

**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
2017-DR-009**

**HİZMET HATASI TELAFİSİ PERFORMANSININ
PSİKOLOJİK ÖNCÜLLERİ: OTEL
İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ**

**HAZIRLAYAN
Kansu GENÇER**

**TEZ DANIŞMANI
Yrd. Doç. Dr. Tuğrul AYYILDIZ**

AYDIN-2017

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

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencisi Kansu GENÇER tarafından hazırlanan “Hizmet Hatası Telifisi Performansının Psikolojik Öncülleri: Otel İşletmeleri Örneği” başlıklı tez, 20.01.2017 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu	İmzası
Başkan :Yrd. Doç. Dr. Tuğrul AYYILDIZ	ADÜ
Üye :. Doç. Dr. Osman Nuri ÖZDOĞAN	ADÜ
Üye :. Yrd. Doç. Dr. Gökhan AYZLAR	MSKÜ
Üye : Yrd. Doç. Dr. Hakan ATAY	ADÜ
Üye :. Doç. Dr. Elbeyi PELİT	AKÜ

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim KurulununSayılı kararıyla tarihinde onaylanmıştır.

Doç. Dr. Ahmet Can BAKKALCI
Enstitü Müdürü V.

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

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

.../.../2017

Kansu GENÇER

ÖZET

HİZMET HATASI TELAFİSİ PERFORMANSININ PSİKOLOJİK ÖNCÜLLERİ: OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

Kansu GENÇER

Doktora Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Tuğrul AYYILDIZ

2017, 247 sayfa

Hizmet sektöründe gerçekleşen hatalar ve bunların maliyetlerinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Hizmet sunumu sırasında sıklıkla karşılaşılabilen hizmet hatalarının telafisi ancak işletme çalışanları aracılığı ile yerine getirilebilmektedir. Hizmet hataları ani gelişebilen, öngörülemeyen hataları da içerdiğinden kurallar ve talimatlarla belirlenmiş olan hizmet hatası telafisinin çoğu zaman kurallar ve talimatlar dışında da aksiyonlar olarak gerçekleştirilmesi gerekebilmektedir. Kural ve talimatlarla belirlenmemiş olan hatalarda daha fazla olmak üzere her türlü hata telafisi eylemlerinde çalışanların bizzat buna istekliliği, hatayı gidermenin anlamlı olup olmaması, hatayı telafisinin getirileri veya götürüleri hakkındaki çalışanın alguları performans üzerinde etkili olmaktadır. Psikolojik öncüllerin netleştirilmesi ve etkilerinin ortaya çıkması sayesinde işletmeler hizmet hatası telafisi performanslarını yükseltebilirler.

Bu araştırmada hizmet hatası telafisi performansının öncülleri olarak psikolojik koşullar, rol stresi kaynakları ve işe tutkunluk kavramları alınmış ve hizmet hatası telafisi performansına etkileri incelenmiştir. Kuşadası bölgesinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 392 kişi üzerinde uygulanan anketlerden toplanan verilerden hizmet hatası telafisi performansının psikolojik koşullar ve rol stresi kaynaklarından etkilendiği ve bu etkiye işe tutkunluğun aracılık yaptığı sonucuna ulaşılmıştır.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Hizmet Hatası Telafisi Performansı, İşe Tutkunluk, Rol Stresi Kaynakları, Psikolojik Koşullar

ABSTRACT

PSYCHOLOGICAL ANTECEDENTS OF SERVICE RECOVERY PERFORMANCE: CASE OF HOTEL BUSINESSES

Kansu GENÇER

Ph. D. Thesis, Tourism Management Department

Supervisor: Asst. Prof. Dr. Tuğrul AYYILDIZ

Service errors occurring in the service sector and their costs are increasing. Recovery of service errors are bound to the employees. Because of unpredictable nature of service errors, recovery actions are sometimes need to be taken out of the policies and rules that has been put by the company. Success of recovery solutions are bound to employees' willingness to take action, the meaningfulness of recovery, possible consequences of taking actions for the employees and effects of organizational role stressors. Service recovery performance of the employees are related the physical, emotional and cognitive state of the employees and readiness to show efforts to solve the problems. Psychological antecedents are the psychological conditions and states of mind effecting the service recovery performance of employees. An employees willingness, readiness and performance level are closely related to those psychological antecedents.

In this research, selected psychological antecedents of service recovery performance are psychological conditions, organizational role stressors and work engagement. With the participation of 392 hotel employees in Kuşadası, the findings show that psychological conditions and organizational role stressors are effecting the service recovery performance, and work engagement has mediating effect between the relationship of service recovery performance with the psychological conditions and organizational role stressors.

KEYWORDS: Service Recovery Performance, Psychological Conditions, Organizational Role Stressors, Work Engagement.

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasının hazırlanmasında, bilgisi ve deneyimi ile değerli görüş, öneri ve yardımlarını esirgmeden her zaman yanımda olan tez danışmanım ve değerli hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Tuğrul AYYILDIZ'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tez izleme komitesinde olan, değerli vakitlerini ayıran, destek ve katkılarıyla tezimin biçimlenmesinde yardımcı olan değerli hocalarım Sayın Doç. Dr. Osman Nuri ÖZDOĞAN ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Gökhan AYAZLAR'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Doktora öğrenimim boyunca kendimi geliştirmemde önemli emekleri olan ve bilgileriyle bana yol gösteren değerli hocam Sayın Prof. Dr. Bahattin RIZAOĞLU'na teşekkürü bir borç bilirim.

Araştırma verilerinin toplanması aşamasında katılım sağlayan Kuşadası otelleri yöneticileri ve iş görenlerine değerli vakitlerini ayırarak katkı sağladıkları için teşekkür ederim.

Hayatımın her anında yanımda olan, fedakarlıkları ve sevgileri ile bana güç veren, desteklerini her an yanımda hissettiğim sevgili annem İlkey CANGÜL, babam Atila GENÇER, halam Yıldız GENÇER ve tüm aileme sonsuz teşekkür ederim.

Bu zorlu süreçte desteği, anlayışı ve fikirleriyle yanımda olan, bana motivasyon sağlayan sevgili eşim Güllü GENÇER'e sonsuz teşekkür ederim.

Kansu GENÇER

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI	v
ÖZET.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÖNSÖZ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xxv
ÇİZELGELER DİZİNİ	xxix
EKLER DİZİNİ.....	xli
GİRİŞ... ..	1
1. ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR	3
1.1. Araştırmanın Sorunu	3
1.2. Araştırmanın Amacı	4
1.3. Araştırmanın Önemi	5
1.4. Araştırmanın Yöntemi.....	6
1.4.1. Evren ve Örneklem.....	6
1.4.2. Kullanılan Ölçekler, Verilerin Toplanması ve Analizi.....	8
1.4.3. Araştırma Hipotezleri.....	13
1.4.4. Araştırma Modeli	15
1.5. Araştırmanın Kısıtları ve Varsayımları	16
1.6. Bölümlerin Oluşturulması.....	16
2. KURAMSAL ÇERÇEVE	18
2.1. Psikolojik Koşullar.....	18
2.1.1. Psikolojik Koşulların Boyutları.....	18
2.1.1.1. Psikolojik güvenlik.....	18
2.1.1.2. Psikolojik anlamlılık	20

2.1.1.3. Psikolojik uygunluk.....	22
2.1.2. Psikolojik Koşulları Etkileyen Faktörler	23
2.1.2.1. Psikolojik güvenliği etkileyen faktörler	23
2.1.2.2. Psikolojik uygunluğu etkileyen faktörler	25
2.1.2.3. Psikolojik anlamlılığı etkileyen faktörler	26
2.2. Çalışanlarda Stres	28
2.2.1. Stres Kavramı	28
2.2.2. İş Kaynakları-Talepleri.....	29
2.2.3. Örgüt Dışı Stres Kaynakları	30
2.2.4. Kişisel Stres Kaynakları	31
2.2.4.1. Kişisel kontrol	31
2.2.4.2. Öğrenilmiş çaresizlik.....	32
2.2.5. Örgütsel Stres Kaynakları.....	32
2.2.5.1. İş yerindeki ilişkiler.....	32
2.2.5.2. İnsan kaynakları uygulamaları	33
2.2.5.3. Yönetim politikaları ve stratejileri.....	33
2.2.5.4. Örgütsel süreçler.....	33
2.2.5.5. Çalışma koşulları	34
2.2.5.6. Örgütsel rol.....	34
2.2.6. Çalışanlarda Stresin Sonuçları.....	41
2.2.6.1. Çalışanlarda stresin bireysel sonuçları	41
2.2.6.2. Çalışanlarda stresin örgütsel sonuçları	42
2.3. İşe Tutkunluk.....	44
2.3.1. İşe Tutkunluk Kavramı.....	44
2.3.2. İşe Tutkunluğun Boyutları.....	46
2.3.2.1. Dinçlik	46

2.3.2.2. Adanmışlık	47
2.3.2.3. Yoğunlaşma.....	48
2.3.3. İşe Tutkunluk İle Karıştırılan Kavramlar	48
2.3.3.1. Ekstra rol davranışları	49
2.3.3.2. Personel girişimciliği.....	49
2.3.3.3. İş benimsenme.....	49
2.3.3.4. Örgütsel bağlılık.....	50
2.3.3.5. İş tatmini.....	50
2.3.3.6. Olumlu duygulanım.....	50
2.3.3.7. Akış deneyimi	50
2.3.3.8. İşkoliklik	51
2.3.4. İşe Tutkunluğa Yol Açan Etmenler.....	51
2.3.4.1. Sosyal değişim teorisi.....	51
2.3.4.2. İş özellikleri teorisi.....	52
2.3.4.3. Ödüller ve takdir.....	53
2.3.4.4. Örgütsel destek.....	54
2.3.4.5. Örgütsel adalet.....	54
2.3.5. İşe Tutkunluğun Sonuçları	55
2.4. Hizmet Hatası Telafisi Performansı	57
2.4.1. Hizmet Hatası Kategorileri.....	59
2.4.1.1. Hataların büyüklüğü.....	59
2.4.1.2. Süreç hataları ve çıktıları.....	59
2.4.1.3. Temel ve temel olmayan hatalar	59
2.4.1.4. Hizmet-sistem hataları.....	60
2.4.1.5. Müşterinin açık veya kapalı isteklerini yerine getirmedeki başarısızlıklar	61
2.4.1.6. Çalışanların istemli ve istemsiz eylemlerindeki hatalar	61

2.4.2. Hizmet Hatası Telafi Yöntemleri	62
2.4.2.1. Özür dileme	62
2.4.2.2. Acilen eski haline döndürme	63
2.4.2.3. Empati yapma.....	63
2.4.2.4. Sembolik gönül alma	64
2.4.2.5. Süreci takip etme	64
2.4.3. Müşterilerin Telafi Beklentisinin Öncülleri	64
2.4.3.1. Sadakat	65
2.4.3.2. Kalite	65
2.4.3.3. Hatanın ciddiyeti	66
2.4.3.4. Garantiler.....	66
2.5. Psikolojik Koşullar ve Hizmet Hatası Telafisi Performansı İlişkisi.....	68
2.6. Örgütsel Rol Stresi Kaynakları ve Hizmet Hatası Telafisi Performansı Arasındaki İlişki.....	70
2.7. Psikolojik Koşullar ve İşe Tutkunluk Arasındaki İlişki	74
2.8. Rol Stresi Kaynakları ve İşe Tutkunluk İlişkisi.....	76
2.9. İşe Tutkunluk ve Hizmet Hatası Telafisi Performansı İlişkisi.....	77
2.10. Rol Stresi Kaynakları ve Psikolojik Koşulların Hizmet Hatası Telafisi Performansına Etkisinde İşe Tutkunluğun Aracılık Etkisi.....	79
3. BULGULAR	82
3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları ve Betimsel İstatistikler.....	82
3.2. Psikolojik Koşullar ile Çalışanların Demografik Özellikleri İlişkisi.....	93
3.2.1 Psikolojik Anlamlılık Boyutu – Cinsiyet İlişkisi.....	93
3.2.2. Psikolojik Anlamlılık – Yaş İlişkisi	94
3.2.3. Psikolojik Anlamlılık – Eğitim Durumu İlişkisi.....	95
3.2.4. Psikolojik Anlamlılık –Medeni Durum İlişkisi	95

3.2.5. Psikolojik Anlamlılık – Gelir Düzeyi İlişkisi.....	96
3.2.6. Psikolojik Anlamlılık – Departman İlişkisi.....	96
3.2.7. Psikolojik Anlamlılık – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi.....	97
3.2.8. Psikolojik Anlamlılık – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi	97
3.2.9. Psikolojik Anlamlılık – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi.....	97
3.2.10. Psikolojik Anlamlılık – Turizm Eğitimi İlişkisi.....	98
3.2.11. Psikolojik Güvenlik Boyutu – Cinsiyet İlişkisi.....	98
3.2.12. Psikolojik Güvenlik – Yaş İlişkisi.....	98
3.2.13. Psikolojik Güvenlik – Eğitim Düzeyi İlişkisi.....	99
3.2.14. Psikolojik Güvenlik –Medeni Durum İlişkisi	99
3.2.15. Psikolojik Güvenlik – Gelir Düzeyi İlişkisi	99
3.2.16. Psikolojik Güvenlik – Departman İlişkisi	100
3.2.17. Psikolojik Güvenlik – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	100
3.2.18. Psikolojik Güvenlik – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi.....	101
3.2.19. Psikolojik Güvenlik – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi	101
3.2.20. Psikolojik Güvenlik – Turizm Eğitimi İlişkisi	102
3.2.21. Psikolojik Uygunluk Boyutu – Cinsiyet İlişkisi.....	102
3.2.22. Psikolojik Uygunluk – Yaş İlişkisi.....	102
3.2.23. Psikolojik Uygunluk – Eğitim Düzeyi İlişkisi	103
3.2.24. Psikolojik Uygunluk –Medeni Durum İlişkisi	104
3.2.25. Psikolojik Uygunluk – Gelir Düzeyi İlişkisi	104
3.2.26. Psikolojik Uygunluk – Departman İlişkisi	105
3.2.27. Psikolojik Uygunluk – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	105
3.2.28. Psikolojik Uygunluk – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi.....	105
3.2.29. Psikolojik Uygunluk – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi	106
3.2.30. Psikolojik Uygunluk – Turizm Eğitimi İlişkisi	106

3.3. Rol Stresi Kaynakları ile Çalışanların Demografik Özellikleri İlişkisi	106
3.3.1. Rol Belirsizliği – Cinsiyet İlişkisi	107
3.3.2. Rol Belirsizliği – Yaş İlişkisi	107
3.3.3. Rol Belirsizliği – Eğitim Düzeyi İlişkisi	108
3.3.4. Rol Belirsizliği – Medeni Durum İlişkisi	108
3.3.5. Rol Belirsizliği – Gelir Düzeyi İlişkisi	108
3.3.6. Rol Belirsizliği – Departman İlişkisi	109
3.3.7. Rol Belirsizliği – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	109
3.3.8. Rol Belirsizliği – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi	109
3.3.9. Rol Belirsizliği – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi	110
3.3.10. Rol Belirsizliği – Turizm Eğitimi İlişkisi	110
3.3.11 Rol Fazlalığı – Cinsiyet İlişkisi	110
3.3.12. Rol fazlalığı – Yaş İlişkisi	111
3.3.13. Rol fazlalığı – Eğitim Düzeyi İlişkisi	111
3.3.14. Rol Fazlalığı – Medeni Durum İlişkisi	111
3.3.15. Rol fazlalığı – Gelir Düzeyi İlişkisi	112
3.3.16. Rol Fazlalığı – Departman İlişkisi	112
3.3.17. Rol Fazlalığı – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	112
3.3.18. Rol Fazlalığı – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi	113
3.3.19. Rol Fazlalığı – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi	113
3.3.20. Rol Fazlalığı – Turizm Eğitimi İlişkisi	114
3.3.21. Rollerarası Çatışma– Cinsiyet İlişkisi	114
3.3.22. Rollerarası Çatışma – Yaş İlişkisi	114
3.3.23. Rollerarası Çatışma– Eğitim Düzeyi İlişkisi	115
3.3.24. Rollerarası Çatışma – Medeni Durum İlişkisi	115
3.3.25. Roller Arası Çatışma – Gelir Düzeyi İlişkisi	116

3.3.26. Rollerarası Çatışma – Departman İlişkisi.....	116
3.3.27. Rollerarası Çatışma– İşyerindeki Pozisyon İlişkisi.....	116
3.3.28. Rollerarası Çatışma – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi.....	117
3.3.29. Rollerarası Çatışma – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi	117
3.3.30. Rollerarası Çatışma – Turizm Eğitimi İlişkisi.....	118
3.3.31. Rol Sabitliği– Cinsiyet İlişkisi	118
3.3.32. Rol Sabitliği – Yaş İlişkisi	119
3.3.33. Rol Sabitliği– Eğitim Düzeyi İlişkisi	119
3.3.34. Rol Sabitliği– Medeni Durum İlişkisi	119
3.3.35. Rol Sabitliği – Gelir Düzeyi İlişkisi	120
3.3.36. Rol Sabitliği– Departman İlişkisi.....	120
3.3.37. Rol Sabitliği– İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	121
3.3.38. Rol Sabitliği – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi.....	121
3.3.39. Rol Sabitliği – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi	121
3.3.40. Rol Sabitliği– Turizm Eğitimi İlişkisi.....	122
3.3.41. Rol Beklentisi Çatışması – Cinsiyet İlişkisi.....	122
3.3.42. Rol Beklentisi Çatışması – Yaş İlişkisi.....	122
3.3.43. Rol Beklentisi Çatışması – Eğitim Düzeyi İlişkisi.....	123
3.3.44. Rol Beklentisi Çatışması – Medeni Durum İlişkisi.....	123
3.3.45. Rol Beklentisi Çatışması – Gelir Düzeyi İlişkisi.....	123
3.3.46. Rol Beklentisi Çatışması – Departman İlişkisi.....	124
3.3.47. Rol Beklentisi Çatışması – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi.....	124
3.3.48. Rol Beklentisi Çatışması– Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi	124
3.3.49. Rol Beklentisi Çatışması– Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi.....	125
3.3.50. Rol Beklentisi Çatışması – Turizm Eğitimi İlişkisi.....	125
3.3.51. Rol Erozyonu – Cinsiyet İlişkisi	126

3.3.52. Rol Erozyonu – Yaş İlişkisi.....	126
3.3.53. Rol Erozyonu – Eğitim Düzeyi İlişkisi.....	127
3.3.54. Rol Erozyonu – Medeni Durum İlişkisi	127
3.3.55. Rol Erozyonu – Gelir Düzeyi İlişkisi	127
3.3.56. Rol Erozyonu – Departman İlişkisi	128
3.3.57. Rol Erozyonu – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	128
3.3.58. Rol Erozyonu – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi	128
3.3.59. Rol Erozyonu – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi.....	129
3.3.60. Rol Erozyonu – Turizm Eğitimi İlişkisi	129
3.3.61. Rol İzolasyonu– Cinsiyet İlişkisi.....	130
3.3.62. Rol İzolasyonu – Yaş İlişkisi.....	130
3.3.63. Rol İzolasyonu – Eğitim Düzeyi İlişkisi.....	130
3.3.64. Rol İzolasyonu – Medeni Durum İlişkisi	131
3.3.65. Rol İzolasyonu – Gelir Düzeyi İlişkisi	131
3.3.66. Rol İzolasyonu – Departman İlişkisi	131
3.3.67. Rol İzolasyonu – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	132
3.3.68. Rol İzolasyonu – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi	132
3.3.69. Rol İzolasyonu – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi.....	133
3.3.70. Rol İzolasyonu – Turizm Eğitimi İlişkisi	133
3.3.71. Rol Kaynağı Yetersizliği– Cinsiyet İlişkisi	133
3.3.72. Rol Kaynağı Yetersizliği – Yaş İlişkisi	134
3.3.73. Rol Kaynağı Yetersizliği – Eğitim Düzeyi İlişkisi	134
3.3.74. Rol Kaynağı Yetersizliği– Medeni Durum İlişkisi.....	135
3.3.75. Rol Kaynağı Yetersizliği – Gelir Düzeyi İlişkisi.....	135
3.3.76. Rol Kaynağı Yetersizliği – Departman İlişkisi.....	135
3.3.77. Rol Kaynağı Yetersizliği – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi.....	136

3.3.78. Rol Kaynağı Yetersizliği – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi	136
3.3.79. Rol Kaynağı Yetersizliği – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi	136
3.3.80. Rol Kaynağı Yetersizliği – Turizm Eğitimi İlişkisi	137
3.3.81. Rol-Kişi Çatışması– Cinsiyet İlişkisi	137
3.3.82. Rol-Kişi Çatışması – Yaş İlişkisi	137
3.3.83. Rol-Kişi çatışması – Eğitim Düzeyi İlişkisi	138
3.3.84. Rol-Kişi Çatışması – Medeni Durum İlişkisi	138
3.3.85. Rol-Kişi Çatışması– Gelir Düzeyi İlişkisi	138
3.3.86. Rol-Kişi Çatışması – Departman İlişkisi	139
3.3.87. Rol-Kişi Çatışması– İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	139
3.3.88. Rol-Kişi Çatışması– Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi	140
3.3.89. Rol–Kişi Çatışması- Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi	140
3.3.90. Rol-Kişi Çatışması– Turizm Eğitimi İlişkisi	140
3.3.91. Rol-Kişi Yetersizliği– Cinsiyet İlişkisi	141
3.3.92. Rol-Kişi Yetersizliği – Yaş İlişkisi	141
3.3.93. Rol-Kişi Yetersizliği – Eğitim Düzeyi İlişkisi	142
3.3.94. Rol-Kişi Yetersizliği – Medeni Durum İlişkisi	142
3.3.95. Rol-Kişi Yetersizliği – Gelir Düzeyi İlişkisi	142
3.3.96. Rol-Kişi Yetersizliği– Departman İlişkisi	143
3.3.97. Rol-Kişi Yetersizliği– İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	143
3.3.98. Rol-Kişi Yetersizliği– Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi	143
3.3.99. Rol–Kişi yetersizliği- Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi	144
3.3.100. Rol-Kişi Yetersizliği – Turizm Eğitimi İlişkisi	144
3.4. İşe Tutkunluk ile Çalışanların Demografik Özellikleri İlişkisi	145
3.4.1 Dinçlik Boyutu – Cinsiyet İlişkisi	145
3.4.2. Dinçlik– Yaş İlişkisi	145

