizm tesisine göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans analizine göre (Tablo 12), Sosyo-kültürel uyum ölçeği ( $p=0,014 < 0,05$ ) ve alt boyutlarından KAİ ( $p=0,006 < 0,05$ ), AİP ( $p=0,005 < 0,05$ ) ve DY ( $p=0,018 < 0,05$ ) faktörleri için anlamlı farklılık mevcuttur. Sosyo-kültürel uyum ölçeği ve KAİ, DY boyutları için, konaklama işletmelerinde çalışanların puanı seyahat acentası ve yiyecek-içecek işletmeleri dışındaki diğer turizm işletmelerinde çalışanların puanlarından anlamlı bir şekilde daha düşüktür. AİP boyutunda, konaklama işletmelerinde ve yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların puanı diğer turizm işletmelerinde çalışanların puanlarından anlamlı bir şekilde daha düşüktür.

**Tablo 8: Ölçek ve Alt Boyutlarının Çalışılan Departmana Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Departman Durumu										P
	Ön büro (n=59)		Kat Hizmetleri (n=47)		Yiyecek İçecek (n=139)		Satış Pazarlama (n=50)		Diğer (n=172)		
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	4,17	0,58	4,07	0,75	4,04	0,62	4,21	0,58	4,08	0,71	0,464
KAİ	4,16	0,63	4,22	0,78	4,04	0,73	4,31	0,58	4,10	0,81	0,196
AİP	4,16	0,69	4,19	0,76	4,07	0,69	4,27	0,68	4,19	0,77	0,459
KİATK	3,98	0,72	3,73	0,93	3,78	0,76	3,76	0,97	3,77	0,88	0,481
EU	4,06	0,70	4,04	0,86	3,96	0,79	4,21	0,71	3,94	0,87	0,276
DY	4,50	0,69	4,17	0,88	4,35	0,78	4,52	0,61	4,38	0,83	0,163

\* $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ , \*\*\* $p < 0,001$ ,  $n$ : örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAİ: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği,  $p$ : Tek Yönlü Varyans analizi için anlamlılık değeri. Satırlardaki farklı harfler istatistiksel olarak anlamlı farklılığı gösterir (Bu farklılığın tespiti için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır)

Çalışmada yer alan ölçekler ve alt boyutlarının, katılımcıların çalışılan departmana göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans analizine göre (Tablo 13), ölçek ya da herhangi bir alt boyutu için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 9: Ölçek ve Alt Boyutlarının Vardiya Durumuna Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Vardiya Durumu						P
	08:00-16:00 (n=330)		16:00-00:00 (n=115)		00:00-08:00 (n=22)		
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	4,10	0,65	4,05	0,70	4,14	0,67	0,751
KAI	4,14	0,73	4,07	0,78	4,14	0,68	0,732
AİP	4,18	0,72	4,10	0,77	4,14	0,65	0,531
KİATK	3,80	0,83	3,77	0,87	3,86	0,89	0,888
EU	4,00	0,79	3,96	0,87	4,17	0,80	0,554
DY	4,39	0,77	4,36	0,84	4,39	0,75	0,956

\* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$ , n: örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAI: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği, p: Tek Yönlü Varyans analizi için anlamlılık değeri. Satırlardaki farklı harfler istatistiksel olarak anlamlı farklılığı gösterir (Bu farklılığın tespiti için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır)

