



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2021, 5(1): 379-406.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.670](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.670)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Örgütsel Destek Algısının Hizmet Kalitesine Etkisinde Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*

Dr. Öğr. Üyesi, Aysen ERCAN İŞTİN, Şırnak Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Şırnak, e-posta: aysen_ercanistin@sirnak.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7622-361X>

Prof. Dr. Bahar TANER, Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, e-posta: bahartaner@mersin.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4169-6716>

Öz

Araştırmada algılanan örgütsel desteğin hizmet kalitesine etkisinde personel güçlendirmenin aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Alt amaçları ise örgütsel destek algısının hizmet kalitesi üzerindeki etkisini, personel güçlendirmenin hizmet kalitesi üzerindeki etkisini ve örgütsel destek algısının personel güçlendirme üzerindeki etkisini belirlemektir. Araştırmanın evrenini, 2018 yılında Antalya'daki 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini, evreni temsil edecek sayıda ulaşılan çalışanlar oluşturmaktadır. Nicel açıdan betimsel araştırma modelinden faydalanılan araştırmada, kolayda örnekleme yöntemi ile Şubat-Nisan 2018 tarihleri arasında toplanan 447 anket verisi analiz edilmiştir. İlgili verilerin analizi sonucunda, algılanan örgütsel desteğin hizmet kalitesine etkisinde personel güçlendirmenin kısmi aracılık etkisi olduğu belirlenmiştir. Araştırmanın alt amaçlarına ilişkin analizler sonucunda, örgütsel desteğin ve personel güçlendirmenin hizmet kalitesi üzerinde etkisi olduğu; örgütsel destek algısının personel güçlendirme algısı üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

* Doktora Tezinden Türetilmiştir (İştin Ercan, A. (2018). Örgütsel Destek Algısının Hizmet Kalitesine Etkisinde Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Mersin.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Destek, Hizmet Kalitesi, Personel Güçlendirme, Konaklama İşletmeleri, Antalya.

Makale Gönderme Tarihi: 13.11.2020

Makale Kabul Tarihi: 07.03.2021

Önerilen Atıf:

Ercan İştin, A. ve Taner, B. (2021). Örgütsel Destek Algısının Hizmet Kalitesine Etkisinde Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 379-406.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

The Mediating Role of Empowering Personnel in the Effect of Organizational Support Perception on Service Quality: A Study on Hospitality Businesses

Assistant Prof. Dr. Aysen ERCAN İŞTİN, Şırnak University, School of Tourism and Hotel Management, Şırnak, e-mail: aysen_ercanistin@sirnak.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7622-361X>

Prof. Dr. Bahar TANER, Mersin University, Faculty of Tourism, Mersin, e-mail: bahartaner@mersin.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4169-6716>

Abstract

In the research, it was aimed to determine the mediating effect of personal empowerment in the relationship between organizational support perception and service quality; and secondary objectives are to determine the effect of perceived organizational support on service quality, the effect of personnel empowerment on service quality and the effect of perceived organizational support on personnel empowerment. The research universe consists of the employees who work in 5-star hospitality enterprises of Antalya in 2018. The sample of the research is the employees whose number is representative of the universe. In the research that utilized the descriptive research model in terms of quantitative, the data of 447 questionnaires collected between February and April 2018 by being used simple sampling method were analyzed. As a result of the research, it was determined that a partial mediation effect of the personnel empowerment exists in the relationship between the perceived organizational support and service quality. As a result of the analysis regarding the secondary objectives of the research, it was found that both perceived organizational support and personnel empowerment affect service quality and perceived organizational support affects empowerment.

Keywords: Organizational Support, Service Quality, Personal Empowerment, Hospitality Enterprises, Antalya.

Received: 13.11.2020

Accepted: 07.03.2021

Suggested Citation:

Ercan İştin, A. and Taner, B. (2021). The Mediating Role of Empowering Personnel in the Effect of Organizational Support Perception on Service Quality: A Study on Hospitality Businesses, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1): 379-406.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.