3.4.3. Dinçlik – Eğitim Durumu İlişkisi	146
3.4.4. Dinçlik –Medeni Durum İlişkisi.....	146
3.4.5. Dinçlik – Gelir Düzeyi İlişkisi	146
3.4.6. Dinçlik – Departman İlişkisi	147
3.4.7. Dinçlik – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi.....	147
3.4.8. Dinçlik – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi	147
3.4.9. Dinçlik – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi.....	148
3.4.10. Dinçlik – Turizm Eğitimi İlişkisi	148
3.4.11 Adanmışlık – Cinsiyet İlişkisi	148
3.4.12. Adanmışlık– Yaş İlişkisi	149
3.4.13. Adanmışlık – Eğitim Durumu İlişkisi	149
3.4.14. Adanmışlık –Medeni Durum İlişkisi	149
3.4.15. Adanmışlık – Gelir Düzeyi İlişkisi.....	150
3.4.16. Adanmışlık – Departman İlişkisi.....	150
3.4.17. Adanmışlık – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	150
3.4.18. Adanmışlık – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi	151
3.4.19. Adanmışlık – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi	151
3.4.20. Adanmışlık – Turizm Eğitimi İlişkisi.....	151
3.4.21. Yoğunlaşma Boyutu – Cinsiyet İlişkisi.....	152
3.4.22. Yoğunlaşma – Yaş İlişkisi.....	152
3.4.23. Yoğunlaşma – Eğitim Durumu İlişkisi.....	152
3.4.24. Yoğunlaşma –Medeni Durum İlişkisi.....	153
3.4.25. Yoğunlaşma – Gelir Düzeyi İlişkisi	153
3.4.26. Yoğunlaşma – Departman İlişkisi	153
3.4.27. Yoğunlaşma – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi	154
3.4.28. Yoğunlaşma – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi	154

3.4.29. Yoğunlaşma – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi	154
3.4.30. Yoğunlaşma – Turizm Eğitimi İlişkisi	155
3.5. Hizmet Hatası Telifisi Performansı ile Çalışanların Demografik Özellikleri İlişkisi.....	155
3.5.1 Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Cinsiyet İlişkisi	155
3.5.2. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Yaş İlişkisi	156
3.5.3. Hizmet Hatası Telifisi Performansı– Eğitim Durumu İlişkisi	156
3.5.4. Hizmet Hatası Telifisi Performansı –Medeni Durum İlişkisi	156
3.5.5. Hizmet Hatası Telifisi Performansı– Gelir Düzeyi İlişkisi.....	157
3.5.6. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Departman İlişkisi.....	157
3.5.7. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi.....	158
3.5.8. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi ...	158
3.5.9. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi.....	158
3.5.10. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Turizm Eğitimi İlişkisi.....	159
3.6. Psikolojik Koşullar ile Hizmet Hatası Telifisi Performansı İlişkisi	159
3.7. Rol Stresi Kaynakları ile Hizmet Hatası Performansı İlişkisi	161
3.8. Psikolojik Koşullar ile İşe Tutkunluk İlişkisi.....	163
3.9. Rol Stresi Kaynakları ile İşe Tutkunluk İlişkisi	165
3.10. İşe Tutkunluk ile Hizmet Hatası Telifisi Performansı İlişkisi	168
3.11. İşe Tutkunluğun Psikolojik Koşullar ile Hizmet Hatası Telifisi Performansı İlişkisine Aracılık Etkisi	169
3.11.1. Psikolojik Koşulların Psikolojik Anlamlılık Boyutunun Hizmet Hatası Telifisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Dinçlik Boyutunun Aracılık Etkisi	170
3.11.2. Psikolojik Koşulların Psikolojik Anlamlılık Boyutunun Hizmet Hatası Telifisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Adanmışlık Boyutunun Aracılık Etkisi	173

3.11.3. Psikolojik Koşulların Psikolojik Anlamlılık Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Yoğunlaşma Boyutunun Aracılık Etkisi	176
3.11.4. Psikolojik Koşulların Psikolojik Güvenlik Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Dinçlik Boyutunun Aracılık Etkisi	179
3.11.5. Psikolojik Koşulların Psikolojik Güvenlik Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Adanmışlık Boyutunun Aracılık Etkisi	182
3.11.6. Psikolojik Koşulların Psikolojik Güvenlik Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Yoğunlaşma Boyutunun Aracılık Etkisi	185
3.11.7. Psikolojik Koşulların Psikolojik Uygunluk Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Dinçlik Boyutunun Aracılık Etkisi	188
3.11.8. Psikolojik Koşulların Psikolojik Uygunluk Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Adanmışlık Boyutunun Aracılık Etkisi	191
3.11.9. Psikolojik Koşulların Psikolojik Uygunluk Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Yoğunlaşma Boyutunun Aracılık Etkisi	194
3.12. İşe Tutkunluğun Rol Stresi Kaynakları ile Hizmet Hatası Telafisi Performansı İlişkisine Aracılık Etkisi	197
3.12.1. Rol Stresi Kaynaklarının Rol Erozyonu Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Adanmışlık Boyutunun Aracılık Etkisi	198
3.12.2. Rol Stresi Kaynaklarının Rol Erozyonu Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Yoğunlaşma Boyutunun Aracılık Etkisi	201
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	204
KAYNAKLAR.....	211
EKLER DİZİNİ.....	241
ÖZGEÇMİŞ.....	247

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1. İşe tutkun bir işgörenin özellikleri	46
Şekil 3.1. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	171
Şekil 3.2. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	173
Şekil 3.3. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	174
Şekil 3.4: İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	176
Şekil 3.5. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	177
Şekil 3.6. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	179
Şekil 3.7. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	180
Şekil 3.8. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	182
Şekil 3.9. İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	183
Şekil 3.10. İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	185

Şekil 3.11. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	186
Şekil 3.12. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	188
Şekil 3.13. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	189
Şekil 3.14. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	191
Şekil 3.15. İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	192
Şekil 3.16. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	194
Şekil 3.17. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	195
Şekil 3.18. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	197
Şekil 3.19. İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun rol stres kaynaklarının rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....	198
Şekil 3.20. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik rol stres kaynaklarının rol erozyonu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....	200

- Şekil 3.21. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun rol stres kaynaklarının rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli.....201
- Şekil 3.22. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun rol stres kaynaklarının rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model.....203



ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 1.1. Örgütsel rol stresi kaynakları, işe tutkunluk, psikolojik koşullar ve hizmet hatası telafisi performansı boyutları.....	9
Çizelge 2.1. Psikolojik koşullar ile ilgili daha önce yapılmış bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar	27
Çizelge 2.2. Stresin Bireysel Etkileri	41
Çizelge 2.3. Örgütsel rol stresi kaynakları ile ilgili daha önce yapılan bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar.....	43
Çizelge 2.4. İşe tutkunluk ile ilgili daha önce yapılmış bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar	56
Çizelge 2.5. Hizmet hatası telafisi performansı ile ilişkili daha önce yapılan bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar.....	67
Çizelge 3.1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları	82
Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler.....	84
Çizelge 3.3. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile cinsiyet ilişkisi	93
Çizelge 3.4. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile yaş ilişkisi	94
Çizelge 3.5. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile eğitim düzeyi ilişkisi	95
Çizelge 3.6. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile medeni durum ilişkisi	95
Çizelge 3.7. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile gelir düzeyi ilişkisi	96
Çizelge 3.8. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile departman ilişkisi	96
Çizelge 3.9. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi.....	97
Çizelge 3.10. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile sektördeki deneyim ilişkisi.....	97

Çizelge 3.11. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile oteldeki deneyim ilişkisi.....	97
Çizelge 3.12. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile turizm eğitimi ilişkisi	98
Çizelge 3.13. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile cinsiyet ilişkisi	98
Çizelge 3.14. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile yaş ilişkisi.....	98
Çizelge 3.15. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile eğitim düzeyi ilişkisi	99
Çizelge 3.16. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile medeni durum ilişkisi	99
Çizelge 3.17. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile gelir düzeyi ilişkisi	99
Çizelge 3.18. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile departman ilişkisi	100
Çizelge 3.19. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	100
Çizelge 3.20. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile sektördeki deneyim ilişkisi.....	101
Çizelge 3.21. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile oteldeki deneyim ilişkisi.....	101
Çizelge 3.22. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile turizm eğitimi ilişkisi	102
Çizelge 3.23. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile cinsiyet ilişkisi	102
Çizelge 3.24. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile yaş ilişkisi..	102
Çizelge 3.25. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile eğitim düzeyi ilişkisi	103
Çizelge 3.26. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile medeni durum ilişkisi	104

Çizelge 3.27. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile gelir düzeyi ilişkisi	104
Çizelge 3.28. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile departman ilişkisi	105
Çizelge 3.29. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	105
Çizelge 3.30. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile sektördeki deneyim ilişkisi.....	105
Çizelge 3.31. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile oteldeki deneyim ilişkisi.....	106
Çizelge 3.32. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile turizm eğitimi ilişkisi	106
Çizelge 3.33. Rol belirsizliği ile cinsiyet ilişkisi.....	107
Çizelge 3.34. Rol belirsizliği ile yaş ilişkisi.....	107
Çizelge 3.35. Rol belirsizliği ile medeni durum ilişkisi	108
Çizelge 3.36. Rol belirsizliği ile eğitim düzeyi ilişkisi	108
Çizelge 3.37. Rol belirsizliği ile gelir düzeyi ilişkisi	108
Çizelge 3.38. Rol belirsizliği ile departman ilişkisi	109
Çizelge 3.39. Rol belirsizliği ile cinsiyet ilişkisi.....	109
Çizelge 3.40. Rol belirsizliği ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi.....	109
Çizelge 3.41. Rol belirsizliği ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi	110
Çizelge 3.42. Rol belirsizliği ile turizm eğitimi ilişkisi	110
Çizelge 3.43. Rol fazlalığı ile cinsiyet ilişkisi.....	110
Çizelge 3.44. Rol belirsizliği ile yaş ilişkisi.....	111
Çizelge 3.45. Rol belirsizliği ile eğitim düzeyi ilişkisi	111
Çizelge 3.46. Rol belirsizliği ile medeni durum ilişkisi	111
Çizelge 3.47. Rol fazlalığı ile gelir düzeyi ilişkisi	112
Çizelge 3.48. Rol fazlalığı ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	112

Çizelge 3.49. Rol fazlalığı ile departman ilişkisi.....	112
Çizelge 3.50. Rol fazlalığı ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi.....	113
Çizelge 3.51. Rol fazlalığı ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi.....	113
Çizelge 3.52. Rol Fazlalığı ile turizm eğitimi ilişkisi.....	114
Çizelge 3.53. Rollerarası çatışma ile cinsiyet ilişkisi	114
Çizelge 3.54. Rollerarası çatışma ile yaş ilişkisi	114
Çizelge 3.55. Rollerarası çatışma ile eğitim düzeyi ilişkisi.....	115
Çizelge 3.56. Rollerarası çatışma ile medeni durum ilişkisi	115
Çizelge 3.57. Rollerarası çatışma ile gelir düzeyi ilişkisi.....	116
Çizelge 3.58. Rollerarası çatışma ile departman ilişkisi.....	116
Çizelge 3.59. Rollerarası çatışma ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	116
Çizelge 3.60. Rollerarası çatışma ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi.....	117
Çizelge 3.61. Rollerarası çatışma ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi.....	117
Çizelge 3.62. Rollerarası çatışma ile turizm eğitimi ilişkisi.....	118
Çizelge 3.63. Rol sabitliği ile cinsiyet ilişkisi	118
Çizelge 3.64. Rol sabitliği ile yaş ilişkisi	119
Çizelge 3.65. Rol sabitliği ile eğitim düzeyi ilişkisi.....	119
Çizelge 3.66. Rol sabitliği ile medeni durum ilişkisi	119
Çizelge 3.67. Roller arası çatışma ile gelir düzeyi ilişkisi.....	120
Çizelge 3.68. Rol sabitliği ile departman ilişkisi.....	120
Çizelge 3.69. Rol sabitliği ile işyerindeki pozisyon ilişkisi.....	121
Çizelge 3.70. Rol sabitliği ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi	121
Çizelge 3.71. Rol sabitliği ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi.....	121
Çizelge 3.72. Rol sabitliği ile turizm eğitimi ilişkisi	122
Çizelge 3.73. Rol beklentisi çatışması ile cinsiyet ilişkisi.....	122
Çizelge 3.74. Rol beklentisi çatışması ile yaş ilişkisi.....	122

Çizelge 3.75. Rol beklentisi çatışması ile eğitim düzeyi ilişkisi	123
Çizelge 3.76. Rol beklentisi çatışması ile medeni durum ilişkisi.....	123
Çizelge 3.77. Rol beklentisi çatışması ile gelir düzeyi ilişkisi	123
Çizelge 3.78. Rol beklentisi çatışması ile departman ilişkisi	124
Çizelge 3.79. Rol beklentisi çatışması ile işyerindeki pozisyon ilişkisi.....	124
Çizelge 3.80. Rol beklentisi çatışması ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi	124
Çizelge 3.81. Rol beklentisi çatışması ile turizm eğitimi ilişkisi	125
Çizelge 3.82. Rol beklentisi çatışması ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi	125
Çizelge 3.83. Rol erozyonu ile cinsiyet ilişkisi	126
Çizelge 3.84. Rol erozyonu ile yaş ilişkisi	126
Çizelge 3.85. Rol erozyonu çatışması ile eğitim düzeyi ilişkisi.....	127
Çizelge 3.86. Rol erozyonu ile medeni durum ilişkisi	127
Çizelge 3.87. Rol erozyonu ile gelir düzeyi ilişkisi	127
Çizelge 3.88. Rol erozyonu ile departman ilişkisi.....	128
Çizelge 3.89. Rol erozyonu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	128
Çizelge 3.90. Rol erozyonu ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi.....	128
Çizelge 3.91. Rol erozyonu ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi.....	129
Çizelge 3.92. Rol erozyonu ile turizm eğitimi ilişkisi.....	129
Çizelge 3.93. Rol izolasyonu ile cinsiyet ilişkisi.....	130
Çizelge 3.94. Rol izolasyonu ile yaş ilişkisi.....	130
Çizelge 3.95. Rol izolasyonu ile eğitim düzeyi ilişkisi	130
Çizelge 3.96. Rol izolasyonu ile medeni durum ilişkisi.....	131
Çizelge 3.97. Rol izolasyonu ile gelir düzeyi ilişkisi	131
Çizelge 3.98. Rol izolasyonu ile departman ilişkisi	131
Çizelge 3.99. Rol izolasyonu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi.....	132
Çizelge 3.100. Rol izolasyonu ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi	132

Çizelge 3.101. Rol izolasyonu ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi	133
Çizelge 3.102. Rol erozyonu ile turizm eğitimi ilişkisi	133
Çizelge 3.103. Rol kaynağı yetersizliği ile cinsiyet ilişkisi	133
Çizelge 3.104. Rol kaynağı yetersizliği ile yaş ilişkisi	134
Çizelge 3.105. Rol kaynağı yetersizliği ile eğitim düzeyi ilişkisi	134
Çizelge 3.106. Rol kaynağı yetersizliği ile medeni durum ilişkisi	135
Çizelge 3.107. Rol kaynağı yetersizliği ile gelir düzeyi ilişkisi	135
Çizelge 3.108. Rol kaynağı yetersizliği ile departman ilişkisi	135
Çizelge 3.109. Rol kaynağı yetersizliği ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	136
Çizelge 3.110. Rol kaynağı yetersizliği ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi....	136
Çizelge 3.111. Rol kaynağı yetersizliği ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi	136
Çizelge 3.112. Rol kaynağı yetersizliği ile turizm eğitimi ilişkisi	137
Çizelge 3.113. Rol kaynağı yetersizliği ile cinsiyet ilişkisi	137
Çizelge 3.114. Rol-kişi çatışma ile yaş ilişkisi	137
Çizelge 3.115. Rol-kişi çatışması ile eğitim düzeyi ilişkisi	138
Çizelge 3.116. Rol-kişi çatışması ile medeni durum ilişkisi	138
Çizelge 3.117. Rol-kişi çatışması ile gelir düzeyi ilişkisi	138
Çizelge 3.118. Rol -kişi çatışması ile departman ilişkisi	139
Çizelge 3.119. Rol-kişi çatışması ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	139
Çizelge 3.120. Rol-kişi çatışması ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi	140
Çizelge 3.121. Rol-kişi çatışması ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi	140
Çizelge 3.122. Rol-kişi çatışması ile turizm eğitimi ilişkisi	140
Çizelge 3.123. Rol-kişi yetersizliği ile cinsiyet ilişkisi	141
Çizelge 3.124. Rol-kişi yetersizliği ile yaş ilişkisi	141
Çizelge 3.125. Rol-kişi yetersizliği ile eğitim düzeyi ilişkisi	142
Çizelge 3.126. Rol-kişi yetersizliği ile medeni durum ilişkisi	142

Çizelge 3.127. Rol -kişi yetersizliği ile gelir düzeyi ilişkisi.....	142
Çizelge 3.128. Rol -kişi yetersizliği ile departman ilişkisi.....	143
Çizelge 3.129. Rol-kişi yetersizliği ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	143
Çizelge 3.130. Rol-kişi yetersizliği ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi.....	143
Çizelge 3.131. Rol-kişi yetersizliği ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi.....	144
Çizelge 3.132. Rol-kişi yetersizliği ile turizm eğitimi ilişkisi.....	144
Çizelge 3.133. Dinçlik ile cinsiyet ilişkisi.....	145
Çizelge 3.134. Dinçlik ile yaş ilişkisi.....	145
Çizelge 3.135. Dinçlik ile eğitim düzeyi ilişkisi	146
Çizelge 3.136. Dinçlik ile medeni durum ilişkisi.....	146
Çizelge 3.137. Dinçlik ile gelir düzeyi ilişkisi	146
Çizelge 3.138. Dinçlik ile departman ilişkisi	147
Çizelge 3.139. Dinçlik ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	147
Çizelge 3.140. Dinçlik ile sektördeki deneyim ilişkisi.....	147
Çizelge 3.141. Dinçlik ile oteldeki deneyim ilişkisi	148
Çizelge 3.142. Dinçlik ile turizm eğitimi ilişkisi	148
Çizelge 3.143. Adanmışlık ile cinsiyet ilişkisi	148
Çizelge 3.144. Adanmışlık ile yaş ilişkisi	149
Çizelge 3.145. Adanmışlık ile eğitim düzeyi ilişkisi.....	149
Çizelge 3.146. Adanmışlık ile medeni durum ilişkisi	149
Çizelge 3.147. Adanmışlık ile gelir düzeyi ilişkisi	150
Çizelge 3.148. Adanmışlık ile departman ilişkisi.....	150
Çizelge 3.149. Adanmışlık ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	150
Çizelge 3.150. Adanmışlık ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi.....	151
Çizelge 3.151. Adanmışlık ile oteldeki deneyim ilişkisi.....	151
Çizelge 3.152. Adanmışlık ile turizm eğitimi ilişkisi.....	151

Çizelge 3.153. Yoğunlaşma ile cinsiyet ilişkisi.....	152
Çizelge 3.154. Yoğunlaşma ile yaş ilişkisi.....	152
Çizelge 3.155. Yoğunlaşma ile eğitim düzeyi ilişkisi	152
Çizelge 3.156. Yoğunlaşma ile medeni durum ilişkisi.....	153
Çizelge 3.157. Yoğunlaşma ile gelir düzeyi ilişkisi	153
Çizelge 3.158. Yoğunlaşma ile departman ilişkisi	153
Çizelge 3.159. Yoğunlaşma ile işyerindeki pozisyon ilişkisi.....	154
Çizelge 3.160. Yoğunlaşma ile sektördeki deneyim ilişkisi.....	154
Çizelge 3.161. Yoğunlaşma ile oteldeki deneyim ilişkisi.....	154
Çizelge 3.162. Yoğunlaşma ile turizm eğitimi ilişkisi	155
Çizelge 3.163. Hizmet hatası telafisi performansı ile cinsiyet ilişkisi.....	155
Çizelge 3.164. Hizmet hatası telafisi performansı ile yaş ilişkisi.....	156
Çizelge 3.165. Hizmet hatası telafisi performansı ile eğitim düzeyi ilişkisi	156
Çizelge 3.166. Hizmet hatası telafisi performansı ile medeni durum ilişkisi	156
Çizelge 3.167. Hizmet hatası telafisi performansı ile gelir düzeyi ilişkisi	157
Çizelge 3.168. Hizmet hatası telafisi performansı ile departman ilişkisi	157
Çizelge 3.169. Hizmet hatası telafisi performansı ile işyerindeki pozisyon ilişkisi	158
Çizelge 3.170. Hizmet hatası telafisi performansı ile sektördeki deneyim ilişkisi	158
Çizelge 3.171. Hizmet hatası telafisi performansı ile oteldeki deneyim ilişkisi..	158
Çizelge 3.172. Hizmet hatası telafisi performansı ile turizm eğitimi ilişkisi	159
Çizelge 3.173. Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	160
Çizelge 3.174. Rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	162
Çizelge 3.175. Psikolojik koşullar ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	163