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların vardiya durumlarına göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans analizine göre (Tablo 14), ölçek ya da herhangi bir alt boyut için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 10: Ölçek ve Alt Boyutlarının Kıdem Durumuna Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Kıdem Durumu										P
	0-3 yıl (n=267)		4-8 yıl (n=110)		9-13 yıl (n=56)		14-18 yıl (n=16)		19+ yıl (n=18)		
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	3,99 <sup>a</sup>	0,64	4,15 <sup>a</sup>	0,67	4,25	0,72	4,64 <sup>b</sup>	0,31	4,23	0,54	<0,001***
KAI	4,00 <sup>a</sup>	0,74	4,25	0,65	4,22	0,90	4,66 <sup>b</sup>	0,31	4,35	0,70	<0,001***
AİP	4,05 <sup>a</sup>	0,73	4,20	0,71	4,39 <sup>b</sup>	0,74	4,67 <sup>b</sup>	0,35	4,40 <sup>b</sup>	0,57	<0,001***
KİATK	3,72 <sup>a</sup>	0,77	3,82 <sup>a</sup>	0,96	3,90	0,98	4,45 <sup>b</sup>	0,49	3,89	0,68	0,010**
EU	3,89 <sup>a</sup>	0,76	4,10	0,86	4,16	0,91	4,56 <sup>b</sup>	0,54	4,02	0,67	0,002**
DY	4,30 <sup>a</sup>	0,82	4,39	0,80	4,57	0,68	4,84 <sup>b</sup>	0,35	4,50	0,59	0,018*

\* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$ , n: örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAI: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği, p: Tek Yönlü Varyans analizi için anlamlılık değeri. Satırlardaki farklı harfler istatistiksel olarak anlamlı farklılığı gösterir (Bu farklılığın tespiti için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır)

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların kıdem durumuna göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans analizine göre (Tablo 15) Sosyo-kültürel uyum ölçeği ( $p<0,001$ ), KAİ ( $p<0,001$ ), AİP ( $p<0,001$ ), KİATK ( $p=0,010<0,001$ ), EU ( $p=0,002<0,001$ ) ve DY ( $p=0,018<0,001$ ) faktörleri için anlamlı farklılık bulunmuştur. Sosyo-kültürel uyum ölçeği ve alt boyutu olan KAİ için, kıdem durumu 0-3 yıl arası olanların puanı 14-18 yıl olanların puanlarından daha düşüktür. AİP boyutunda, kıdem durumu 0-3 yıl arası olanların puanı 9-13 yıl, 14-18 yıl ve 19 yıl ve üzeri olanların puanlarından daha düşüktür. KİATK boyutunda, kıdem durumu 0-3 yıl arası ve 4-8 yıl arası olanların puanı 14-18 yıl olanların puanlarından daha düşüktür. EU ve DY boyutları için, kıdem durumu 0-3 yıl arası olanların puanı 14-18 yıl olanların puanlarından daha düşüktür.

**Tablo 11: Ölçek ve Alt Boyutlarının Gelir Durumuna Göre Farklılıkları**

Faktör/Boyutlar	Gelir Durumu										P
	1600-2100		2101-2600		2601-3100		3101-4600		4601+		
	TL (n=270)	SS	TL (n=98)	SS	TL (n=48)	SS	TL (n=31)	SS	TL (n=20)	SS	
Sosyo-Kültürel Uyum	3,96 <sup>a</sup>	0,66	4,14 <sup>ac</sup>	0,65	4,40 <sup>bc</sup>	0,51	4,59 <sup>b</sup>	0,33	4,08 <sup>ac</sup>	0,76	<0,001***
KAİ	3,98 <sup>a</sup>	0,75	4,20	0,76	4,46 <sup>b</sup>	0,52	4,56 <sup>b</sup>	0,40	4,09	0,85	<0,001***
AİP	4,01 <sup>a</sup>	0,74	4,23 <sup>ac</sup>	0,64	4,48 <sup>bc</sup>	0,63	4,67 <sup>b</sup>	0,37	4,20	0,91	<0,001***
KİATK	3,66 <sup>a</sup>	0,80	3,79 <sup>ac</sup>	0,93	4,16 <sup>bc</sup>	0,71	4,49 <sup>b</sup>	0,53	3,68 <sup>ac</sup>	0,87	<0,001***
EU	3,90 <sup>a</sup>	0,79	3,96 <sup>ac</sup>	0,89	4,32 <sup>bc</sup>	0,70	4,60 <sup>b</sup>	0,42	3,83 <sup>ac</sup>	0,87	<0,001***
DY	4,26 <sup>a</sup>	0,86	4,50 <sup>b</sup>	0,70	4,57 <sup>b</sup>	0,61	4,65 <sup>b</sup>	0,49	4,60 <sup>b</sup>	0,70	0,002**

\* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$ , n: örneklem sayısı, Ort: Ortalama, SS: Standart sapma, KAİ: Kişilerarası İletişim, AİP: Akademik / İş Performansı, KİATK: Kişisel İlgi Alanları and Toplum Katılımı, EU: Ekolojik Uyum, DY: Dil Yeterliliği, p: Tek Yönlü Varyans analizi için anlamlılık değeri. Satırlardaki farklı harfler istatistiksel olarak anlamlı farklılığı gösterir (Bu farklılığın tespiti için Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır)

Çalışmada yer alan ölçek ve alt boyutlarının, katılımcıların gelir durumuna göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans analizine göre (Tablo 16), Sosyo-kültürel uyum ölçeği ( $p<0,001$ ), KAİ ( $p<0,001$ ), AİP ( $p<0,001$ ), KİATK ( $p<0,001$ ), EU ( $p<0,001$ ) ve DY ( $p=0,002<0,001$ ) faktörleri için anlamlı farklılık bulunmuştur.

Sosyo-kültürel uyum ölçeği ve KAİ, AİP, KİATK, EU alt boyutları için, aylık geliri 1600-2100 TL arasında olan katılımcıların puanı 2601-3100 TL arasında ve 3101-4600 TL arasında olanların puanlarından daha düşüktür. DY boyutunda ise, aylık geliri 1600-2100 TL arasında olan katılımcıların puanı hepsinden daha düşüktür.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırmada, farklı bölge ve ülkelerden gelerek turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde görev alan personelin sosyo-kültürel uyum düzeyleri demografik özelliklerine bağlı olarak incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, cinsiyete göre Akademik/İş Performansı boyutunda erkek katılımcıların performans ortalamaları kadın katılımcılardan daha yüksektir. Bunun nedeni, erkek çalışanların kadınlara oranla uzun süreli ve yorucu çalışma saatlerine karşın daha dayanıklı olmalarından kaynaklı olabilir. Yaşa göre incelendiğinde, genel olarak çalışanların yaş oranları ilerledikçe Sosyo-kültürel uyum düzeyleri de artmaktadır. Bununla birlikte, Kişisel İlgil Alanları ve Toplum Katılımı alt boyutu hariç yine yaş oranı arttıkça tüm boyutlarda uyum artmaktadır. Bu durum yaşa bağlı olarak artan mesleki ve yaşam tecrübelerine bağlı olabilir. Medeni durumlarına göre, evli çalışanların Sosyo-kültürel uyum düzeyleri bekarlara oranla daha yüksektir. Buna göre, evli çalışanlar bekarlara oranla daha fazla sorumluluk üstlendiklerinden dolayı uyum konusunda daha hassas olabilirler. Kişisel İlgil Alanları ve Toplum Katılımı ile Ekolojik Uyum boyutlarında herhangi bir farklılık bulunmaması bu durumu destekler niteliktedir. Uyruklarına göre incelendiğinde, yalnızca Akademik/İş Performansı boyutunda bir farklılık olduğu görülmektedir. TC vatandaşı çalışanların uyum düzeyleri yabancı uyruklu çalışanlara oranla daha yüksek olup bunun nedeni TC vatandaşlarının aynı ülke sınırları içerisinde aynı kültüre sahip olmalarından kaynaklı olabilir.

Eğitim durumlarına göre yalnızca Dil Yeterliliği boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Çalışanların eğitim seviyeleri yükseldikçe uyum düzeyleri artış göstermektedir. Geldikleri alana göre, büyükşehirden gelen çalışanların uyum düzeyleri kırsal ve kentsel alanlardan gelenlere oranla daha yüksektir. Bu durum büyükşehirlerdeki yaşam tarzının küçük yerleşim birimlerinden oldukça farklı olması ve büyükşehirlerdeki olanakların daha fazla olmasından kaynaklı olabilir. Çalışılan turizm tesisine göre, konaklama işletmelerinde çalışanların uyum düzeyleri seyahat acentaları ve yiyecek-içecek işletmeleri dışında kalan diğer turizm tesislerinde çalışanlardan daha düşüktür. Buna göre, konaklama işletmelerinin yoğunluğu çalışanların uyumunu olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışanların kıdem durumlarına göre, çalışma süresi arttıkça uyum artmaktadır. Bu durum daha uzun yıllar çalışmanın uyumu da kolaylaştırarak artmasını sağlayabileceği şeklinde açıklanabilir. Çalışanların gelir durumuna göre ise, ücret arttıkça uyum da artmaktadır. Buna göre, çalışanların elde ettikleri ücret, motivasyonlarını arttırarak uyum düzeylerini olumlu yönde etkilemektedir.