Çizelge 3.176. Psikolojik koşullar ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	164
Çizelge 3.177. Psikolojik koşullar ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	165
Tablo 3.178. Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	166
Çizelge 3.179. Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	167
Çizelge 3.180. Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	168
Çizelge 3.181. İşe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları.....	169
Çizelge 3.182. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	171
Çizelge 3.183. Psikolojik anlamlılığın dinçlik üzerindeki etkisi.....	171
Çizelge 3.184. Psikolojik anlamlılık ve dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi	172
Çizelge 3.185. Sobel testi tablosu	172
Çizelge 3.186. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	174
Çizelge 3.187. Psikolojik anlamlılığın adanmışlık üzerindeki etkisi	174
Çizelge 3.188. Psikolojik anlamlılık ve adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	175
Çizelge 3.189. SOBEL Testi Tablosu	175
Çizelge 3.190. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	177
Çizelge 3.191. Psikolojik Anlamlılığın Yoğunlaşma Üzerindeki Etkisi.....	177
Çizelge 3.192. Psikolojik anlamlılık ve yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	178
Çizelge 3.193. Tablo: SOBEL Testi Tablosu.....	178

Çizelge 3.194. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi	180
Çizelge 3.195. Psikolojik güvenliğin dinçlik üzerindeki etkisi	180
Çizelge 3.196. Psikolojik güvenlik ve dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi	181
Çizelge 3.197. SOBEL Testi Tablosu	181
Çizelge 3.198. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi	183
Çizelge 3.199. Psikolojik güvenliğin adanmışlık üzerindeki etkisi.....	183
Çizelge 3.200. Psikolojik güvenlik ve adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	184
Çizelge 3.201. SOBEL Testi Tablosu	184
Çizelge 3.202. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi	186
Çizelge 3.203. Psikolojik güvenliğin yoğunlaşma üzerindeki etkisi.....	186
Çizelge 3.204. Psikolojik güvenlik ve yoğunlaşma hizmet hatası telafisi performansına etkisi	187
Çizelge 3.205. SOBEL Testi Tablosu	187
Çizelge 3.206. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansına etkisi	189
Çizelge 3.207. Psikolojik uygunluğun dinçlik üzerindeki etkisi.....	189
Çizelge 3.208. Psikolojik uygunluk ve dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi	190
Çizelge 3.209. SOBEL Testi Tablosu	190
Çizelge 3.210. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansına etkisi	192
Çizelge 3.211. Psikolojik uygunluğun adanmışlık üzerindeki etkisi.....	192
Çizelge 3.212. Psikolojik uygunluk ve adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	193
Çizelge 3.213. SOBEL Testi Tablosu	193
Çizelge 3.214. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansına etkisi	195

Çizelge 3.215. Psikolojik uygunluğun yoğunlaşma üzerindeki etkisi.....	195
Çizelge 3.216. Psikolojik uygunluk ve yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	196
Çizelge 3.217. SOBEL Testi Tablosu	196
Çizelge 3.218. Rol erozyonunun hizmet hatası telafisi performansına etkisi	199
Çizelge 3.219. Rol erozyonunun adanmışlık üzerindeki etkisi	199
Çizelge 3.220. Rol erozyonu ve adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	199
Çizelge 3.221. SOBEL Testi Tablosu	200
Çizelge 3.222. Rol erozyonunun hizmet hatası telafisi performansına etkisi	202
Çizelge 3.223. Rol erozyonunun yoğunlaşma üzerindeki etkisi	202
Çizelge 3.224. Rol erozyonu ve yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi	202
Çizelge 3.225. SOBEL Testi Tablosu	203

EKLER DİZİNİ

Ek-1 Anket Formu.....	241
-----------------------	-----



GİRİŞ

Örgütler açısından rol stresinin performans üzerindeki etkileri sıklıkla araştırmalara konu olmakla birlikte hizmet hatası telafisi performansı üzerinde nasıl etkiler oluşturabileceği konusundaki araştırmalar günümüzde daha fazla önem kazanmaktadır. Rol stresinin hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki etkilerinin daha çok rol belirsizliği, rol çatışması ve rol fazlalığı açısından araştırıldığı söylenebilir (Karatape, 2006; Rod, Ashill ve Carruthers, 2008; Kumar, Awais, Niriender, Kumar ve Juhari, 2016; Nadiri ve Tanova, 2016). Rol stresinin bileşenlerinden olan rol erozyonu, rol izolasyonu, roller arası çatışma, rol-kişisel yetersizlik gibi boyutlar da gelişmeye açık kavramlar olarak dikkat çekmektedir. Rol stresinin yüksek olması hizmet hatası telafisi performansı üzerinde olumsuz etki yaparak müşteri memnuniyeti ve sadakati açısından problemler oluşturabilecek faktörlerdendir.

Hizmet sektörü emek yoğun bir sektör olduğundan insan kaynaklı hataların da sıkça yaşanabildiği sektörlerdendir. Çalışanlar kendilerinden veya diğerlerinden kaynaklı olarak ortaya çıkan hatalarda hataların üzerini örtme yoluna giderek saklamaya çalışabilirler. Bu durum özellikle müşteri açısından memnuniyetsizlik yaratarak işletmeye karşı görüşlerini olumsuz yönde etkileyebilir. Çalışanların hataları saklamadan çözme yoluna gitmeleri kendilerini rahat hissetmelerine bağlı olmaktadır. Özellikle olumsuz deneyimin kaynağı çalışanın doğrudan kendisinden kaynaklanıyor ise bunun iş arkadaşları ve yöneticileri tarafından öğrenilmesinin kendisine yaratacağı maliyetler göz önünde bulundurulmaktadır. İtibar kaybı, küçük düşme, yöneticiler tarafından hor görülme gibi ihtimaller karşısında çalışan hata telafisi yoluna gitmeyi tercih etmeyebilir.

Örgütlerin destekleyici olması ve güven vermesi, çalışanların fikirlerini ve görüşlerini gizlemeye gerek duymadan özgürce çalışabilmeleri, onları teşvik edici birer unsur olarak hataların ortaya çıkması durumunda ortaya çıkabilecek kişisel maliyetleri azaltıcı birer unsur olmaktadır. Çalışanların kendilerini psikolojik olarak rahat ve hazır hissetmeleri performanslarını etkilemektedir. Çalışanın fiziksel, zihinsel ve duygusal kaynaklarını hem kendisinin hem de örgütün çıkarları için harcamasını teşvik etmek çalışanın ekstra rol davranışları sergilemesinde önemli bir faktör olmaktadır.

Psikolojik koşullar Kahn'ın (1990) tanımlamasıyla psikolojik güvenlik, psikolojik anlamlılık ve psikolojik uygunluk olarak üç farklı boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar arasında üzerinde en çok durulan boyut psikolojik güvenlik (Guchait ve Paşamehmetoğlu, 2014; Guchait, Lee ve Abbott, 2015) olmakla birlikte psikolojik anlamlılık ve psikolojik uygunluk hizmet hatası telafisi açısından etkisi olan kavramlardır. Psikolojik koşullar açısından sorunlu işletmelerde hataların ortaya çıkma sıklığı ve çözümlerdeki başarı olumsuz etkilenebilmektedir.

Hizmet hatası telafisi üzerinde etkisi olduğu gözlenen ve iş talepleri-performansı ilişkisinde aracılık ettiği daha önceki çalışmalarda da ortaya çıkan bir diğer faktör ise çalışanların işe tutkunluk düzeyleridir. İşe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasında ilişki olduğunu belirten araştırmalar olduğu gibi (Karatepe, 2006, 2014) rol stresi kaynakları ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi ortaya koyan araştırmalar da mevcuttur (Ramos, Borrego-Ales ve Sierra, 2014; Moura, Ramos ve Gonçalves, 2014). İşe tutkunluğun aynı zamanda psikolojik koşullar ile de yakın ilişki içinde bir kavram olarak psikolojik güvenlik, psikolojik anlamlılık ve psikolojik uygunluk ile pozitif yönlü bir ilişki içinde olduğu gözlenmektedir (Allen ve Rogerberg, 2013)

Bu araştırma ile hizmet hatası telafisi performansının psikolojik öncülleri kapsamında psikolojik koşullar, rol stresi kaynakları ve işe tutkunluk kavramları incelemeye alınmaktadır. Bu çerçevede tüm kavramlar arasındaki ilişkiler ve hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki etkileri incelenmekte ve işe tutkunluğun bu ilişkideki aracılık etkisi araştırılmaktadır.

1. ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

1.1. Araştırmanın Sorunu

Otellerde sıklıkla hizmet hataları yaşanmaktadır. Bu hatalar odaların zamanında hazır olmaması, rezervasyon kaybı, restoranlarda yavaş servis, yavaş check-in ve check-out ve çalışanların giyimlerindeki özensizlikler gibi farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Bu tip hataları telafi etmek için işletmelerin uyguladığı özür dileme, destek hizmetleri verme, sorunu giderme gibi farklı hizmet hatası telafisi yaklaşımları mevcuttur. Hizmet hatalarının telafisinin gerçekleştirilmesi çalışanlar tarafından yerine getirilmektedir. Çalışanlar hizmet hatalarını telafi yoluna gidebilirler veya gitmeyebilirler. Bazı hizmet hatalarına karşı telafi stratejileri şirket politikaları ve kuralları ile veya amir talimatları ile belirlenmiş olsa da hataların telafisinde gösterilecek olan yaklaşım çalışanların bu konudaki motivasyonlarından oldukça etkilenmektedir. Özellikle kurullarla ve talimatlarla belirlenmemiş hataların çözümleri çalışanların insiyatifine kalmakta ve bu durumda çalışanların sorun çözmedeki isteklilik derecesi ön plana çıkmaktadır (Zeithaml ve Bitner, 1996).

Çalışanların istekli olup olmamaları ve hizmet hatası telafisi sergileme konusundaki performansları örgütlerdeki psikolojik koşullardan da oldukça etkilenmektedir. Çalışanın örgütündeki psikolojik güvenlik algısı, psikolojik uygunluk algısı, psikolojik anlamlılık algısı, deneyimlediği rol çatışmaları ve belirsizlikler bu performansı etkileyebilmektedir.

Hizmet hatası telafisi performansını gösterecek olan çalışanların bunu hangi uygun psikolojik koşullar çerçevesinde gerçekleştirebileceğini önceden bilebilmek işletmelerin hata telafi edebilen ve sorun çözen işletmeler olabilmesi açısından önem taşımaktadır. Uygun psikolojik ortamın olmaması çalışanların performanslarını olumsuz etkileyebileceği gibi aynı zamanda şirket politikalarının gerçekleştirilebilmesi açısından uzun dönemli problemlere de neden olabilir. Uygun taktik ve stratejilerin belirlenmesi ve uygulanabilmesi konusunda aksaklıklar meydana gelebilir.

Stres ve performans ilişkisi konusunda ilgili literatürde oldukça araştırmaya rastlanmaktadır. Stresin performans üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri olduğunu açıklayan yazarlar olmakla (Goolsby, 1992; Aziz, 2004;

Nordenmark, 2004; Yang, Lee ve Cheng, 2014) birlikte genel kanının stresin kişilerin kaldırayabileceği düzeyin üzerine çıkması durumunda performansı olumsuz olarak etkileyeceği yönünde olduğu görülmektedir.

Matos, Henrique ve Rossi'ye göre (2007) hizmet hatası telafisinin uygun şekilde gerçekleştirilememesi müşteri memnuniyeti ve sadakatini olumsuz düzeyde etkileyebilir, müşteri kaybı yaşanması ve karlılığın azalması durumunda işletmenin mali hedeflerini yerine getirebilmesinde de önemli engeller oluşturabilmektedir.

Alanyazın açısından tüm kavramlar arasındaki ilişkileri ortaya koyan çalışmalar olmakla birlikte yeni gelişen bir konu olması itibari ile eksikler mevcuttur. Hizmet hatası telafisi performansının, işe tutkunluğun aracılık etkisi ile birlikte rol stresi kaynaklarının ve psikolojik koşulların öncüllük etkisi alanyazına bir katkı sağlayacak ve hizmet hatası telafisi performansının öncüllerinin ortaya çıkmasında destek olabilecektir.

Sektörel açıdan bakıldığında hizmet hatası telafisi performansının psikolojik öncüllerinin bilinmemesi bu performansın yüksek oranda gerçekleşmesini sağlamak için geliştirilecek taktik ve stratejilerin eksik bilgiyle oluşturulmasına sebep olabilir ve başarıya ulaşma şansını düşürebilir. Düşük hizmet hatası telafisi performansı işletmelerde müşteri memnuniyetini düşürebilir, müşteri sadakati oluşmasına engel olabilir, müşteri kaybına sebep olarak karlılığı düşürebilir ve işletmenin sürekliliğini tehlikeye sokabilir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde ortaya çıkan hizmet hatalarının telafisinde çalışanlar tarafından sergilenen performansın psikolojik öncüllerini ortaya koymaktır.

Bu amaç doğrultusunda alt amaçlar ise şu şekildedir:

1. Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiyi belirlemek.

2. Rol stres kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiyi belirlemek.

3. İŒe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki iliŒkiyi belirlemek.

4. İŒe tutkunluğun, psikolojik koŒullar ile hizmet hatası telafisi performansı iliŒkisine aracılık etkisini belirlemek.

5. İŒe tutkunluğun, rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı iliŒkisine aracılık etkisini belirlemek.

1.3. AraŒtırmanın Önemi

AraŒtırma akademik katkı açısından ilgili literatürdeki eksikliklerin giderilmesinde yardımcı olabilir. İŒe tutkunluk ve performans arasındaki iliŒkinin hizmet hatası telafisi performansı üzerinde de sınanması alan yazına katkı sağlanabilir. Rol stresi kaynaklarının daha çok rol belirsizliği, rol çatıŒması ve rol fazlalığı çerçevesinde çalıŒılmıŒ olduğunun gözlenmesi sebebiyle daha az çalıŒılmıŒ olan diğer rol stresi kaynaklarının etkileri açısından katkı sağlanabilir. Psikolojik etkiler açısından çok boyutlu bir yaklaŒım ile hizmet hatası telafisi performansının insan faktöründen yoğun etkilenen yapısının ortaya çıkması farklı bir bakıŒ açısı sağlayabilir. Daha sonra yapılacak olan araŒtırmalarda ortaya konulabilecek farklı model yaklaŒımlarına fikir sağlayabilir.

AraŒtırmanın sektör açısından önemi Œu Œekilde sıralanabilir:

- Hizmet hatalarının telafisi performansının psikolojik öncüllerinin bilinmesi, hizmet hatalarını telafi etmede yöneticilere yardımcı olabilir.
- Hizmet hatası telafisi stratejilerini oluŒtırmada yöneticilere yol gösterebilir.
- Yöneticilerin, iŒletmelerde ortaya çıkabilecek hizmet hatalarının hangi koŒullarda daha sık gerçekteŒebileceęini tahmin etmelerini kolaylaŒtırabilir.
- Hizmet hatalarının telafi edilmesini hızlandırabilecek etkenlerin yöneticiler tarafından anlaŒılmasında yardımcı olabilir.
- Hizmet hatalarının telafisi performansının yükseltilmesi ile iŒletmelerde müşteri memnuniyeti sağlanabilir.

- Sorunları çözülebilen ve memnun ayrılan müşteriler dolayısıyla müşteri sadakati yaratılabilir.
- Hizmet hatalarının giderilmesi performansının yükseltilebilmesi işletmelerin müşteri kaybetmesine engel olabilir.
- Yöneticilerin işletmelerde karlılığı artırma çalışmalarında yardımcı olabilir.
- Çalışanların psikolojik durumlarının ne gibi etkileri olabileceği anlaşılabilir.
- İşletmelerde uygun psikolojik ortamın sağlanabilmesi açısından gerekli bilgileri sağlayabilir.
- Çatışmaların sıklıkla yaşandığı işletmelerde bu çatışmaların azaltılması yönünde katkı sağlayabilir.
- Hizmet hatası telafisi performansının daha etkin yerine getirilebilmesi için işletmelerde yaşanan rol belirsizliklerinin önüne geçilmesinin önemi kavranabilir.
- Hizmet hatası telafisi performansının yükseltilmesi için çalışanların işlerini severek ve coşku ile yerine getirmesinin etkileri anlaşılabilir.
- Yüksek performans gösteren çalışanlar ile düşük performans gösteren çalışanlar arasındaki farkların nelerden kaynaklanıyor olabileceği konusunda yöneticilere yardımcı olabilir.

1.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu kısımda, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmada kullanılan ölçekler, verilerin toplanması ve analizi, araştırma hipotezleri ve modeline yer verilmektedir.

1.4.1. Evren ve Örneklem

Çalışma evreni Kuşadası bölgesi 4 ve 5 yıldızlı otellerdir. 4 ve 5 yıldızlı otellerin tercih edilme sebebi 1, 2 ve 3 yıldızlı otellere göre daha büyük, yönetim biçiminin daha profesyonel ve örgütsel yapının daha belirgin olduğunun var sayılması ve buna bağlı olarak bulguların değerlendirilmesi aşamasında yönetim ve organizasyon açısından daha sağlıklı çıkarım ve yorumlar yapılabileceğinin

düşünülmesidir. Araştırmacının Kuşadası bölgesinde ikamet etmesi ve Kuşadası bölgesindeki otellerin nitelik ve nicelik açısından araştırmaya uygunluk göstermesi bu bölgenin seçiminde etkili olmuştur. Örneklem yöntemi olarak basit tesadüfi örneklem yöntemi belirlenmiştir. Basit tesadüfi örneklem yöntemi, sektörün yoğun çalışma içinde olduğu bir dönemde personele ulaşılabilmesi, otellerin işleyişine engel olunmaması, araştırmaya katılmaları için otel yöneticilerinin ikna edilebilmesi kolaylığı ve araştırmanın örneklem büyüklüğüne uygun sayıda katılımcıya ölçek uygulanarak tamamlanabilmesi açısından avantajlar sağlamaktadır.

Aydın İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden alınan bilgiye göre Kuşadası'nda işletme belgeli 5 yıldızlı otel sayısı 10, 4 yıldızlı otel sayısı ise 26 olarak hesaplanmaktadır. 5 yıldızlı otellerden 7 tanesi ve 4 yıldızlı otellerden 20 tanesi araştırmaya katılım sağlamıştır. Bu otellerden alınan bilgi doğrultusunda otellerde çalışan personel sayısı yaklaşık olarak 5000 olarak hesaplanmaktadır.

Örneklem büyüklüğü 370 olarak belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım'ın (2004: 125) ve Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın (2007: 72) oluşturduğu evren-örneklem büyüklüğü tablosundan faydalanılmıştır. Bu tablodaki örneklem büyüklükleri aşağıdaki formüle göre oluşturulmuştur:

$$n = \frac{N.t^2.p.q}{d^2(N-1)+t^2.p.q}$$

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n: Örneklem girecek birey sayısı

p: Olayın gerçekleşme olasılığı

t: Anlam düzeyi için t tablosundan alınan kuramsal değeri

d: Örneklem hatasını belirtmektedir.

Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın (2007: 72) örneklem büyüklüğü tablosuna göre ana kütle büyüklüğü 5000 ve 10000 kişi arasında olduğunda 0,05 örneklem hatasıyla 370 örneklem büyüklüğü yeterli olmaktadır.

1.4.2. Kullanılan Ölçekler, Verilerin Toplanması ve Analizi

Veri toplama tekniği yazılı soru sorma (anket) olarak belirlenmiştir. Ölçek seçiminde alan yazında çok kullanılan ve kabul görmüş ölçekler olmasına dikkat edilmiştir.

Örgütsel rol stresini ölçebilmek için Pareek'in (1993) geliştirdiği toplam 50 soru ile 10 rol stres kaynağını ölçen "Örgütsel Rol Stresi" (ORS) ölçeği kullanılmıştır. İŖe tutkunluk kavramını ölçmek için ilgili alan yazında çokça kullanılan bir ölçek olan Utrecht İŖe Tutkunluk Ölçeği (UWES) kısaltılmış versiyon kullanılmıştır. Kısaltılmış versiyonunun tercih edilme sebebi araştırma kapsamında uygulanacak ölçekler bir araya getirildiğinde soru sayısının fazlalaşması sebebiyle otel çalışanlarının ölçeği doldurmaktan kaçınacakları endişesidir. Ölçek toplamda dokuz soruyu içermekte ve işe tutkunluğun boyutlarını üç'er soruyla ölçmektedir. Psikolojik koşulları ölçmede May vd. (2004) geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Psikolojik anlamlılık altı soru, psikolojik güvenlik üç soru ve psikolojik uygunluk ölçeği beş soru olmak üzere toplamda 14 sorudan oluşmaktadır. Hizmet hatası telafisi performansını ölçmede Boshoff ve Allen'ın (2000) beş soruluk ölçeği kullanılmıştır.

Ölçeklerin orijinal İngilizce versiyonaları esas alınarak Türkçe 'ye çeviri yapılmıştır. Türkçe 'ye çeviri sürecinde uzun yıllardır Amerika Birleşik Devletleri'nde yaşayan Türk vatandaşlarının, Türk üniversitelerinde görev yapan İngilizce okutmanlarının ve çeviri konusunda uzman kişilerin görüşleri ve yardımları alınmış, çapraz doğrulama yapılarak en iyi hale getirilmiştir.

Ölçeklerin Türkçe 'ye çevirisi otellerde çalışmış ve halen çalışmakta olan Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi Konaklama İşletmeciliği Bölümü öğrencilerine ön test amacıyla uygulanmıştır. Ön test 100 öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Toplanan verilen SPSS istatistik paket programında güvenilirlik ve faktör analizine tabi tutulmuştur. Güvenilirlik ve faktör analizi sonucunda ölçeklerle ilgili değerler orta ve yüksek düzeyde kabul edilebilir olarak bulunmuştur.

Anketlerin toplanması 2016 yılı Nisan-Haziran aylarında gerçekleştirilmiştir. Toplamda 800 anket formu otellerin insan kaynakları departmanlarına dağıtılarak personelleri üzerinde uygulamaları istenmiştir. Ayrıca

kimi otellerde çalışanlara doğrudan ulaşarak araştırmacı tarafından anketler doldurtulmuştur. Bu süreç içerisinde sık sık otellere uğranarak anketlerin durumları hakkında bilgi alınmıştır.

Dağıtılan anket formlarından 438 adet geri dönüş olmuştur. Toplanan anket formlarının 46 tanesi eksik ve/veya yanlış doldurulmuş olma sebeplerinden dolayı iptal edilmiş, geri kalan 392 anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Verilerin analizi aşamasında t-testi, tek yönlü anova testi, korelasyon ve regresyon analizleri ve sobel testi kullanılmaktadır. Demografik özelliklere göre farklılıkların analizinde 2 değişkenli yapılarda (örn: kadın-erkek) t-testi, 2'den daha fazla değişkenli özellikler arasındaki farklılıklarda tek yönlü anova testi, ilişkilerin ve etkilerin tespit edilmesinde korelasyon ve regresyon analizleri, aracılık testi için ise sobel testi kullanılmıştır. Tüm analizlerde güven düzeyi 0,05 olarak alınmaktadır.

Çizelge 1.1. Örgütsel rol stresi kaynakları, işe tutkunluk, psikolojik koşullar ve hizmet hatası telafisi performansı boyutları

Örgütsel Rol Stresi Kaynakları	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha Değeri
1. Rollerarası Çatışma		0,779
İfade 1. İşyerimdeki rolüm aile yaşantıma engel olmaktadır.	0,634	
İfade 2. Katılmaya zamanım olmadığı için ihmal edilmiş farklı ilgilerim vardır. (Örn: sosyal, dinsel vs.)	0,740	
İfade 3. Rolüm aileme yeteri kadar zaman ayırmama izin vermemektedir.	0,743	
İfade 4. Örgütsel sorumluluklarım örgüt dışı rollerimle çatışmaktadır.	0,741	
İfade 5. Ailem ve arkadaşlarım işimdeki rolümün ağır taleplerinden dolayı onlarla zaman geçiremediğim için bana sitem ediyorlar.	0,784	
2. Rol Sabitliği		0,762
İfade 1. Korkarım ki şu anki rolümde öğrendiklerim daha fazla sorumluluk almam için yeterli değil.	0,561	
İfade 2. şu an ki rolümdeki sorumluluklarımla kendimi daha fazla sorumluluk almaya hazırlamayacak kadar meşgulüm.	0,722	
İfade 3. İleride rolümle ilgili çıkacak zorluklara karşı kendimi hazırlamam için gereken fırsatlara ve zamana sahip değilim.	0,736	
İfade 4. Rolümde kendimi geliştirebilmem için çok az olanak vardır.	0,767	
İfade 5. Rolümde gelişme olmadığımı hissediyorum.	0,781	
3. Rol Beklentisi Çatışması		0,759
İfade 1. Değişik insanların çatışan taleplerini karşılayamıyorum.	0,656	

Çizelge 1.1. Örgütsel rol stresi kaynakları, işe tutkunluk, psikolojik koşullar ve hizmet hatası telafisi performansı boyutları (devamı)

Örgütsel Rol Stresi Kaynakları	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha Değeri
3. Rol Beklentisi Çatışması		0,759
İfade 2. Astlarım ve eş düzeyde olduğum değişik insanların çatışan taleplerini karşılayamam.	0,736	
İfade 3. Müşterilerin ve diğerlerinin birbiriyle çatışan taleplerini yerine getiremiyorum.	0,735	
İfade 4. Üstlerimin benden beklentileri benim rolümle çatışmaktadır.	0,774	
İfade 5. Farklı insanların rolümle ilgili tezat beklentilerinden dolayı rahatsızım.	0,666	
4. Rol Erozyonu		0,741
İfade 1. Son zamanlarda rolümün önem derecesi azaldı.	0,647	
İfade 2. Benim rolümün bir parçası olması gereken bazı işlevler başka rollere atanmış durumdadır.	0,666	
İfade 3. Şu an yerine getirdiğimden daha fazla sorumluluk almak isterim.	0,748	
İfade 4. Verilen görevlerden çok daha fazlasını yapabiliirim	0,683	
İfade 5. Daha zorlu görevler verilmiş olmasını isterdim.	0,755	
5. Rol Aşırı Yüğü		0,764
İfade 1. İş yüküm çok ağır.	0,687	
İfade 2. Yapmam gereken işlerin miktarı sürdürmek istediğim kaliteye engel olmaktadır.	0,730	
İfade 3. Bana verilen sorumluluklar çok fazla.	0,765	
İfade 4. Rolümün bazı kısımlarının azaltılması gerekiyor.	0,754	
İfade 5. Rolümde aşırı yüklenilmiş hissediyorum.	0,654	
6. Rol İzolasyonu		0,774
İfade 1. Diğer rol sahipleri benim rolüme yeterli zaman ve dikkati vermemektedirler.	0,756	
İfade 2. Benim rolüm ve diğer roller arasında yeteri kadar etkileşim yoktur.	0,734	
İfade 3. Benim rolüm ve diğer roller arasında daha fazla müzakere olmasını isterdim.	0,699	
İfade 4. Planlama eylemlerinde ve sorun çözmede çeşitli rollerin (benim rolüm de dâhil) ortaklık ve iş birliği yaptığı söylenemez.	0,764	
İfade 5. Müzakere etmek ve yardımcı olmak için girişimlerim olmasına rağmen diğer rollerden fazla karşılık alamıyorum.	0,672	
7. Kişisel Yetersizlik		0,705
İfade 1. Rolümdeki sorumlulukları yerine getirebilecek uygunlukta bilgiye sahip değilim.	0,633	

Çizelge 1.1. Örgütsel rol stresi kaynakları, işe tutkunluk, psikolojik koşullar ve hizmet hatası telafisi performansı boyutları (devamı)

Örgütsel Rol Stresi Kaynakları	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha Değeri
7. Kişisel Yetersizlik		0,705
İfade 2. Rolümün sorumluluklarını yerine getirebilmek için daha fazla beceriye sahip olmayı isterdim.	0,726	
İfade 3. Rolüme uygun eğitime sahip değilim.	0,658	
İfade 4. Kendimi rolüme iyi hazırlamış olmayı isterdim.	0,699	
İfade 5. Rolümde etkili olabilmek için daha fazla alıştırma ve hazırlık yapmaya ihtiyacım var.	0,668	
8. Rol Kişi Çatışması		0,724
İfade 1. Rolümde, daha iyi olan kendi değerlendirmeme ters şeyler yapmak zorundayım.	0,702	
İfade 2. Eğitimimi ve uzmanlığımı rolümde kullanamıyorum.	0,727	
İfade 3. İşyerimdeki rolüm ilgi alanlarımla bağlantılı değildir.	0,742	
İfade 4. Eğer rolümü kendim tanımlama özgürlüğüm olsaydı bazı şeyleri şuan yaptığımdan daha farklı yapıyor olurdum.	0,578	
İfade 5. Rolümün gerekleri ve kişisel değerlerim arasında bir çatışma yaşıyorum.	0,709	
9. Rol Belirsizliği		0,782
İfade 1. Faaliyet alanı ve sorumluluklar hakkında net değilim.	0,694	
İfade 2. Birlikte çalıştığım insanların benden ne belediklerini bilmiyorum.	0,745	
İfade 3. Rolümün birçok yönü net değil ve belirsizdir.	0,790	
İfade 4. Rolüm detaylı ve açık olarak tanımlanmış değil.	0,707	
İfade 5. Rolümün önceliklerinin ne olduğu konusunda net değilim.	0,716	
10. Rol Kaynağı Yetersizliği		0,741
İfade 1. Bana verilen sorumlulukları yürütebilmek için gereken bilgileri almıyorum.	0,695	
İfade 2. Rolümde etkin olabilmem için yeteri kadar kaynağa sahip değilim.	0,792	
İfade 3. Rolümde benimle birlikte çalışacak yeteri kadar insan yoktur.	0,730	
İfade 4. Rolümde ihtiyaç duyduğum gerekli olanakların azlığından kaygılıyım.	0,731	
İfade 5. Bana verilen iş için daha fazla finansal kaynağa sahip olmayı isterdim.	0,557	
İşe Tutkunluk		
1. Dinçlik		0,826
İfade 1. İş yerimdeyken enerji patlaması yaşadığımı hissediyorum.	0,837	
İfade 2. İşteyken güçlü ve dinç hissediyorum.	0,893	
İfade 3. Sabahları kalktığımda işe gitmeyi istiyorum.	0,854	

Çizelge 1.1. Örgütsel rol stresi kaynakları, işe tutkunluk, psikolojik koşullar ve hizmet hatası telafisi performansı boyutları (devamı)

Örgütsel Rol Stresi Kaynakları	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha Değeri
2. Adanmışlık		0,866
İfade 1. İşimde çok hevesliyim.	0,895	
İfade 2. Yaptığım işle gurur duyuyorum.	0,911	
İfade 3. İşim bana ilham veriyor.	0,859	
3. Yoğunlaşma		0,817
İfade 1. İşime dalıp gidiyorum.	0,842	
İfade 2. Yaptığım işe kendimi kaptırıyorum.	0,895	
İfade 3. Yoğun çalışırken kendimi mutlu hissedirim.	0,831	
Psikolojik Koşullar		
1. Psikolojik Anlamlılık		0,856
İfade 1. Buradaki işim benim için çok önemlidir.	0,854	
İfade 2. İş etkinliklerim bana kişisel olarak anlam ifade etmektedir.	0,871	
İfade 3. Burada yaptığım iş zahmete değerdir.	0,572	
İfade 4. İş etkinliklerim benim için dikkate değerdir.	0,871	
İfade 5. Bu meslekteki işim benim için anlamlıdır.	0,874	
İfade 6. Mesleğimdeki işimin değerli olduğunu hissediyorum.	0,848	
2. Psikolojik Güvenlik		0,718
İfade 1. İşyerimde kendim olmaktan korkmuyorum.	0,750	
İfade 2. İşyerimde fikirlerimi ifade etmekten korkuyorum.	0,874	
İfade 3. İşyerimde tehdit edici bir çevre var.	0,783	
3. Psikolojik Uygunluk		0,887
İfade 1. İşyerindeki birbiriyle yarışan taleplerle baş edebileceğimden eminim.	0,805	
İfade 2. İşyerinde ortaya çıkan problemlerle baş edebilme yeteneğimden eminim	0,869	
İfade 3. İşyerinde sağlıklı düşünebilme yeteneğimden eminim.	0,878	
İfade 4. İşyerinde uygun duyguları gösterebilme yeteneğimden eminim.	0,836	
İfade 5. İşyerindeki fiziksel taleplerle baş edebileceğime eminim.	0,765	
Hizmet Hatası Telafisi Performansı		0,903
İfade 1. Bütün yaptıklarımı göz önünde bulundurduğumda memnuniyetsiz müşterileri gayet iyi idare ettiğimi düşünüyorum.	0,835	
İfade 2. Şikâyet eden müşterilerle ilgilenmeyi sorun etmem.	0,860	
İfade 3. İlgilendiğim müşterilerden sorunlu ayrılan yoktur.	0,895	
İfade 4. Şikâyetçi müşterileri memnun etmek benim için büyük bir zevktir.	0,860	
İfade 5. Geçmişte sorunlarını çözdüğüm müşteriler bugün en sadık müşterilerindendir.	0,793	

1.4.3. Araştırma Hipotezleri

Araştırma kapsamında test etmek için oluşturulan hipotezler aşağıda sıralanmaktadır. Hipotezler, hipotezlerin oluşturulma gerekçeleri ve kavramlar arası ilişkilerle ilgili literatürdeki açıklamalara bölüm 2.5. (H_{1a}), bölüm 2.6. (H_{1b}), bölüm 2.7. (H_{1c}), bölüm 2.8. (H_{1d}), bölüm 2.9. (H_{1e}) ve bölüm 2.10. (H_{1f} ve H_{1g}) da yer verilmektedir. Kavramlar arası ilişkilerin insan psikolojisi ile yakından ilgili olması ve insan psikolojisinin demografik özelliklerden doğrudan etkilenebilmesi dolayısıyla test edilecek hipotezlerde demografik özelliklere de yer verilmesinin ilişkilerin açıklanabilmesinde bakış açısı sağlayabileceği ve bulguların nedenlerinin yorumlanması açısından katkısının olabileceği gerekçesiyle demografik özelliklerin etkisiyle ilgili hipotezlerin de araştırmaya dahil edilmesi uygun görülmüştür. Oluşturulan tüm hipotezlerin bir arada görünebilmesi açısından bu kısımda hipotezlere bir arada olarak yer verilmiştir:

H_{1a}: Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b}: Rol stres kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1c}: Psikolojik koşullar ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1d}: Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1e}: İşe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1f}: İşe tutkunluğun, psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisi vardır.

H_{1g}: İşe tutkunluğun, rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisi vardır.

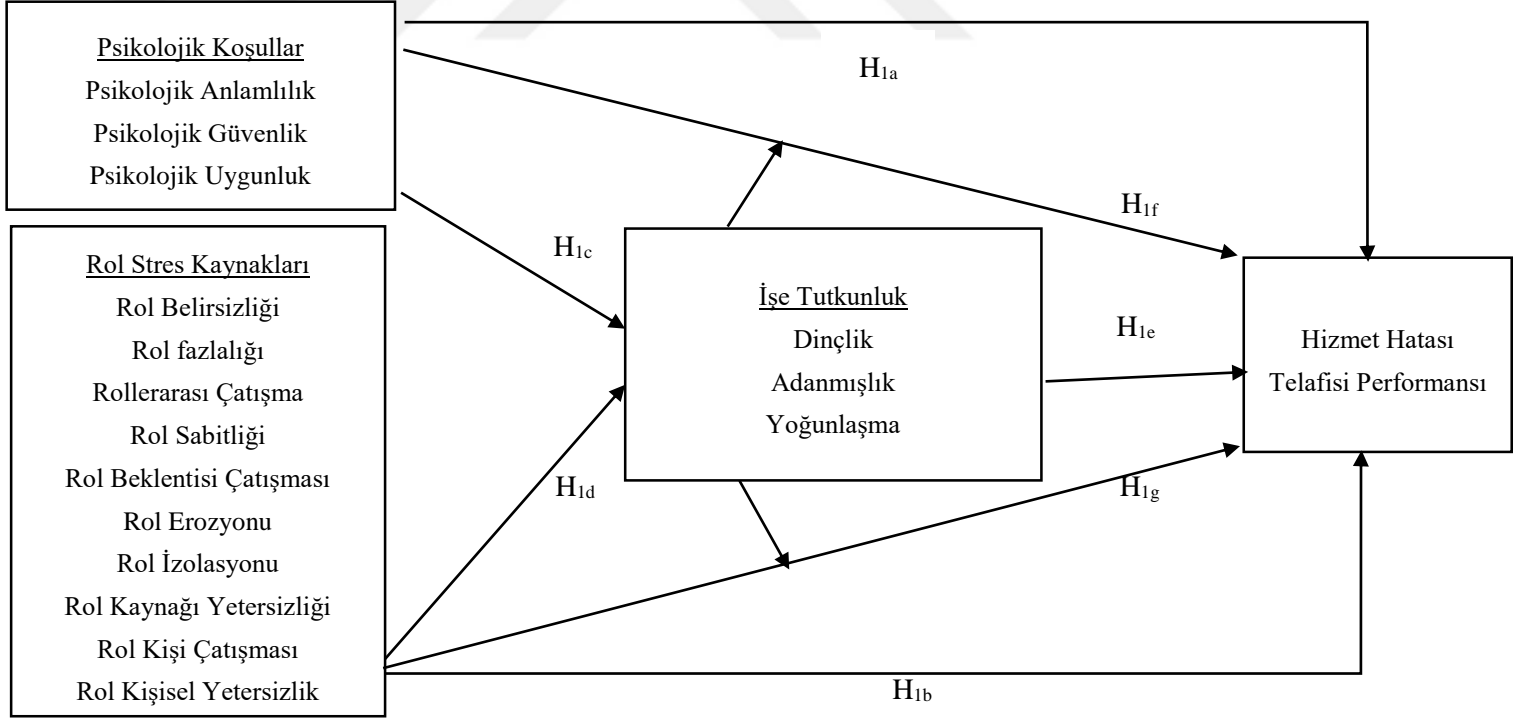
H_{1h}: Psikolojik koşullar algısı çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{1i}: Örgütsel rol stresi kaynakları çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{1j}: İşe tutkunluk çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{1k}: Hizmet hatası telafisi performansı çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

1.4.4. Araştırma Modeli



1.5. Araştırmanın Kısıtları ve Varsayımları

Araştırmanın en uygun koşullarda yapılması sağlanmaya çalışılsa da bazı kısıtlar bulunmaktadır. Birinci olarak veri toplama aşamasında araştırmaya katılan bazı oteller anket formlarının kendi insan kaynakları birimleri tarafından dağıtılmasını ve toplanmasını istemişlerdir. Bu durum katılımcılar tarafından gizlilik konusunda şüphe duymalarına yol açmış olabilir. Yöneticileri tarafından sağlanan anketleri dolduran katılımcılar işletmelerinde psikolojik koşulların uygunsuzluğu, rol çatışmaları, rol belirsizlikleri yaşandığı veya aşırı iş yükü olduğu gibi olumsuz cevaplar vermekten çekinebilirler. Performansları düşük olmasına rağmen bunun ortaya çıkmasını istemediklerin dolayı samimi cevaplar vermekten kaçınabilirler. Bu açıdan verilerin toplanması aşamasında yöneticilerin sürece bir yönüyle dahil olmaları bir kısıt olarak görülebilir.

İkinci olarak Nisan-Haziran ayları otel çalışanlarının yoğun çalışma içinde olabildikleri dönemlerden olduğundan ve anketlerin mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilmesi gerektiğinden çalışanlar dinlenme saatlerini daha etkin kullanabilmek için anketleri fazla zaman harcamadan doldurmak isteyebilirler. Bu durum da katılımcıların vereceği cevapların doğruluğu açısından bir engel oluşturabilir.

Üçüncü olarak araştırmanın genellenebilmesi açısından daha fazla turizm destinasyonlarına da gidilerek daha geniş kapsamlı bir araştırma yapılması zaman ve maddi imkanlar açısından mümkün olmamış ve araştırma Kuşadası bölgesi ile sınırlandırılmıştır. Her ne kadar örneklem büyüklüğü istatistiksel analizlere uygun olsa da daha geniş bir araştırma yapılamamış olmaması araştırmanın genellenebilirliği açısından gücünü azaltan bir faktör olabilir.

Bu kısıtlar açısından anketleri kendileri uygulamak isteyen insan kaynakları yöneticilerinin çalışanların vereceği cevaplar için baskı kurmadıkları varsayılmaktadır. Katılımcıların anketleri cevaplarırken samimi ve dürüst oldukları varsayılmaktadır.

1.6. Bölümlerin Oluşturulması

Araştırma toplamda temel bilgilerin verildiği giriş bölümü, araştırmaya konu olan temel kavramların alan yazın taraması ile verildiği kuramsal çerçeve, araştırmanın hangi metot kullanılarak gerçekleştirildiğini açıklayan yöntem,

analizlerin, tablo ve şekillerle açıklandığı bulgular ve bulgulara dayalı yorumları içeren sonuç bölümü olmak üzere beş bölümden oluşmaktadır.

Hizmet hatası telafisi performansının öncülleri olarak rol stresi kaynakları, psikolojik koşullar ve işe tutkunluk kavramları araştırmaya konu olmaktadır. Kuramsal çerçevede bu kavramlarla ilgili bilgiler verilmekte ve yöntem bölümünde her bir ölçekle ilgili bilgilerle birlikte alan araştırmasının nasıl uygulandığı anlatılmaktadır. Bunun için ayrı bir bölüm açılması uygun görülmüştür. Bulgular bölümü sadece analizler, tablolar ve şekillerden oluşmakta ve hipotez testlerinin sonuçları ortaya koyulmaktadır. Bu neden bulguların ayrı bir bölüm olarak açılması gerekmektedir. Son olarak sonuç bölümünde bulguların bir arada görünmesi ve yorumlara yer verilerek açıklanması amaçlanmaktadır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Koşullar

İnsan ruhu işyerinde kendisini ifade etmek, potansiyelini kullanmak ve memnun olmak ister. Bunun gerçekleşebilmesinin önemli bir koşulu kişinin kendisini işine verebilmesidir. Bu da ancak kişinin işyerinde fiziksel, duygusal ve bilişsel boyutlarını harekete geçirebilmesiyle mümkün olabilir (May, Gilson ve Harter, 2004).