Bu araştırma, turizm işletmelerinde çalışanların sosyo-kültürel uyumunun demografik özelliklerine yönelik olarak yapılan özgün bir çalışma olarak kabul edilmektedir. Hem uygulama hem de teorik sonuçlar açısından bu çalışmanın önemli olduğu varsayılmaktadır. Farklı kültürlerden gelen bireylerin sosyo-kültürel uyum düzeylerinin belirlenerek örgütsel ve kültürel ihtiyaçlarının tespit edilmesi sağlanabilmektedir. Bu sayede işletmelerde daha memnun çalışanların görev alması ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyeti elde edilmesi sağlanacaktır.

Bu çalışmanın sonuçları, turizm işletmelerinin kültürel açıdan farklı çalışanlarla bir arada bulunarak çok kültürlü bir iş ortamı yaratılması konusunda bir ışık tutmaktadır. Çalışanların gerek işletmeye gerekse sosyal yaşama uyumunu sağlayarak işletmeler kültürel anlamda yetkinlik elde edebilirler. Bu sayede, işletme ile çalışan arasındaki kültürel boşluk da en aza indirgenmiş olacaktır.

## KAYNAKLAR

- Anheier, H. K., and Isar, Y. R. (2008). Introducing the cultures and globalization series and the cultural economy. In H. K. Anheier and Y. R. Isar (Eds.), *The cultural economy* (pp. 1–12). London: Sage.
- Ataca, B., and Berry, J. W. (2002). Psychological, sociocultural, and marital adaptation of Turkish immigrant couples in Canada. *International Journal of Psychology*, 37(1), 13-26.
- Berry, J. W. (1992). Acculturation and adaptation in a new society. *International migration*, 30, 69-85.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied psychology*, 46(1), 5-34.
- Black, J. S. (1988). Work role transitions: A study of American expatriate managers in Japan. *Journal of international business studies*, 19(2), 277-294.
- Black, J. S., and Stephens, G. K. (1989). The influence of the spouse on American expatriate adjustment and intent to stay in Pacific Rim overseas assignments. *Journal of management*, 15(4), 529-544.
- Böke, K. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Alfa Yayınları, İstanbul.
- Burns, N. and Grove, S. K. (1993). *The practice of nursing research: Conduct, critique & utilization*, Second Edition. Elsevier Science Health Science.
- Drache, D., and Froese, M. D. (2008). The global cultural economy: Power, citizenship and dissent. In H. K. Anheier and Y. R. Isar (Eds.), *The cultural economy* (pp. 52–66). London: Sage.
- Furnham, A. and Bochner, S. (1982). Social difficulty in a foreign culture: An empirical analysis of culture shock. *Cultures in contact: Studies in cross-cultural interaction*, 1, 161-198.
- Goodstein, L. D., and Lanyon, R. I. (1975). *Adjustment, Behavior and Personality*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Herbig, P. and Dunphy, S. (1998). Culture and innovation. *Cross-cultural management: An international journal*, 5(4), 13–21.
- Hofstede, G. (1990). A reply and comment on Joginder P. Singh: Managerial culture and work-related values in India. *Organization Studies*, 11(1): 103–106.
- Huang, T. J., Chi, S. C., and Lawler, J. J. (2005). The relationship between expatriates' personality traits and their adjustment to international assignments. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(9), 1656-1670.
- Huang, Y. T., and Rundle-Thiele, S. (2014). The moderating effect of cultural congruence on the internal marketing practice and employee satisfaction relationship: An empirical examination of Australian and Taiwanese born tourism employees. *Tourism Management*, 42, 196-206.