Hackman ve Oldham'ın (1976) iş özellikleri kuramına göre kişilerin çalışma yaşamındaki tutumlarını ve davranışlarını psikolojik koşullar doğrudan etkilemektedir. Kahn'a göre (1990) tüm çalışanlar işletmelerdeki rollerini yerine getirirken kendilerini çeşitli derecelerde fiziksel, duygusal ve bilişsel olarak kullanmaktadırlar ve bununla bağlantılı olarak çalışanların aslında kendilerinden ne kadarını işyerine getirdiğinin bilinmesi önemlidir. Çünkü bu durum çalışanların işleriyle ilgili deneyimlerini etkilemektedir.

2.1.1. Psikolojik Koşulların Boyutları

Kahn (1990) çalışmasında kişilerin rol performanslarında etkili olan üç psikolojik boyut açıklamaktadır. Bunlar psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk ve psikolojik anlamlılık boyutları ile ifade edilmiştir.

2.1.1.1. Psikolojik güvenlik

Psikolojik güvenlik çalışanların işyerlerinde risk aldıklarında karşılaşacağı sonuçlarla ilgili inancını ifade etmektedir. Bir çalışanın işyerinde kendisini güvende hissetmesi onun kariyerinin, imajının veya statüsünün olumsuz yönde etkileneceği korkusunu yaşamadan kendisini rahatlıkla ifade edebilmesi ve rahatlıkla çalışabilmesi anlamına gelir (Kahn, 1990: 708).

Edmonson (1999: 354)'a göre psikolojik güvenlik çalışanların işyerlerinde rahatlıkla kendileri olabilmesini ifade eder. Psikolojik güvenlik inancı çalışanların girdileri olumlu çıktılara dönüştürmelerine yardımcı olur, kaygı, endişe ve bunalımları aşmalarında etkilidir.

Schein'e (2004) göre işletmelerde değişim gerektiğinde psikolojik güvenlik önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Değişimi başlatacak personelin kendisini güvende hissetmemesi bu değişimden geri durmasına sebep olabilir. Ancak değişim çalışanı tehlikeye atmıyorsa ve çalışan kişiliğini, doğruluğunu, önem arz eden iş arkadaşlarıyla ilişkisini koruyabilecekse bir değişimden yana olabilir veya buna niyet edebilir. Aksi takdirde çalışan değişim gerekliliğini hissettiren verileri yok sayıp görmezden gelme yoluna gidebilir.

Psikolojik güvenlik kişilerin kendilerini ifade etmelerinde isteksizlik ortaya çıkardığı gibi (Kahn, 1990), Zhang, Fang, Wei ve Chen'e (2010) göre bu isteksizlik bilgi paylaşımını da etkilemektedir. Kendilerinin güvende olduğuna inanan çalışanlar bilgi saklama eğilimi gösterebilirler ve bilgi paylaşımına devam etmeyebilirler.

Zhang vd. (2010) farklı insanların olumsuz sonuçlara farklı tepkiler gösterdiğini ifade etmektedir. Bazı insanlar olumsuz sonuçlara karşı daha dirençli ve iken bazı insanların olumsuz sonuçlar karşısında tahammül düzeyi daha düşüktür. Buna göre olumsuz sonuçlar hassas insanları psikolojik olarak olumsuz yönde etkilerken kimi insanlar ise bu durumdan etkilenmemektedir.

Dabholkar ve Bagozzi (2002) kişinin diğer insanlar tarafından nasıl algılandığının farkında olmasını öz-bilinçlilik şeklinde ifade etmiştir. Öz-bilinçliliği yüksek kişiler davranışlarının diğer insanlar tarafından nasıl algılandığına önem vermekte ve kendi davranışlarında bunu göz önünde bulundurmaktadırlar. Bu kişiler bir davranış sergilediklerinde öz-bilinçliliği düşük olan kişilere göre daha fazla reddedilme, hoşlanılmama korkusu taşırlar. Zhang vd. (2010: 428) psikolojik güvenlik inancının düşük olmasının bu açıdan öz-bilinçlilik ile yakından ilişkili olduğunu belirtmektedirler. Buna göre öz-bilinçliliği yüksek kişilerin psikolojik güvenlik algıları da düşük olacaktır ve kendilerini daha az güvende hissedeceklerdir.

May vd. göre (2004) iş arkadaşlarının ve üstlerinin güven veren davranışları çalışanlarda psikolojik güvenlik algısına yol açmaktadır. Buna göre kişilerin sadece kendilerinden kaynaklanan sebepler değil diğerlerinin davranışları da kişilerin psikolojik güvenlik inancını etkilemektedir.

İşyerlerinde girdilerin olumlu çıktılara dönüşebilmesi çalışanların kendilerini güvende hissetmelerine bağlıdır. Kendilerini güvende hissetmeyen çalışanlar işyerlerini tehditkâr ve tahmin edilemez bir belirsizlik içinde görebilirler.

2.1.1.2. Psikolojik anlamlılık

Psikolojik anlamlılık çalışanın yaptığı işin amaçlarının kişinin kendi idealleri ve standartları açısından ne ölçüde değerli olduğu ile ilgili bir kavramdır (Olivier ve Rothman, 2007).

Kahn'a (1990) göre psikolojik anlamlılık çalışanların işlerine verdikleri bilişsel, fiziksel ve duygusal yatırımların onlara bir dönüşü olduğunu hissetmeleriyle ilgilidir. İnsanlar böyle bir anlamlılığı işyerlerinde kendilerini değerli, yararlı hissettiklerinde ve yaptıkları işle bir fark yaratabildiklerinde deneyimleyebilirler. Bir çalışandan beklentinin çok düşük olduğu durumda veya çalışanın işe yapabileceği bir katkı olmadığını hissettiği durumlarda çalışanlar için işin anlamlılığı konusunda sorunlar ortaya çıkabilir. İşin anlamsızlaşması genellikle iş yerinden kopma ve işe karşı ilgisizlik durumuyla ilişkilendirilmiştir (May vd. 2004).

Psikolojik anlamlılık kişilerin işyerlerindeki rollerine olan uygunluğu, iş arkadaşları ve üstleri ile olan ilişkilerinden etkilenir (Olivier ve Rothman, 2007). Shamir'e (1991) göre insanlar sadece hedef odaklı değildir ve kendilerini yaratıcı şekillerde ortaya koyabilirler. İnsanların kendilerine özgü fikir ve görüşleri de olduğundan bunları da ortaya çıkarabilecekleri rolleri üstlenmek isterler. Buna göre kendilerine uygun görevlerde ve ortamlarda bulunabilmeleri önem taşır. Katkılarından dolayı takdir edilen ve saygı gören çalışanların psikolojik anlamlılık algısı da yüksek olur (Oliver ve Rothman, 2007: 50).

Van Zyl, Deacon ve Rothman'a göre (2010) çalışanlar işlerini üç farklı biçimde görebilirler. Bunlardan birincisi işi iş olarak görme, ikincisi işi kariyer olarak görme, üçüncüsü ise işi görev aşkı olarak görmedir. İşyerinde en mutlu olan çalışanlar işlerini görev aşkıyla yapan çalışanlardır. Görev aşkıyla çalışanlar yeryüzüne gelme amaçlarını o işi yapmak olarak görürler. Kariyer olarak görenler ise işi iş olarak görenlere göre işyerlerinde daha mutludurlar. İş kariyer olarak görenler işi sadece para kaynağı olarak değil statü ve toplumsal konumları

açısından da önemli görürler. Çalışanların işyerlerindeki rolleri ile kendi standartları arasındaki ilişki bu durumun ortaya çıkmasında etkili olmaktadır ve psikolojik anlamlılık da çalışanların işe karşı olan bu bakış açılarından etkilenmektedir.

Mishra ve Spreitzer'e göre (1998) anlamlılık çalışmada işle ilgili bir amaç hissi ve kişisel bir bağlantı olduğunu yansıtır. Matuska & Christiansen, (2008) Swart & Rothmann (2012) göre anlamlılık koruyucu bir psikolojik durum olarak nitelendirilmektedir. Psikolojik anlamlılık yeteneklerin baskılanmasını önleyebilir (Swart ve Rothman, 2012). Psikolojik anlamlılık bir çalışan için basitçe bir çalışma koşulu değil işyerinde onu zorlayan koşullara rağmen işinde anlam arama gayretinin bir sonucudur (Isaksen, 2000). Buna göre çalışanlar yüksek düzeyde olumsuz etkilendikleri koşullarda da psikolojik anlamlılık taşıyabilir ve bu anlamlılık inancı onun işe olan tutkusunu artırır (Janik ve Rothmann, 2015: 2).

Hackman ve Oldham (1976) kişilerin girdileri çıktılara dönüştürme sürecinde geçtikleri psikolojik koşullardan birisi olarak belirttiği anlamlılığı örgütteki çalışanların yaptıkları işi ne kadar değerli ve uğraşmaya değer olarak gördüklerinin derecesi olarak ifade etmektedir. Buna göre bir çalışanın işiyle ne kadar ilgilendiği işin anlamlılığı ile ilgili olmaktadır.

Thomas ve Velthouse (1990) anlamsızlık algısının çalışanların işe olan ilgilerinin kaybolmasına ve bir kopusu neden olabileceğine işaret etmektedir. Bu koşullarda çalışanların kendisine de yabancılaşması ve sorun yaşaması olasıdır (Seeman, 1972). Psikolojik anlamlılığı güçlendirmek çalışanların motivasyonlarını ve işe olan ilgilerini artırır ve bağlanmasını sağlar (May vd. 2004).

Grant (2008) bir işin başkalarının yaşamına ne kadar katkı sağladığının çalışanlar için önemli olduğunu açıklamaktadır. Başkalarının yaşamlarına faydalı olan işler çalışanlarda daha değerli ve amacı olan bir iş algısını desteklemekte ve işe daha enerjik yaklaşımlarını sağlamaktadır. Buna göre işin anlamlılığı çalışanın başka insanlara yardımcı olup olmadığına göre de değişebilmektedir.

Lunenburg (2011) yapılan işin etkisinin çalışanın kendisine, örgütüne, topluma ne kadar katkı sağladığı ile ilgili olabileceğinden söz etmektedir. Bir iş bunların tamamına ya da bir kısmına katkı sağlıyor olabilir. Bu durumda çalışanların katkı sağlayan bir iş yaptıklarına olan inancı önemli olmaktadır.

Çalışanın yaptığı işin sonuçlarıyla ilgili geri besleme alabilmesi bu koşul için önemli bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Geri besleme alınamaması işin katkıları açısından çalışanlarda şüphe uyandırabilir.

2.1.1.3. Psikolojik uygunluk

Psikolojik uygunluk Kahn'a (1990) göre çalışanın işyerindeki rol performansını gösterebilmesi için gereken duygusal, fiziksel ve bilişsel kaynaklara sahip olduğunu hissini ifade eder. May vd. (2004) göre kişilerin iş dışındaki hayatlarında gerçekleştirdiği aktiviteler çalışanlarda verilen işe hazır olma ve kendine güven inancını etkileyebilir. Kahn'ın (1990) çalışmasında, çalışanların işyerlerinde rol performanslarında ihtiyacı olan kaynakların iş dışı kaynak kullanımına da bağlı olduğu ortaya konmuştur.

Fiziksel kaynaklar işin yapısına göre değişiklik gösterebilir. Bazı işler diğer işlere göre daha fazla güç, dayanıklılık ve esneklik gerektirebilir hatta yaralanmalara sebep olabilecek derecede mücadele içeriyor olabilir. Çalışanların işyerlerinde sadece oturması bile onların üzerine büyük baskı yükleyebilmektedir (May, 2004).

Bir diğer kaynak olan duygusal kaynaklar da işin yapısına göre farklılık gösterebilmektedir. Özellikle hizmet sektöründe çalışanlar diğer sektörlere göre daha fazla duygusal kaynak kullanmaktadırlar (Hochschild, 1983). Duygusal gösterimin sıklığı, süresi ve yoğunluğu ve çeşitliliği de duygusal kaynakların azalmasına ve tükenmesine yol açmaktadır. Örneğin bir vergi memurunun ciddi, uyarıcı, sinirli görünmesi gerekebilirken bir mağaza satış görevlisinin kibar teşekkürler sunması gerekebilir (Morris ve Feldman, 1996). Buna göre yoğun nezaket göstermesi gereken birisinin duygusal kaynakları tükendiğinde bu nezaketi sürdürebilmesi zorlaşabilir.

Bilişsel kaynaklar mesleğe ve kişiye göre değişebilmektedir. Bazı işler daha fazla bilgi işleme süreci gerektirmektedir. Bu süreç kimi zaman kişinin kaldıracabileceğinden fazlasına ulaşabilir. Bu durum kişilerin açık bir zihinle düşünmesine engel olabilir. (May vd. 2004).

Çalışanların gün içinde iş arkadaşlarıyla yaşadığı bir tartışma veya uygulanamaz bir görev verilmiş olmasının verdiği hüsrana, çalışanın iş sonrası da olumsuz duygular içinde olmasını getirebilmektedir. Bu durumda çalışanların

olumsuz duygulardan kurtulmak için kendisiyle özel olarak ilgilenmesi gerekebilir (Green, Seidikes, Saltzberg, Wood ve Forzano, 2010; Wood, Saltzberg ve Goldsamt, 1990). Kişinin kendisiyle ilgilenmesi aile gibi iş dışında ilgilenmesi gereken faktörlerde kullanacağı ulaşılabilir kaynaklarını da tüketmesine yol açar. Bu da psikolojik uygunluk algısında bir düşüşe neden olabilmektedir (Vlaardingerbroek, 1983).

Gross ve Levanson (1995) göre zihinsel tükenme, kişilerin duygularını düzenleme girişimlerindeki fiziksel uyarılma düzeyleri ile de ilişki içindedir. Roberts ve Levanson (2001) zihinsel zorlukların fiziksel zorluklara göre iş kaynaklarında daha fazla azalışa neden olduğuna işaret etmektedir. İse hem zihinsel hem fiziksel kaynak kullanımı psikolojik uygunluk üzerinde etki oluşturduğunu açıklamaktadır. Kişiler kaynaklarını içsel kullanım için ne kadar harcarsa dışsal hedefler için de kaynaklar o kadar azalmakta ve bilişsel kapasite düşmektedir. İçsel kaynakların azalmasıyla psikolojik uygunluk algısı da olumsuz yönde etkilenmektedir (Vlaardingerbroek, 1983).

2.1.2. Psikolojik Koşulları Etkileyen Faktörler

Psikolojik koşulları etkileyen faktörler, psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk ve psikolojik anlamlılık açısından aşağıda açıklanmıştır.

2.1.2.1. Psikolojik güvenliği etkileyen faktörler

Kahn (1990) çalışmasında psikolojik güvenliği etkileyen dört faktör saptamıştır. Bunlar; kişilerarası ilişkiler, grup ve gruplar arası dinamikler, yönetim stili ve süreci ve örgütsel normlardır.

Kişilerarası ilişkiler: Kişiler arası ilişkiler güvenilir ve destekleyici olduğunda psikolojik güvenliği artırmaktadır. Güvenilir ve destekleyici ilişkiler deneme ve yanılma yapma esnekliği sağlamakta, sonuçlar açısından oluşabilecek korkuları engellemektedir (Kahn, 1990: 708). Jourard'a göre (1968) kişiler böyleiklimli örgütlerde kendilerini daha güvende hissetmektedirler. Destekleyici ortamlar güvenlik algısını artırmakta ve çalışanların örgütteki diğer kişilerle bağlantıları kesildiğinde böyle bir güvenlik hissi oluşmamaktadır (Gibb, 1961).

Grup ve gruplar arası dinamikler: Hirschhorn (1988) grup dinamiklerini örgütlerdeki bilinçli işleri karakterize eden bilinçdışı etkiler olarak

tanımlamaktadır. Wells' e (1980) göre sosyal sistemler, bireylerin kişisel olarak sahip oldukları zihniyetlerinin haricinde bir zihniyet yapısına sahip olmaktadır. Bu durum çalışanları bilinçsiz ortaklıklar ve gizli anlaşmalarla birbirlerine bağlayan bir süreci ortaya çıkarmaktadır. İş grupları bağlamında grubun üyeleri bilinçli ve bilinçsiz olarak kaygıları ve gerginlikleri yatıştırabilecek gizli anlaşmalar içerisine girmektedirler. Bu davranışlar örneğin otoriteyle baş edebilme, rekabetin üstesinden gelebilme amacıyla olabilmekte ve örgüt üyelerinin bilinçsiz rolleri ve biçimsel olmayan davranışları sergileyebilmelerine göre değişmektedir (Kahn, 1990).

Alderfer'e (1985) göre çalışanların sergilediği biçimsel olmayan davranışlar kısmen bireylerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak yansıttıkları örgütsel kimlikleri ve gruplarını ortaya koymaktadır. Smith'e göre (1982) daha güçsüz grupları temsil eden çalışanların ortaya koyduğu roller daha güçlü grupları temsil edenlere göre daha zayıf ve daha az çekici roller olmaktadır. Benzer dinamikler örgütler arasında olduğu gibi örgüt içindeki alt gruplarda da ortaya çıkmaktadır (Kahn, 1990).

Yönetim stili ve süreci: Kahn'a (1990) göre destekleyici, esnek ve aydınlatıcı yönetim örgütlerde psikolojik güvenliği artırmaktadır. Destekleyici kişiler arası ilişkilerde olduğu gibi destekleyici yönetim çevresi de örgütlerde girişimciliği artırmakta ve çalışanların yanılma korkusunu ortadan kaldırmaktadır. Bu durum örgütlerde yeni tekniklerin, sistemlerin gelişmesi yönünde örgütlere fırsatlar sunmaktadır.

Çalışanlar işleri üzerinde kontrolleri olduğunu hissettiklerinde psikolojik güvenlik gelişmektedir. Yöneticilerin kontrolü kaybetme korkusu ile hareket etmeleri çalışanlar üzerinde güvenilmez oldukları hissiyatı oluşturmakta ve sınırları aşmamaları gerektiği mesajını iletmektedir. Yöneticiler tutarsız, öngörülemez ve çok eleştirici olduklarında bu durum örgütlerde korkuyu artırmaktadır. Böyle örgütlerde çalışanların kendilerini işe vermesi zorlaşmaktadır (Kahn, 1990).

Örgütsel normlar: May vd. (2004) göre normlar genellikle bir grubun hayatta kalmasını sağlamak için, örgüt içindeki davranışların tahmin edilebilir olmasını sağlamak için, kişilerarası problemleri ortadan kaldırmak için ve bir grubun temel değerleri ile kimliğini açıklamak için oluşturulur. Kahn (1990)

psikolojik güvenlik kavramını ortaya koyduğu çalışmasında örgüt kurallarının çizdiği sınırların açıkça psikolojik güvenliği etkilediğini belirtmektedir. Örgütsel normların sınırları içinde kalan çalışanlarda psikolojik güvenlik da yüksek olmaktadır. Normlardan sapma veya sapma olasılığı özellikle düşük statüdeki çalışanlarda gerginlik kaynağı olmaktadır.

2.1.2.2. Psikolojik uygunluğu etkileyen faktörler

Kahn'ın çalışması (1990) psikolojik uygunluğu etkileyen dört faktörü ortaya çıkarmıştır. Bunlar fiziksel enerji, duygusal enerji, bireysel güvensizlik ve dış yaşamdır.

Fiziksel ve duygusal enerji: Çalışanların iş yapabilmesi belirli düzeyde fiziksel enerji, güç ve hazırlık gerektirmektedir. Kahn (1990) bir mimarlık şirketi üzerinde yaptığı çalışmasındaki bir teknik ressamın fiziksel kapasite düşüklüğünü ifade ettiği cümleleri şu şekilde aktarmaktadır:

“Buradaki görevimi yapmam sekiz saat boyunca oturmam anlamına geliyor. Bu hassas çizimleri yaparken oturuyorsun. Sırtın eğrilmiş durumda bakıyorsun. Sırtın, boynun, gözlerin—fiziksel olarak korkunç hissediyorsun, zihinsel olarak bezmiş durumdasın ve tek düşündüğün şey eve gitmek.”

İfadelerden anlaşıldığı gibi böyle bir fiziksel durumdaki çalışanın iş yapabilmesi mümkün olmamaktadır.

Çalışanların kendilerini işlerine verebilmeleri için ve zihinsel olarak işte olabilmeleri için duygusal yönden de çaba harcamaları gerekmektedir Kahn (1990).

Bireysel Güvensizlik: Kahn'a (1990) göre sosyal sistemler içinde bireylerin kendilerini ifade edebilmeleri için göreceli olarak kendilerinden emin olmaları gerekmektedir. Bireysel güvensizlik çalışanların kendilerini işe getirmelerine engel olmaktadır. Çalışanların yaşadıkları gerginlik hissi iş için harcayacakları enerjii emmekte ve çalışma gücünü bulmalarına engel olmaktadır. Çalışanlar örgütlerindeki diğer insanların kendisini nasıl algıladığı ve yargıladığı üzerine çok fazla odaklandıklarında da işe kendilerini vermekte zorlanmaktadırlar (Goffman, 1959). Bu durum çalışanların kendilerini sadece basitçe işini yapan insanlar olarak değil bilinçli veya bilinçsiz olarak kendilerini sahnedeki bir aktör

gibi algıladıklarında gerçekleşmektedir. Öz bilincine fazla odaklanan kişiler kendilerini üzerinde çalıştıkları işten çok bunun nasıl görüldüğüne odaklanmaktadır.

Bireysel güvensizliğin bir boyutu da çalışanların kendilerini örgütün amaçlarına uygun görmediklerinden dolayı yaşadıkları duygu karmaşasını içermektedir. Bu duygu karmaşası çalışanları çok meşgul ettiğinden onları çalışma enerjisi, isteği veya görevleriyle ilgili kendilerini gösterme gücünden mahrum etmektedir (Kahn, 1990).

Dış yaşam: Örgüt dışındaki yaşamları çalışanları örgüt içindeki rol performanslarından psikolojik olarak uzaklaştırabilmektedir. Çalışanlar kimi zaman iş dışındaki yaşamlarıyla zihnen öyle meşgul olabilirler ki kendilerinde iş için kullanacak enerjiyi bulamazlar (Kahn, 1990).

Hall ve Richter (1989) dış yaşam olarak aile yaşamı ve iş yaşamı arasında bir denge olması gerektiğini ve iş ile aile yaşantısını psikolojik ve fiziksel olarak ayırabilen insanların bu iki ortam arasında daha kolay geçiş yapabildiğini açıklamıştır. Bu yaklaşım bir rol çatışmasını düzenleyici etkiye sahip olabilmektedir.

2.1.2.3. Psikolojik anlamlılığı etkileyen faktörler

Psikolojik anlamlılığı etkileyen faktörler Kahn (1990: 704) tarafından üç tane olarak saptanmıştır. Bunlar görev özellikleri, rol özellikleri ve iş etkileşimleridir.

Görev özellikleri: Hackman ve Oldham'ın (1980) çalışmasında saptadığı şekilde zorlu, açıkça belirlenmiş, çeşitli, yaratıcı ve özerklik içeren işlerde çalışanlar daha fazla psikolojik anlamlılık yaşamaktadır. Özerklik içeren görevler çalışanların işlerinde sahiplik algısı yaratmakta ve anlamlılığı artırmaktadır.

Rol özellikleri: Örgütlerde roller çalışanların üstlenmek durumunda olduğu kimliği, statüyü ve etkileri taşımaktadır. Çalışanlar sistemleri içinde değerli konumlara geçtiklerinde, istenilen statüleri kazandıklarında ve etki gücünü ellerinde tuttuklarında psikolojik anlamlılık yaşamaktadırlar. Bu durumun temelinde yatan boyut güçtür ve değerli olma, ihtiyaç duyulma algısını ortaya çıkarmakla birlikte kişilerin etki alanını da genişletmektedir (Kahn, 1990). Kişiler

genellikle bir bütün olarak yaşamlarında güçsüz hissettiklerinde önemli ve özel hissetmenin yollarını ararlar (Lasch, 1984).

Rol statüsü, çalışanların örgüt merkezinin neresinde olduğunu ve ne derece ihtiyaç duyduklarını belirlemelerinde önemli bir gösterge olmaktadır. Merkeze uzak konumlarda çalışanlar çevresindekiler tarafından da önemsiz hissettirilecek şekilde davrandığında önemsiz hissetmeye karşı daha hassas hale gelmektedir. Çalışanlara kendisini önemsiz hissettiren roller örgütlerde psikolojik anlamlılığı azaltmaktadır (Kahn, 1990).

İş etkileşimleri: Kahn'a göre (1990) örgütlerdeki görevler çalışanlara faydalı müşteri ve iş arkadaşı etkileşimleri sağladığında çalışanların psikolojik anlamlılık hissi artmaktadır. Anlamlı etkileşim bireylerde onurlanma, kendini takdir etme ve değerli olduğunu hissetme gibi duyguları da harekete geçirmektedir. May vd. (1958) kişiler arası etkileşimlerin çalışanlarda bilindik hissetme, takdir edilme ve varoluş yolculuklarını başkalarıyla paylaşma hissiyatına neden olduğunu açıklamaktadır.

Çizelge 2.1. Psikolojik koşullar ile ilgili daha önce yapılmış bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar

Yazarlar	İlişkilendirilen Kavram	İlgili Bulgu
Holly (2013)	Psikolojik Koşullar Kişisel Özellikler	Psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk ve psikolojik anlamlılığın işe tutkunluk üzerindeki etkisi ve aracılık etkisi
Guchait, Lee, Yang ve Abbott (2016)	Örgütsel Destek	Pozitif yönlü ilişki
Rothmann ve Hamukang'andu (2013)	İş oryantasyonu, işe tutkunluk	Pozitif yönlü ilişki
Woods, S. A. ve Sofat, J. A. (2013)	Atılganlık, Çalışkanlık, İşe tutkunluk	Çalışkanlık ve atılganlığın işe tutkunluk ile ilişkisinde psikolojik anlamlılığın aracılık etkisi.
Meitar-Cohen ve Carmeli, A. ve Waldman (2009)	İşgörenin yaratıcılığı	Psikolojik Anlamlılık ile İşgören yaratıcılığı arasında pozitif yönlü ilişki
May, Gilson ve Harter (2004)	İşyerinde insan ruhu	İşe tutkunluk ile pozitif yönlü ilişki, iş zenginleştirme ve iş rolü uyumu ile psikolojik anlamlılık arasında pozitif yönlü ilişki, örgütsel destek ile psikolojik uyumluluk arasında pozitif yönlü ilişki, iş kaynakları ile psikolojik uygunluk arasında pozitif yönlü ilişki

Çizelge 2.1. Psikolojik koşullar ile ilgili daha önce yapılmış bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar (devamı)

Yazarlar	İlişkilendirilen Kavram	İlgili Bulgu
Guchait, Paşamehmetoğlu ve Dawson (2014)	Örgütsel destek, Hizmet Hatası Telafisi Performansı	Örgütsel destek ile hizmet hatası telafisi performansı arasında psikolojik güvenlik algısının aracılık etkisi.
Edmonson (1999)	Örgütsel öğrenme, Takım Performansı	Öğrenme davranışlarının psikolojik güvenlik ile takım performansı ilişkisine aracılık etkisi
Schepers, Jong, Wetzels ve Ruyter (2008)	Sosyal destek	Sosyal destek ile psikolojik güvenlik arasında pozitif yönlü ilişki
Hirak, Peng, Carmeli ve Schaubroeck (2012)	Liderlik	Psikolojik güvenlik pozitif yönlü ilişki.
Walumbwa ve Schaubroeck (2009)	Etik Liderlik	Psikolojik güvenlik ile pozitif yönlü ilişki

Kuramsal ve kavramsal çerçevenin birinci bölümünde hizmet hatası telafisi performansının öncüllerinden psikolojik koşullar konusu ele alınmış ve kavramlarla ilgili tanımlar, boyutlarla ilgili açıklamalar ve etki eden faktörler hakkında bilgi aktarılmıştır. Kuramsal ve kavramsal çerçevenin ikinci bölümünde ise hizmet hatası telafisi performansının psikolojik öncüllerinden bir diğeri olan stres konusu ele alınmaktadır. Stresin kavramsal açıklaması, stresin boyutları, nedenleri ve etkilerinin açıklanmasına aşağıdaki kısımda yer verilmektedir.

2.2. Çalışanlarda Stres

Bu bölümde stres kavramı ile ilgili genel bilgiler verilerek stres kaynakları ve stresin sonuçlarıyla ilgili açıklamalar aktarılmaktadır.

2.2.1. Stres Kavramı

Stres 17. Yüzyılda bela, dert ve keder; 18.-19. Yüzyılda ise kişiye, ruhsal yapıya ve vücuda baskı anlamında kullanılan Latince “estricia” kelimesinden türemiş bir kavramdır (Sarıışık, 2008: 151). Kendall’a (2000) göre stres günlük yaşamın bir parçasıdır ve kaçınılmazdır. Stres iyi stres (eustress) ve kötü stres (distress) olarak iki şekilde oluşabilmektedir. İyi stres memnun eden bir streştir ve üreticilik, yaratıcılık gibi olumlu yönleri güçlendiren bir özelliğe sahiptir. Kötü stres ise iyi stresin kontrol altına alınamaması ile ortaya çıkmaktadır ve iyi stresin

güçlendirdiği olumlu yönleri olumsuz çevirerek kişinin olaylar üzerinde kontrolü olmadığı bir durum oluşturmaktadır (Selye, 1976).

Selye (1976) stresi kaynaklar ve talepler arasındaki uyumsuzluk olarak tanımlamaktadır. Shirom'a (1982) göre stres çevresel taleplerin kişisel kaynaklar ve yetenekleri aştığı algısıdır ve olumsuz çıktılara yol açmaktadır.

Stres kaynakları kişilerde strese neden olan veya stres yaratan faktörlerdir. Bu faktörler hem örgüt içinden hem örgüt dışından olabilmekle birlikte çalışanları etkileyen diğer insanlar tarafından veya çalışanların kendilerinden de kaynaklanabilmektedir (Luthans, 2011). Geçmiş çalışmalarda oldukça fazla sayıda stres kaynakları saptanmıştır. Buna bağlı olarak bu faktörler farklı araştırmacılara göre farklı gruplandırmalar altında açıklanmaktadır.

2.2.2. İş Kaynakları-Talepleri

İş kaynakları-talepleri modeli tükenmişlik ve işe tutkunluğun tüm örgütlerde bulunan iki belirli çalışma koşulu ile nasıl oluştuğunu açıklayan buluşsal bir modeldir. Bu çalışma koşullarından ilki olan iş talepleri “yapılmak zorunda olan şeyler” i ifade etmektedir. Bu talepler olumsuz algı yaratan talepler olmamakla birlikte çalışanların talepleri yeterli düzeyde karşılayamayacak durumda olmaları durumunda birer stres kaynağına dönüşmektedirler (Langelaan, Schaufeli, Bakker vs. Van Rhenen, 2006).

Sonntag ve Zijlstra'ya göre (2006) ise iş talepleri stresli ve gerginlik yaratan iş durumlarıdır. Tipik olarak iş talepleri zaman baskısı altında çalışma, rol belirsizliği, durumsal engeller ve uzun çalışma saatleri olmaktadır. Bu iş taleplerine yüksek derecede maruz kalan çalışanlarda bilişsel işlevsellik azalmakta ve rahatsız bir ruh haliyle yorgunluk belirtileri görülmektedir.

Karasek (1979:291) iş taleplerinin göstergeleri olarak aşırı iş yükü, zaman baskısı ve rol çatışmasına odaklanmıştır. Bu çalışmasına göre iş taleplerini ölçmenin yolunun iş yükü, beklenmeyen görevler ve iş kaynaklı personel çatışmalarını ölçerek psikolojik stres kaynaklarını ortaya çıkarmak olduğunu açıklamıştır.

İş kaynakları-talepleri modelinin temel varsayımı her mesleğin iş stresiyle ilgili kendine has riskleri olduğu ve bu faktörlerin iki genel kategori altında

toplanabileceğidir. İş talepleri için fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel yönlerden yerine getirilebilmesi için çalışandan beklenen fiziksel ve psikolojik (bilişsel ve duygusal) çabalar ve bu çabaların çalışanlar için belirli fiziksel ve psikolojik bedeli vardır (Bakker ve Demerouti, 2006: 312).

Bakker ve Demerouti'e göre (2006: 312) iş kaynakları; (1) işin fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel yönlerinin işin hedeflerini başarmada işlevli olup olmadığı, (2) iş taleplerini ve ilgili fiziksel ve psikolojik maliyetleri azaltıcı olup olmadığı, (3) kişisel gelişim ve öğrenmeyi artırıcı olup olmadığı ile ilgilidir.

İş kaynakları sadece iş talepleriyle baş edici olmanın yanında kendi başlarına da önemli olmaktadır. Hackmen ve Oldham'ın (1980) iş özellikleri kuramı iş kaynaklarının motivasyonel potansiyelini görev düzeyinde özerklik, geri bildirim ve görevin önemi de açıklayarak vurgulamaktadır. Buna ilaveten kaynakların korunması kuramı (Hobfoll, 2001) da insanlarda motivasyonun kaynak toplama ve sürdürme yoluyla gerçekleştiğini belirtmektedir. İş kaynakları geniş olarak örgüt düzeyinde, kişilerarası ve sosyal ilişkilerde, işin organizasyonunda ve görev düzeyinde olabilir. Örneğin örgüt düzeyinde ücretler, kariyer fırsatları, iş güvenliği; sosyal ilişkiler açısından iş arkadaşlarının desteği, yönetici desteği, takım iklimi; işin organizasyonu açısından rollerin açıklığı, karar vermeye katılım düzeyi; görev düzeyinde ise beceri çeşitliliği, görev kimliği, özerklik ve performans geri bildirimi şeklinde olabilir (Bakker ve Demerouti, 2006).

Bakker ve Demerouti'e göre (2006) iş kaynakları-talepleri modeli doğası gereği motivasyoneldir ve buna göre iş kaynaklarının yüksek düzeyde işe tutkunluk ve yüksek performansa yol açan motivasyonel potansiyele sahip olduğu varsayılır. Schaufeli vd. (2009: 895) de iş kaynaklarının işe tutkunluğu motivasyonel biçimde beslediğini belirtmektedir.

2.2.3. Örgüt Dışı Stres Kaynakları

Güney'e göre (2007) çalışanların stres durumlarında etkili olan örgüt dışı stres kaynakları genellikle ihmal edilmiştir. Teknolojik ve toplumsal değişme, aile, yeni yerleşimler, ekonomik koşullar, sosyal sınıf ve toplumsal şartlar da doğrudan örgütten kaynaklanmadığı halde çalışanlar üzerinde stres yaratan unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Ivancevich ve Matteson, 1980).

2.2.4. Kişisel Stres Kaynakları

Kişisel stres kaynakları kişilerin yaş, cinsiyet gibi bireysel nedenlerinden dolayı ortaya çıkmaktadır. Örneğin aynı ortamda çalışan yaş farkı yüksek çalışanlar arasında kuşak farkı bir sorun olarak etki yaratabilmektedir. Cinsiyet yapılan işle uyumlu hissedilmediği durumlarda sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Örneğin turizm sektöründe gece geç saatlere kadar çalışmak zorunda kalan kadınlar erkeklere göre daha fazla olumsuzluk yaşamaktadır (Sarıışık, 2008: 158).

A ve B tipi kişilik özellikleri de birer stres kaynağı olarak kişiler üzerinde etkili olmaktadır. A tipi kişilik özelliklerini sergileyen çalışanlar sınırlı zaman ve aşırı iş yükü koşulları altında uzun süre çalışabilirler, eve iş götürebilir ve hatta hafta sonları bile çalışabilirler. Yüksek üretim barajları koyarak ve bunlara ulaşmaya çalışarak kendileriyle rekabete girerler. İş durumunun çalışmalarını engellemelerinden şikâyet ederler. Başkalarının çalışma faaliyetlerinden etkilenirler ve amirleri tarafından yanlış anlaşılmaktan şikâyet ederler (Güney, 2007: 611).

B tipi kişilik özellikleri gösteren çalışanlar A tipine göre tam tersi konumdadırlar. B tipi çalışanlar katı kurallardan arınmış ve esneklerdir. Zamanı sorun etmezler, rahat ve sabırlıdırlar. Başarı konusunda aşırı hırslı değildirler, çok kolay sinirlenmezler ve tedirgin olmazlar. Yaptıkları işte rahat olmaları onlarda suçluluk duygusu yaratmaz, sakin ve düzenli çalışırlar (Güney, 2007: 611).

2.2.4.1. Kişisel kontrol

Luthans'a göre (2010) çalışanlar örgütlerinde kontrol sahibi olmadıklarını hissettiklerinde kendilerini baskılanmış hissederler. Karar alma mekanizmalarında yer alabilen çalışanların hissettikleri stres düzeyi karar alma mekanizmalarında yer almayanlara göre daha düşük olarak gözlenmektedir. Kendilerini baskılanmış hisseden çalışanların iş tatminleri de düşük olmaktadır. İşinde memnun olmayan çalışanlar işlerinden soyutlanmakta ve uzaklaşma belirtileri göstermektedir.

Kişisel kontrolün çok az olması veya hiç olmaması çalışanlar üzerinde fiziksel etkiler de ortaya çıkarmaktadır. Luthans (2010) kişisel kontrol azlığı algılayan çalışanların kan basıncı değerlerinin daha yüksek olduğunu aktarmaktadır. Fizyolojik sorunlara dönüşen bu durum tatmin ve performans üzerinde de olumsuz etkiler yaratmaktadır.

2.2.4.2. Öğrenilmiş çaresizlik

Luthans (2010) deney amaçlı köpeklere kaçamayacakları bir şok verildiğinde köpeklerin bir süre sonra bu durumu kabullendikleri ve kaçma girişiminde dahi bulunmadıklarını belirtmektedir. Daha sonra köpeklere rahatça kaçabileceği ortam sağlandığında dahi köpekler şoktan kaçma girişimlerinde bulunmamışlardır. Öğrenilmiş çaresizlik olarak adlandırılan bu durumun insanlar üzerinde de etkili olduğu gözlenmiştir. Öğrenilmiş çaresizlik kavramı bazı çalışanların örgütlerinde yaşadıkları sorunları düzeltebilme seçenekleri olduğu halde neden kabullenmiş davranışlar sergileyerek sorunları yaşamaya devam ettiğine bir açıklık getirmektedir.

2.2.5. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgüt içinde strese sebep olan çok fazla kaynak mevcuttur. Bunlar örgüt yapısı, liderlik stili ve kalitesi, rollerden kaynaklanan talepler, verimlilik ve hizmet kalitesi arasında kurulamayan denge, artan 7/24 mantalitesi, yapısal değişimler ve iş süreçlerindeki değişimler, örgüt içindeki iletişimin kalitesi olarak sayılabilir (Manning ve Preston, 2003). Örgütsel stres kaynaklarına farklı araştırmacılar tarafından farklı bakış açılarından yaklaşmış olsa da ortak görüş aynı konular üzerinde yoğunlaşmaktadır (Sarışık, 2008:155).

2.2.5.1. İş yerindeki ilişkiler

İş yerindeki ilişkilerden ortaya çıkan stres kaynakları farklı insanlarla aynı ortamı paylaşmakla ilgili olarak ortaya çıkabilmektedir. Bazı yöneticiler çalışanlarından onunla aynı fikirde olmasını beklemek gibi bir tutum içine girebilmektedirler. Bu durum fikir çatışmalarına dönüşebilmektedir (Sarışık, 2008).

Güney (2007) iş yerindeki ilişkilerden ortaya çıkan stres kaynaklarını grupsal stres kaynakları olarak 7 maddeye ayırmaktadır. Bunlar; grupta birlik ruhunun eksikliği, sosyal destek eksikliği, çalışanların kendisinde, çalışanlar arasında ve gruplar arasındaki çatışma, iş ortamında huzursuzluk, yönetici-yönetilen ve çalışma arkadaşları ile anlaşmazlık, grup desteğinin seviyesi ve iş yerinde dedikodu yapılmasıdır.

Örgütün sahip olduğu kültür ile çalışanın kültürü arasındaki uyumsuzluklar en önemli stres kaynağı olarak görülmektedir (Sarışık, 2008) İş çevresindeki ortak değerler ve normlar bireyler tarafından tümüyle kabul edilebileceğı gibi tümüyle red de edilebilmektedir.

2.2.5.2. İnsan kaynakları uygulamaları

İnsan kaynakları yönetimi, işe uygun kişiyi seçmek, onu işe yerleştirmek, izlemek ve değerlendirmek gibi sorumlulukları üstlenen bir bölümdür. Bununla birlikte yapılan tüm çaba ve çalışmaların başarıyla sonuçlanacağını söylemek mümkün değildir. Çoğu zaman işe uygun olmayan adayın seçimiyle başlayan sıkıntılar, iş güvensizliğı, sosyal hak ve ödemelerdeki yetersizlikler ve iş yerine bağlılıktaki azalma gibi konular önemli sıkıntıları beraberinde getirmektedir (Sarışık, 2008: 156).

2.2.5.3. Yönetim politikaları ve stratejileri

Luthans'a göre (2011) ekonomik belirsizlikler, teknolojik belirsizlikler ve global rekabetle baş edebilme yolunda maliyetleri düşürmek ve üretimi artırabilmek için örgütler gittikçe daha basit ve acımasız olmak durumunda kalmaktadırlar. Küçülme politikaları işletmelerde ekonomik, teknolojik ve politik baskılar nedeniyle hayata geçirilmekte ve hem örgüt hem de birey olarak çalışanlar üzerinde etkiler yaratmaktadır.

Rekabet baskıları, vardiyaların rotasyon yapması, bürokratik kurallar ve gelişmiş teknoloji (Luthans, 2011) işin monoton ve sıkıcı olması, ücretin yetersiz olması ve yükselme imkânlarının azlığı (Güney, 2007) stres unsuru olan yönetim politikaları ve stratejileri olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.2.5.4. Örgütsel süreçler

Luthans (2011) örgütsel süreçlerin çalışanlarda stresin sebeplerinden olduğunu belirterek bunları sıkı denetim, sadece aşağı yönde iletişim, performans geri beslemesi azlığı, merkezileşmiş karar mekanizması, kararlara katılım azlığı ve cezalandırıcı değerlendirme sistemi olarak açıklamıştır.