- Karacan, E. (2003). *Örgütsel Kültür Farklılıklarının Performans Değerlendirme Uygulamaları Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2003, s. 4.
- Kılıçlar, A., Sarı, Y., ve Seçilmiş, C. (2012). Türk Dünyasından Gelen Öğrencilerin Yaşadıkları Sorunların Akademik Başarılarına Etkisi: Turizm Öğrencileri Örneği. *Bilig*, 61, 157.
- Kim, W. G., Choi, H. M., and Li, J. J. (2016). Antecedents and outcomes of migrant workers' sociocultural adjustment in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 58, 1-12.
- Kraft, C. (1978). Interpreting in cultural context. *Journal of the Evangelical Theological Society*, 21(4), 357-368.
- Kraimer, M. L., Wayne, S. J., and Jaworski, R. A. A. (2001). Sources of support and expatriate performance: The mediating role of expatriate adjustment. *Personnel Psychology*, 54(1), 71-99.
- Kraimer, M. L., and Wayne, S. J. (2004). An examination of perceived organizational support as a multinational construct in the context of an expatriate assignment. *Journal of Management*, 30: 209-237.
- Kocadaş, B. (2006). Kültür ve medya. *Journal of Human Sciences*, 1(1).
- Kovacs, M. L., and Cropley, A. J. (1975). Alienation and the Assimilation of Immigrants. *Australian Journal of Social Issues*, 10(3), 221-230.
- Leung, C., and Karnilowicz, W. (2002). The psychological and sociocultural adaptation of chinese and vietnamese immigrant adolescents in Australia. In *International Perspectives on Child and Adolescent Mental Health* (Vol. 2, pp. 519-539). Elsevier.
- Rapoport, A. (1980). *Cross-Cultural Aspects of Environmental Design*. In *Environment and culture* (pp. 7-46). Springer, Boston, MA.
- Searle, W. and Ward, C. (1990). The prediction of psychological and sociocultural adjustment during cross-cultural transitions. *International journal of intercultural relations*, 14(4), 449-464.
- Sofyalıoğlu, Ç., ve Aktaş, R. (2001). Kültürel farklılıkların uluslararası işletmelere etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 75-92.
- Sümer, S. (2009). *International Students' Psychological and Sociocultural Adaptation in the United States*. Dissertation, Georgia State University.
- Şeker, B. D. ve Akman, E. (2016). Uluslararası öğrencilerin psikolojik ve sosyokültürel süreçleri. *Cukurova Medical Journal*, 41(3), 504-514.
- Şişman, M. (2011). *Örgütler ve Kültürler*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Takeuchi, R., Yun, S. and Russell, J. E. A. (2002). Antecedents and consequences of the perceived adjustment of Japanese expatriates in the USA. *International Journal of Human Resource Management*, 13: 1224-1244.

- Ward, C. and Kennedy, A. (1992). Locus of control, mood disturbance, and social difficulty during crosscultural transitions. *International Journal of Intercultural Relations*, 16, 175–194.
- Ward, C. and Kennedy, A. (1993a). Psychological and socio-cultural adjustment during cross-cultural transitions: A comparison of secondary students overseas and at home. *International journal of psychology*, 28(2), 129-147.
- Ward, C. and Kennedy, A. (1993b). Where's the" culture" in cross-cultural transition? Comparative studies of sojourner adjustment. *Journal of cross-cultural psychology*, 24(2), 221-249.
- Ward, C. and Kennedy, A. (1999). The measurement of sociocultural adaptation. *International journal of intercultural relations*, 23(4), 659-677.
- Ward, C., and Rana-Deuba, A. (1999). Acculturation and adaptation revisited. *Journal of cross-cultural psychology*, 30(4), 422-442.
- Williams, M. E. (2008). Individual differences and cross-cultural adaptation: A study of cultural intelligence, psychological adjustment, and sociocultural adjustment. ProQuest.
- Wilson, J. (2013). Exploring the past, present and future of cultural competency research: The revision and expansion of the sociocultural adaptation construct. Unpublished doctoral dissertation. Victoria University of Wellington.