Lu ve Lee'ye göre (2008) örgütlerde karar alma mekanizmasının işleme şekli stres yaratmada etkili olmaktadır. Merkezi karar alma, çalışanlar üzerinde

özellikle rol belirsizliği yaşamada etkili olmaktadır. Yine de bu durumun kültüre göre değişebileceği düşünülmektedir. Lu ve Lee'nin (2008) çalışmasında merkezileşmiş karar almanın Japon katılımcılar üzerinde rol belirsizliğini artırdığı saptanırken Tayvanlı katılımcılarda rol belirsizliğini azalttığı görülmüştür. Bu açıdan bakıldığında etkinin yönü değişmekle birlikte çalışanların hissettikleri baskı algıları farklılaşmaktadır.

2.2.5.5. Çalışma koşulları

Sarışık (2008), düzensiz çalışma saatleri, işin yapıldığı ortamın sahip olduğu koşullar, işin bitirilme süresi veya aşırı iş yükünü en etkili stres kaynaklarından bazıları olarak açıklamaktadır. Luthans'a göre (2011) kalabalık çalışma alanı, gürültülü, sıcak veya soğuk ortam, kirli hava, güçlü kokular, güvensiz ve tehlikeli çalışma koşulları ve yetersiz aydınlatma kişiler üzerinde baskı yaratan çalışma koşullarındandır.

2.2.5.6. Örgütsel rol

Rol kavramı Bates ve Harvey (1975: 106) tarafından “bir işlev hakkında düzenlenmiş belirli bir dizi kurallar” olarak tanımlanmıştır. Turner (1979: 124) rolü “davranış ve tutumlarla ilgili kapsamlı model” olarak tanımlamaktadır. Allen ve van de Vliert (1984) rol kavramını sosyal sistem içindeki bir konumla ilgili normatif beklentileri içeren davranış olarak tanımlamaktadır.

Örgütsel rol çalışanın örgüt içerisindeki davranışını, konumunu ve ilişkilerini de şekillendiren bir unsurdur (Sarışık, 2008:156). Örgütsel rol stres kaynağı olarak ilk defa 1964 yılında Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal tarafından ortaya konulmuştur (Srivastav, 2010). Kahn vd.nin (1964) çalışması rol teorisinin uygulamalı olarak açıklanması şeklinde yorumlanmıştır (Levinson, 1965).

Rol teorisi, insanların sosyal kimlikleri ve konumlarına göre öngörülebilir ve farklı davranışlar sergilediğini açıklamaktadır. *Rol* terimi tiyatral bir metafor olarak kullanılmaya başlamıştır. Buna göre tiyatro gösterilerindeki aktörlerin davranışları, oynadıkları bölümler ve senaryo belli olduğundan tahmin edilebilir olduğuna göre sosyal yaşamdaki gerçek kişilerin de yaşamlarının hangi bölümünde oldukları ve davranışlarını ne yapmaları gerektiği belli olan senaryolar açısından tahmin etmek mümkün olabilmelidir (Biddle, 1986).

Rol teorisine göre rolleri oluşturan ana unsur deneyimlerle öğrenilen beklentilerdir ve kişiler bu beklentinin farkındadır. Buna göre rol teorisi düşünen ve sosyal farkındalığı olan insanı aktör olarak varsaymaktadır. Rol teorisi özellikle sosyoloji ve sosyal psikoloji merkezinde ilgi görmekte ve kendi içinde 5 farklı bakış açısından incelenebilmektedir. Bunlar; işlevsel rol teorisi, sembolik etkileşimci rol teorisi, yapısal rol teorisi, bilişsel rol teorisi ve örgütsel rol teorisidir (Biddle, 1986).

İşlevsel rol teorisi stabil bir sosyal sistem içindeki bireyin karakteristik davranışları ile ilgilenebilir. İşlevsel rol teorisinde roller davranışları tayin eden ve açıklayan normatif kurallar olarak tasarlanmıştır. Sistemlerin neden stabil olarak kaldığını ve sistemin bir parçası olarak bireyin buna nasıl uyduğunu açıklamaktadır. İşlevsel rol teorisi Linton (1936) tarafından çalışılmaya başlanırsa da Parson'a (1951) biçimlenememiştir (Biddle, 1986).

Sembolik etkileşimci rol teorisi 1934'de Mead ile başlamış, ilgi alanı bireysel aktörlerin rolleri ve sosyal etkileşim yoluyla bu rollerin nasıl gelişim gösterdiği olmuştur. Gerçek rollerin, kuralları, davranışları, tutumları, aktörlerin anladığı şekilde yansıtması olarak ele almaktadır. Roller sosyal etkileşim yoluyla evrilmektedir (Biddle, 1986).

Yapısal rol teorisi: Linton'un (1936) rol ile ilgili çalışmalarından antropolojistler ve sosyal yapıya ilgi duyanlar da etkilenmişlerdir ve bu durum yapısal rol ilişkilerini matematiksel olarak ifade eden aksiyomatik teorilerin gelişimine neden olmuştur (Biddle, 1986). Yapısal rol teorisinde kurallar ve beklentilerin aksine sosyal yapı üzerinde odaklanma söz konusudur ve sosyal yapı, sosyal pozisyonlar veya statüler tarafından oluşmuş stabil örgütler olarak ele alınmaktadır.

Bilişsel rol teorisi rol beklentileri ve davranışlar arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Buna göre rol beklentilerine sebep olan sosyal koşullar, beklentileri ölçebilecek ölçekler ve beklentilerin sosyal yapı üzerindeki etkileri açıklanmaktadır.

Bilişsel rol teorisi alt kategorilere ayrılabilir. Moreno'nun (1934) çalışmaları rol yapma üzerinedir. Rol yapma başka rolleri taklit etme şeklinde ortaya çıkmakta ve özellikle çocuklarda doğal olarak görülmektedir. Sherif'in

(1936) ortaya attığı ikinci kategori grup normları üzerinedir ve bunu lider ve liderleri izleyenlerin rolleri üzerine devam ettirmektedir. Üçüncü bir kategori ise Rotter (1954) ve Kelly (1955) tarafından önerilmiştir. Buna göre rol beklentileri ileriye dönük olarak da gelişebilmektedir. İleriye dönük rol beklentilerinde normatif kurallar üzerinden değil kişilerin kendi davranışları ve başkalarının davranışları açısından olası davranış inançları üzerinde durulmaktadır. Dördüncü kategori ise Mead (1934) ve Piaget'in (1998) katkıları ile ortaya çıkan rol alma davranışlarıdır. Terim, başkalarının düşüncelerini alma, üstlenme şeklinde ifade edilebilir. Bu durum daha yaşlı, daha olgun ve daha bilgin kişilerde daha fazla görülmektedir (Biddle, 1986).

Örgütsel rol teorisi: Diğer tüm rol teorileri ne kadar bilgilendirici olmuşa da rol teorisi ile ilgili en fazla görgül çalışma örgütsel rol teorisi açısından yapılmıştır. Örgütsel rol teorisi planlı, görev odaklı, hiyerarşik ve biçimsel yapılar üzerine odaklanmaktadır. Örgütsel rol teorisindeki yapılar normatif beklentilerle belirlenmiş sosyal konumlardaki rollerden oluşmaktadır. Bu normatif kurallar hem örgüt içi hem örgüt dışı baskılarla oluşmaktadır (Biddle, 1986).

Örgütsel rol teorisi Wickham ve Parker'a göre (2007) dört temel varsayım üzerine kurulmuştur. Bunlardan birincisi olan rol alma veya rol üstlenme rol sahiplerine işveren tarafından verilen bir rolü ifade etmektedir. Örgütsel bağlamda işveren tarafından verilen bir rolün alınması bireyin işi kabul etmesiyle başlamaktadır. İkinci varsayım ise işveren ve iş gören arasındaki rol fikir birliğidir. Bu varsayım göre örgütlerin işlevlerini yerine getirebilmeleri için sergilenen rollerden beklentiler ve rollerin etkileşimde olduğu konular hakkında bir fikir birliği olmalıdır. Üçüncü varsayım role uymadır. Bu varsayım göre her rol, her pozisyon için amaçları belirleyen ve bu amaçları başarılı bir şekilde yerine getirmek için beklenen davranışları açıklayan iş tanımlarına dayanmaktadır (Wickham ve Parker, 2007). Katz ve Kahn'a (1966) göre çalışanlarda role uyum olmadığında örgütler açık veya kapalı bir şekilde yaptırımlarla çalışanları buna zorlayabilir. Örgütsel rol teorisinin son varsayımı ise rol çatışmasıdır. Rol çatışması karar vermeye katılım, iletişim sistemleri, içsel kontrol mekanizmaları, kişisel özellikler, kişisel ihtiyaçlar ve çatışmalara kişilerin farklı yaklaşımları dolayısıyla farklı biçimlerde ortaya çıkabilmektedir (Parker ve Wickham, 2007).

Pareek'e göre (1981) örgütler karmaşıklıkla potansiyel stres de artmaktadır. Kentleşme, sanayileşme ve artan işletmelerde artan ölçekteki

operasyonlar stresin başlıca ev sahipliğini yapmaktadır. Stres sosyo-ekonomik karmaşıklık içinde kaçınılmaz bir sonuç olmaktadır. Bireyler yaşamlarında olan bitenle ilgili kontrolü kaybettiklerini hissettiklerinde stres de başlamaktadır. Buna göre stres bir anlamda kişinin hayatı üzerinde kontrolü kaybettiği bir durumdur.

Pareek (2002) örgütsel rol stres kaynaklarını alan yazında en çok dikkate alınan iki rol stresi kaynağı olan rol belirsizliği ve rol çatışması ile birlikte toplam 10 maddede incelemektedir.

Rol Belirsizliği: Hem klasik örgüt teorisi hem de rol teorisi rol belirsizliği ile ilgilenmektedir. Klasik teoriye göre biçimsel örgüt yapılarındaki tüm pozisyonların belirlenmiş görev tanımları ve sorumlulukları olmalıdır. Bu rollerle ilgili görev tanımlamaları yöneticilerin astlarını performanslarıyla ilgili sorumlu tutabilmelerini ve onlara rehberlik yapabilmelerini sağlamak için önemlidir. Görevinin sınırlarını bilmeyen, kendisinden bekleneni bilmeyen ve ne ile, nasıl değerlendirileceğini bilmeyen çalışanlar karar alamazlar veya kararlarında sürekli tereddüt yaşarlar (Rizzo, House ve Lirtzman (1970).

Kim ve Wright'a (2007) göre rol belirsizliği genellikle gerçekçi olmayan rol beklentilerinin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Farklı rol vericiler çalışandan beklentilerini ortaya koyarken bunların yerine getirme olasılığını dikkate almayabilirler. Böyle bir durumda çalışan verilen rolü yerine getirmekte zorlanabilir.

Rol belirsizliği çalışanların işlerinin kapsamı ve niteliği hakkında yererli bilgilendirmemesinin bir sonucu olarak da ortaya çıkabilmektedir. Bilgi eksikliği çalışanın rolünü yerine getirmede bir kafa karışıklığı yaşamasına ve kendi kontrol alanının dışına taşmasına neden olabilir. Gupta ve Jenkins'e göre (1985) bilgi eksikliği beklentilerin ne olduğu konusunda çalışanın şüpheye düşmesine ve net olmamasına yol açabilir. Lewis ve Cooper'da (1988) rol belirsizliğinin eksik veya yanlış bilgiler neticesinde rolle ilgili netliği ortadan kaldıracağını belirtmektedir.

Glissmeyer, Bishop ve Fass'a (2007) göre rol belirsizliği çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde de etkiye sahiptir. Rol belirsizliği yaşayan çalışanlar bu belirsizliğin üzerlerinde yarattığı gerginlik ve sıkıntıdan kurtulma arayışına girebilirler. İşten ayrılma niyeti bu belirsizliği ortadan kaldırmaya yönelik bir girişim olarak karşılaşıla bilinecek bir olaydır.

Rol fazlalığı: Rol fazlalığı bir bireyin taahhütleri, görevleri ve gereksinimleri yerine getirebileceği bireysel kaynaklardan yoksun olması durumudur (Peterson, Smith, Akande, Ayestaran, Bochner, Callan, Cho, Jesuino, D'amorim, Francois, Hofmann, Koopman, Leung, Lim, Mortavazi, Munune, Radford, Ropo, Savage, Setiadi, Sinha, Sorenson ve Viedge, 1995). Hecht'e göre (2001) rol fazlalığı bir bireyin üstlendiği rollerin sahip olduğu zaman diliminde yerine getirilemeyecek olması durumunda ortaya çıkar. Rol fazlalığı durumunda kişinin beklentileri tümüyle yerine getirmesi mümkün değildir ve yüksek baskı altında kalır (Kaur, Shah ve Haque, 1993). Birim zamanda yapılması istenen işin, yapılabilecek işten fazla olması durumudur. Sinha ve Subramanian'a (2012) göre rol fazlalığı rol erozyonunun tersine rol sahiplerinin kendilerinden çok fazla şey beklendiğini hissetmesi durumunda ortaya çıkmaktadır.

Zhou, Weixi, Yalin, Yipeng ve Liu (2014) rol fazlalığının birim zaman başına düşen iş miktarının uyumsuzluğundan veya genel olarak toplam iş miktarının fazlalığından dolayı aşırı rol yükü taşıdığı algısını yaşayabilirler. Claessens, van Eerde, Rutte ve Roe (2004) rol fazlalığının yüklediği stresin çalışanlar için tehlikeli olduğunu belirtmektedir.

Roller arası çatışma: Roller arası çatışma örgütsel ve örgütsel olmayan roller arasındaki çatışmayı ifade etmektedir (Aziz, 2004). İşin talepleri bireylerin ev ve aile yaşantısına taşma potansiyeline sahiptir. Bu durum özellikle kişilerin aile ve arkadaşlarından sosyal destek alamadıklarını hissettikleri durumlarda iş dışı ilişkilere gerginlik yükler ve stres düzeyi üzerinde etkiye sahiptir (Coetzee ve Villiers, 2010). Pareek'e (2004) göre roller arası çatışmaya bireylerin çeşitli örgütler ve gruplarda çoklu roller üstlendiği toplumlarda sıklıkla rastlanmaktadır ve bu durum uyumsuzluk oluşturmaktadır (Sinha ve Subramanian, 2012).

Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight ve George'ye göre (2007) çalışanların fiziksel olarak işverenin belirlediği alanda bulunması gerekmemelidir. Elektronik imkanlar çok sayıda çalışanın iletişim içinde kalarak işlerini yürütebilmelerine olanak sağlamaktadır. Bir çalışanın işyerinde geçirmesi gereken zaman aile ve diğer sorumluluklarını yerine getirmesine engel olabileceği gibi çalışanın iş yerinde bulunuyor olması onun yüksek verimlilikte çalıştığına bir göstergesi olmayabilir.

Greenhaus ve Beutell (1985) roller arası çatışmayı zaman tabanlı çatışma, yük tabanlı çatışma ve davranış tabanlı çatışma olarak ayırmaktadır. Zaman tabanlı çatışma rol fazlalığı kavramı ve Pleck'in (1977, 1980) aşırı iş zamanı ve yoğun iş takvimi kavramları ile benzerlik göstermektedir. Bartolome ve Evans'a göre (1979) zaman tabanlı roller arası çatışma bir role ilişkin zaman baskısının diğer rolün yerine getirilmesi için ayrılabilir zaman bırakmaması veya ayrı rollerin aynı zaman dilimini talep etmesi şeklinde oluşabilir.

Roller arası çatışma haftalık iş saati ile pozitif ilişki içindedir. Haftalık iş saati arttıkça diğer rollerin zaman talebinden aşırma başlar ve çatışmaya neden olur. Bununla birlikte haftalık çalışma zamanının düzensizliği de roller arası çatışmalarda etken olabilmektedir. İş zamanı düzensizliği ve program yapamama diğer işlere ayrılması gereken zaman dilimini öngörmekte sorunlar oluşturmaktadır (Burke ve Bradshaw, 1981, Keith ve Schafer 1980, Pleck 1980). Herman ve Gyllstrom (1977) üniversitedeki öğretim üyelerinin diğer fakülte personellerine göre haftalık çalışma saatlerinin daha yüksek olduğunu fakat neden daha roller arası çatışma yaşadığını öğretim üyelerinin haftalık çalışma saatleri üzerinde daha fazla kontrole sahip olmasıyla açıklamaktadır. Öğretim üyeleri daha fazla çalışmalarına rağmen programlarını kendileri ayarlayabildiklerinin roller arası çatışmayı daha az yaşamaktadır.

İş-aile çatışması açısından yapılan araştırmalarda bu çatışmanın, iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve genel yaşam tatmini üzerinde etkileri olduğu saptanmıştır (Frone, Russell ve Copper, 1992; Higgins, Duxbury ve Irving, 1992; O'Driscoll, Ilgen ve Hildreth, 1992; Parasuraman, Greenhaus, Rabinowitz, Badeian ve Mossholder, 1989; Carlson, Kacmar ve Williams, 2000).

Rol sabitliği: Rol sabitliği bir çalışanın aynı rolde sıkışıp kaldığını hissetmesi durumudur. Bu durum çalışanın kariyerinin ilerleyemeyeceği algısına neden olmaktadır (Aziz,2004). Ahmady, Changiz, Masiello ve Brommels'e göre (2007) işyerinde öğrenme ve gelişme imkânlarının azlığı nedeniyle gelişememe ve durağan kalma hissi ile ifade edilebilir.

Rol beklentisi çatışması: Farklı görev vericilerin talepleri ve beklentileri arasındaki çatışmaları ifade etmektedir (Ahmady vd., 2007). Görev göndericilerin beklentileri karşılıklı olarak uyumlu olmalıdır (Kaur, Shah ve Haque, 1993). Örneğin bir otel yöneticisinin değerli müşterilerine ayrıcalık tanınması

gerekliliğinin bölge müdürünün kar beklentisi ile ters düşmesi durumunda otel yöneticisi rol beklentisi çatışması yaşayabilir.

Rol beklentisi çatışmasında Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux ve Brinley (2005) göre tatmin düzeyi ve örgütsel bağlılık düşük olmakta, kişiler daha agresif tavırlar sergileyebilmekte ve yaşadığı stres sebebiyle sağlık sorunları da yaşayabilmektedir. Salam (2014) rol beklentisi çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde de olumsuz etkilerini belirtmektedir.

Van Sell vd. (1981) göre rol beklentisi çatışması üretkenlik düşüşü ve çalışma gruplarından psikolojik olarak kopuşla ilişkili bir stres kaynağıdır. Erare-Weatherley'e (1996) göre stres çalışanın dayanıklılık düzeyini aştığında işle ilgili tutumlar ve davranışlar bozulmaya uğramaktadır.

Rol Erozyonu: Çalışanın rolüne ait olması gereken işlevlerin başka rollerle paylaşıldığı, başka rollere transfer edildiği veya başka roller tarafından yerine getirildiği hissini ifade etmektedir. Rol erozyonu, sorumluluğun olduğu ancak yetkinin ve gücün olmadığı algısıdır (Aziz, 2004). Ahmady vd. (2007) göre rol erozyonu çalışanın kendisinden faydalanılmadığı algısını ifade etmektedir. Bu durum çoğunlukla rol tanımlarında değişiklik yapılan ve yeni roller tanımlanan örgütlerde deneyimlenmektedir (Sinha ve Subramanian, 2012).

Rol İzolasyonu: Rol izolasyonu bilgi kanallarıyla iletişiminin kesilmiş olması ve işletmede olan bitenden haberinin olmaması durumudur (Ahmady, 2007). Aziz'e (2004) göre rol izolasyonu çalışanın kendi rolü ile işletmedeki diğer roller arasında bağlantı kalmamasını ifade etmektedir. Sinha ve ve Subramanian'a göre (2012) kişilerin birlikte çalıştığı diğer kişilere olan güvensizliği yüksek derecede rol izolasyonu ile pozitif bir ilişki içindedir.

Rol Kaynağı Yetersizliği: Çalışanın rolünü etkin bir şekilde yerine getirmesi için ihtiyacı olan kaynaklara sahip olmaması rol kaynağı yetersizliğini ifade etmektedir. Örneğin bir yöneticinin yeterli sayıda personele sahip olmaması veya teknolojik imkânlar açısından kısıtlanmış olması (Kaur, Shah ve Haque, 1993), sistemde geçmiş yıllara ait verilerin olmaması ve bilgilerin eksik olması durumunda yönetici rolünü yerine getirecek kaynaklara sahip olmadığı hisseder ve rolünü etkin yerine getiremez (Sinha ve Subramanian, 2012).

Rol-Kişi Çatışması: Rol-Kişi çatışması çalışanın kişilik değerleri ile rolünün gereklerinin uyumsuzluğu durumunda ortaya çıkan bir çatışmadır (Kaur vd., 1993). Çalışanlar bazen yaptıkları işi kendi yöntemleri ile daha iyi yapabileceğini düşünebilirler ancak bunu gerçekleştirme özgürlükleri olmayabilir. Yaptıkları iş aldıkları eğitim veya uzmanlıklarıyla uyuşmayabilir. Bu durum en çok orta düzey yöneticilerde ve bunu takiben sırasıyla üst düzey yöneticiler ve düşük düzey yöneticilerde görülür (Sinha ve Subramanian, 2012)

Rol-kişisel yetersizlik: Bu stres faktörü kariyerinde üst düzeye ulaşmış kişilerde ortaya çıkan emeklilik öncesi statüsünü kaybetme, değerini kaybetme, modası geçme ve alt seviyeye inme hissi ile oluşmaktadır. Bu duruma yol açan sebeplerin başında rolünü yerine getirecek bilgiye sahip olmama, daha fazla yeteneklere ihtiyaç duyma ve rolüne uygun eğitim eksikliği gelmektedir. En çok üst düzey yöneticilerde ve sonrasında orta düzey ve düşük düzey yöneticilerde görülmektedir (Sinha ve Subramanian, 2012).

2.2.6. Çalışanlarda Stresin Sonuçları

Çalışanlarda stresin çok sayıda sonuçları vardır. Bunlar bireysel sonuçlar ve örgütsel sonuçlar olarak ikiye ayrılabilir.

2.2.6.1. Çalışanlarda stresin bireysel sonuçları

Stresin bireylerde çok çeşitli etkileri olmakla birlikte bunları fiziksel, davranışsal ve psikolojik etkileri olmak üzere üç boyutta incelenebilir. Bu boyutları ve etkileri aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Çizelge 2.2. Stresin Bireysel Etkileri

Fiziksel sonuçlar	Davranışsal Sonuçlar	Psikolojik Sonuçlar
Tansiyon yükselmesi	Uykusuzluk	Gerginlik
Sindirim bozukluğu	Uyuma isteği	Geçimsizlik
Terleme	İştahsızlık	İşbirliğinden kaçınma
Nefes Darlığı	Yemek yemede artış	Sürekli ve yersiz endişe
Baş ağrısı	Sigara kullanma	Yetersizlik duygusu
Yorgunluk	Alkol kullanma	Yersiz telaş
Alerji		
Mide bulantısı		

Kaynak: Güney (2007)'den uyarlanmıştır.

İşyerinde stres yaşayan bireylerin verdikleri tepkiler Dünya Sağlık Örgütü (2005: 8) tarafından aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Sinirli ve gergin olma
- Sakin olamama ve yoğunlaşma bozuklukları
- Mantıksal düşünememe ve karar alamama
- İşten keyif almama ve işe bağlılık hissetmeme
- Yorgun, endişeli ve baskı altında hissetme
- Uyumakta zorlanma
- Kalp hastalıkları
- Sindirim sistemi hastalıkları
- Kan basıncında artış ve baş ağrısı
- İskelet-kas sistemi hastalıkları

2.2.6.2. Çalışanlarda stresin örgütsel sonuçları

Stresin örgütsel sonuçları çalışanların bireysel olarak yaşadığı etkilerin birer yansıması olarak düşünülebilir. Stres yaşayan çalışanların sayısı stresin yoğunluğuna göre örgütsel sonuçlar da değişiklik gösterebilir. Leka, Griffiths ve Cox (2003) göre örgütsel stresin sonuçları aşağıdaki gibi sıralanabilir.

Örgütsel stresin sonuçları (Leka, Griffiths ve Cox, 2003: 9):

- İş devamsızlığı
- İşe bağlılığın azalması
- İş gören devir hızının artması
- Performans ve üretkenliğin azalması
- Güvenliksiz çalışmanın artması ve kazaların artması
- Müşteri şikayetlerinde artış
- Personel kaynağı bulmayı olumsuz etkilemesi
- Stresli çalışanlar tarafından yasal eylemler ve isteklerde artış
- İçsel ve dışsal açıdan örgüt imajının zedelenmesi

İşe devamsızlık işletmeler açısından devamsızlığın süresi ve sıklığına göre sorun yaratan sonuçlardır. Hendrix (1985) işe devamsızlıkta öne çıkan mazeretlerden olan soğuk algınlığı ve gribin nedenleri olarak psikolojik stresi, işle ilgili gerginliği, tedirginliği ve sağlıksız beslenme alışkanlıklarından bahsetmektedir. Buna göre stresli ve gergin çalışanlar nezle ve soğuk algınlığı sebepleriyle işe devamsızlık yapmaya yatkın olabilirler.

Dilts, Deitsch ve Paul (1985) göre işe devamsızlık çalışanların kaçış girişimlerinin bir göstergesi olarak alınabilir ve işletme fonksiyonlarında bir bozulma olarak görülebilir. Benzer şekilde Dwyer ve Ganster (1991) işten kaçma davranışlarının strese bağlantısını kurmaktadır. Stres faktörleri çalışanların kendilerini işten uzaklaşmak için bir neden olarak karşımıza çıkmaktadır (Westman ve Etzion, 2001).

Örgütsel bağlılık ile stres arasındaki negatif yönlü ilişkiyi ortaya koyan çok sayıda araştırma vardır. Örgütsel stres arttıkça çalışanların örgüte bağlılıkları da azalabilmektedir. Lambert ve Paoline (2008), Boyas ve Wind (2010), Khatibi, Asadi ve Hamidi (2009) negatif yönlü ilişkiyi ortaya koyan bazı araştırmacılarıdır.

Çizelge 2.3. Örgütsel rol stresi kaynakları ile ilgili daha önce yapılan bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar

Yazarlar	İlişkilendirilen Kavram	İlgili Bulgu
Elovainio ve Kivimaki (2001)	Mesleki Zorlanma	Pozitif Yönlü İlişki
Cordes ve Dougherty (1993)	Tükenmişlik	Pozitif Yönlü İlişki
Söderfeldt, Söderfeldt, Warg, (1995)	Tükenmişlik	Pozitif Yönlü İlişki
Tubre ve Collins, (2000)	Performans	Negatif Yönlü İlişki
Tummers, Landeweerd, ve van Merode 82002)	Tükenmişlik	Pozitif Yönlü İlişki
Yürür ve Sarıkaya, (2012)	Tükenmişlik	Pozitif yönlü ilişki
Abdel-Halim, (1981)	İş tatmini	Negatif Yönlü İlişki
Fisher ve Gitelson, 1983	İş tatmini	Negatif Yönlü İlişki
Jackson ve Schuler, (1985)	İş tatmini	Negatif Yönlü İlişki
Mukherjee ve Malhotra, 2006	İş tatmini	Negatif Yönlü İlişki
Satija, S. ve Khan W. (2013)	Duygusal Zekâ	Negatif Yönlü İlişki

Çizelge 2.3. Örgütsel rol stresi kaynakları ile ilgili daha önce yapılan bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar (devamı)

Yazarlar	İlişkilendirilen Kavram	İlgili Bulgu
Viljoen ve Rothmann (2009)	Örgütsel Bağlılık	Negatif Yönlü İlişi
Caillier (2010)	İş Performansı	Negatif Yönlü İlişi
Singh (1998)	İş Performansı	Negatif Yönlü İlişi
Tubre ve Collins (2000)	İş Performansı	Negatif Yönlü İlişi
Aghdasi, Kiamanesh, Ebrahim (2011)	Duygusal Zekâ İş tatmini Örgütsel Bağlılık	Duygusal zekâ ile ilişi yok İş Tatmini ve Örgütsel bağlılık ile Negatif Yönlü İlişi
Cicei (2012)	Örgütsel Bağlılık	Negatif Yönlü İlişi
Nazneen ve Bhalla (2014)	Örgütsel Bağlılık	Negatif yönlü ilişi

Kuramsal ve kavramsal çerçevenin ikinci bölümünde hizmet hatası telafisi performansının öncüllerinden stres konusu ele alınmış ve kavramlarla ilgili tanımlar, boyutlarla ilgili açıklamalar ve etki eden faktörler hakkında bilgi aktarılmıştır. Kuramsal ve kavramsal çerçevenin üçüncü bölümünde ise hizmet hatası telafisi performansının psikolojik öncüllerinden bir diğeri olan iře tutkunluk konusu ele alınmaktadır. İşe tutkunluğun kavramsal açıklaması, iře tutkunluğun boyutları, nedenleri ve etkileri, iře tutkunluğa yol ačan nedenler ve sonuçlarıyla ilgili bilgilere aşağıdaki kısımda yer verilmektedir.

2.3. İşe Tutkunluk

2.3.1. İşe Tutkunluk Kavramı

İşe tutkunluk kavramı işletmeler açısından gün geçtikçe önemi artan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Rath ve Conchie (2009) işe tutkun olmayan çalışanların A.B.D. deki işletmelere bir yıllık maliyetinin 250 ile 350 milyar dolar arasında olduğunu açıklamaktadır. The Towers Perrin (2006) şirketinin araştırmasında işe tutkun çalışanların %84'ü, işe tutkun olmayan çalışanların %31'inin ürün kalitesine olumlu olarak etki edebileceğini, işe tutkun çalışanların %72'si, işe tutkun olmayan çalışanların %27'sinin müşteri hizmetlerine olumlu etki edebileceğini, işe tutkun çalışanların %68'i, işe tutkun olmayan çalışanların %19'unun maliyetlere olumlu yönde etki edebileceğini, işe tutkun çalışanların %59'unun, işe tutkun olmayan çalışanların %24'ünün işletmelerinde çalışmaya devam etmeyi planladıklarını ifade ettiklerini ortaya çıkarmıştır. Aynı araştırma

işe tutkun çalışanların işe tutkun olmayan çalışanlara oranla %20 da yüksek performans gösterdiğini belirtmektedir (Attridge, 2009).

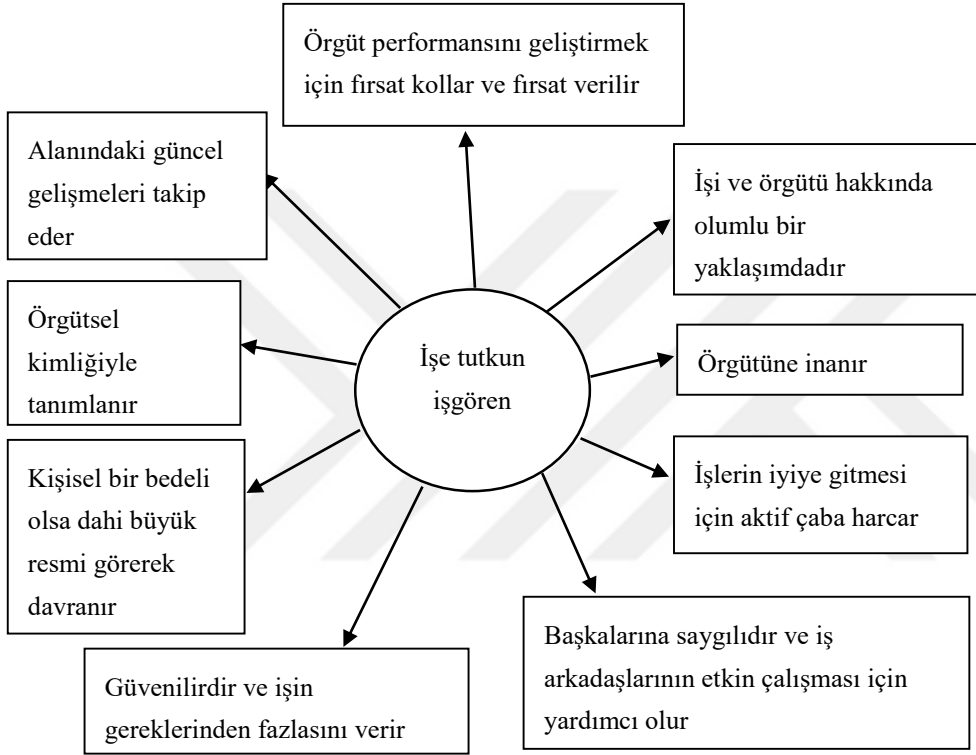
Kahn (1990) işe tutkunluk kavramına kişilerin kendilerini işle ilgili rollerine ne kadar getirdikleri veya kendilerinden ne kadarını dışarıda bıraktıkları açısından bakmıştır. Burada bahsedilen “kendi”nin açılımı kişilerin duygusal, fiziksel ve bilişsel yönleridir. Kahn’a göre (1990) işe tutkunluk, örgütte çalışanların işle ilgili rollerinde fiziksel, duygusal ve bilişsel olarak kendilerini kullanmalarını ve bunu göstermelerini ifade etmektedir.

Leither ve Maslach (1999: 475) işe tutkunluk kavramının tükenmişliğin tam zıttı olduğunu ve geliştirdikleri tükenmişlik ölçeğinin ters kodlandığında işe tutkunluğu ölçebileceğini ifade etmişlerdir. Çünkü işe tutkunluk yüksek enerji, yüksek katılım ve yüksek etkinliği ifade ederken tükenmişlik ise düşük enerji, düşük katılım ve düşük etkinliği ifade etmektedir. Schaufeli ve Bakker (2004), tükenmişlik yaşamayan bir kişinin işine tutkun olduğunun söylenemeyeceğini ve dolayısıyla bu ikisinin birbirinden bağımsız kavramlar olduğunu ifade etmiş ve ölçüm için farklı ölçek geliştirmiştir. Onlara göre bir kişi tükenmişlik yaşamadığında dahi düşük veya yüksek işe tutkunluk düzeyine sahip olabilir. Schaufeli ve Bakker’in (2003) geliştirdikleri işe tutkunluk ölçeğinin (UWES) araştırmalarda oldukça yaygın kullanılan ölçek olduğu söylenebilir. Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma ve Bakker’e göre (2002) işe tutkunluğun tanımı; dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma içeren olumlu, tatminkâr ve işle ilgili bir zihinsel durumdur.

Robinson, Perryman ve Hayday (2004) işe tutkunluğu, çalışanın örgütüne ve onun değerlerine olan olumlu tutumu olarak tanımlamıştır. İşine tutkun bir çalışan örgütünün yararı için iş arkadaşlarıyla iş performansını geliştirmeye çalışır. Örgütler işyerinde tutkunluğun gelişmesi, sürdürülmesi ve büyümesi için çalışmalıdırlar. İşe tutkunluğun gelişmesi iş gören ve işveren arasında karşılıklı ilişkileri gerektirir.

İşe tutkunluk her ne kadar yeni bir yaklaşım olsa da Robinson’a göre (2004) örgütsel vatandaşlık ve örgütsel bağlılık kavramları ile de yakından ilişkilidir ve köklerinde bazı örtüşen yönleri vardır. Robinson (2004: 6) işine tutkun iş görenlerin örgütsel performansı geliştirmek için fırsatlar kolladığını, alanındaki gelişmeleri takip ettiğini, işin gereklerinin ötesinde bir performans

sergilediğini, örgütüne inandığını, iş arkadaşlarına saygılı ve yardımcı olduğunu ve işin daha iyi olması için aktif olarak çaba sarf ettiğini belirtmiştir (Bkz: Şekil 2.1).



Şekil 2.1. İşe tutkun bir İş görenin özellikleri

2.3.2. İşe Tutkunluğun Boyutları

İşe tutkunluğun en yaygın kullanılan tanımlarından olan Schaufeli vd. (2002)'in tanımında da kullandığı dinçlik, yoğunlaşma ve adanmışlık işe tutkunluğun üç boyutunu oluşturmaktadır.

2.3.2.1. Dinçlik

Dinçlik boyutu çalışırken yüksek enerji düzeyi, zihinsel dayanıklılık, çaba sarf etme isteği ve kolayca yorulmama yeteneğini içerir. Çalışırken muazzam bir dinçlik hisseden birey yaptığı işle güdülenmiştir ve birtakım zorluklarla karşılaşsa bile sebatla işini yapmaya devam eder (Turgut, 2011: 156).

Jenaro, Flores, Orgaz ve Cruz'a göre (2011) dinçlik boyutu işgörenin çalışırken yüksek enerji düzeyinde ve zihinsel olarak da dayanıklı olmasını ifade etmektedir.

Shirom, Toker, Jacobson ve Ran'a göre (2010: 727) dinçlik, çalışanların işyerinde gösterdikleri fiziksel güç, duygusal enerji ve bilişsel canlılığı ifade eden bir psikolojik durumdur. Dinçlik, çalışanların büyük çoğunluğunun işyerlerinde sahip olmak istedikleri bir ruh halidir. Shirom vd. (2010) çalışmalarında dinçlik ile fiziksel ve zihinsel sağlık durumu arasında da olumlu ilişkiler saptamıştır. Dinçliğe sahip çalışanlar fiziksel ve zihinsel olarak daha sağlıklı durumdadırlar.

Shirom vd. (2010) dinçliğin köklerinin bireylerin bilişsel değerlendirme talepleri ve kullanabildiği fiziksel, duygusal ve bilişsel kaynaklarına dayandığını ifade etmektedir. Dinçlik, canlılık ve zevk yüklü diğer duygusal durumlardan farklı bir karakterdedir ve hoşluk, ferahlık, memnunluk gibi diğer düşük etkin pozitif duygulanma bileşenlerinden ayrılır. Little, Nelson, Wallace ve Johnson'a göre (2011) dinçlik pozitif fiziksel ve duygusal enerji ve bilişsel atıklığı ifade etmektedir. Buna göre bir birey işiyle ilgili yeteneklerinden emin ve işiyle ilgili genel olarak hoşnut olsa da hala işine dönük olarak pozitif enerji ve canlılık göstermiyor olabilir. Dinçlik bu açıdan diğer olumlayıcılardan ayrılır.

Schaufeli ve Bakker (2015: 13) dinçliği, çalışırken var olan yüksek enerji düzeyi ve zihinsel dayanıklılık, işinde gayret harcamaya isteklilik olarak tanımlamış ve diğer tanımlardan farklı olarak buna zor zamanlarda da bu enerji ve istekliliği sürdürebilmeyi eklemiştir.

Admasachew ve Dawson (2015), Leither ve Maslach (1994)'ün de bahsettiği gibi dinçliğin tükenmişliğin bitkinlik boyutunun zıttı olduğunu söylemiştir. Bitkinlik düşük enerji düzeyini ifade ederken dinçlik yüksek enerji düzeyini göstermektedir.

2.3.2.2. Adanmışlık

Adanmışlık çalışanın işiyle ilgili yüksek düzeyde önem, coşku, ilham, gurur hislerini deneyimlediği bir durum olarak ifade edilmektedir (Rayton ve Yalabik, 2014; Jenaro, Flores, Orgaz ve Cruz, 2011).

İşe tutkunluğun adanmışlık boyutu işe bağlılık kavramıyla oldukça yakın anlamları çağrıştırmakta birlikte Mauno, Kinnunen ve Ruokolainen (2006: 152)'a göre adanmışlık daha geniş kapsamlı bir durumdur. Buna göre işe bağlılık yalnızca işin çalışanın hayatındaki psikolojik önemi ile ilgili iken adanmışlık daha geniş olarak ilham, heves, gurur ve gayret içerikli bir psikolojik durumu ifade etmektedir.

Dinçlik boyutunu, tükenmişliğin bitkinlik boyutunun zıttı olarak da görenler olduğu ifade edilmişti. Adanmışlık boyutu ise tükenmişliğin sinizm boyutunun zıttı olarak ifade edilmektedir (Schaufeli vd., 2001). Schaufeli ve Bakker'e (2004) göre dinçlik ve adanmışlık işe tutkunluğun çekirdek boyutlarıdır. Song, Kolb, Lee ve Kim'e (2012) göre adanmışlık bir çalışanın işiyle ilgili ilham aldığı, yaptığı işin önemine inandığı durumu ifade eder.

2.3.2.3. Yoğunlaşma

Yoğunlaşma, bir çalışanın işine tam olarak konsantre olduğu ve mutlu bir şekilde işine dalıp gittiği bir durumdur. Bu boyutta çalışan kendini işinden almakta zorlanır ve zamanın nasıl geçtiğinin farkında değildir (Schaufeli ve Bakker, 2004: 295). Bu boyut odaklanmış dikkat, açık bir zihin, zihin ve beden birliği, gayretsiz konsantrasyon içeren, öz bilincin kaybolduğu, zaman kavramının yitirildiği bir işsel mutluluk durumu olan akış deneyimi ile çok yakın ilişki içindedir (Csikszentmihalyi, 1990, Schaufeli ve Bakker, 2004). Akış deneyimi ile yoğunlaşma arasındaki temel fark akış deneyiminin yoğunlaşmaya göre daha kısa süreli bir doruk deneyimi olmasıdır. Yoğunlaşma boyutunda ise daha uzun süreli ve daha yaygınlıkla yaşanan bir zihinsel durum söz konusudur (Schaufeli ve Bakker, 2004: 295)

2.3.3. İşe Tutkunluk İle Karıştırılan Kavramlar

Schaufeli ve Bakker'e göre (2015) özellikle danışmanlık şirketlerinin etkisiyle işe tutkunluk kavramına farklı tanımlar getirilmektedir. Bu karıştırılan kavramların başında ekstra rol davranışları, personel girişimciliği, işi benimseme, işkoliklik, akış deneyimi, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve olumlu duygulanım gelmektedir. Bu kavramların bazıları bir davranış, bazıları inanç, bazıları bir duygu durumu olarak işe tutkunluk kavramının bir ön ürünü veya daha karmaşık birer psikolojik durumlardır.

2.3.3.1. Ekstra rol davranışları

İşe tutkunluk kavramı genel tanımlar açısından çalışanın isteğine bağlı olarak kendisini tamamıyla işe vererek fazladan rol davranışları sergilemesini içerse de, işe tutkunluğa sadece bu açıdan yaklaşmak fazla daraltıcı olmakta ve işe tutkunluğun içeriğini tam olarak yansıtmamaktadır. Birinci olarak işe tutkun çalışanlar yaratıcı problem çözme ile işe bir farklılık getirmekte ve sadece uzun mesai şeklinde fazla çalışma sergilememektedirler. İkinci olarak rol davranışları ile ekstra rol davranışları arasındaki sınırlar örgütsel vatandaşlık davranışlarını yansıtmaktadır. İşe tutkunluk kavramındaki rol davranışları örgütün amacına hizmet eden ve resmi olarak talep edilen davranışları içermekteyken ekstra rol davranışları rol davranışlarının ötesine geçerek isteğe bağlı davranışlar sergilemeyi ifade etmektedir. İşe tutkun çalışanlar ekstra rol davranışları sergileyebilmektedirler veya sergilememektedirler. Bu durum kişinin işe tutkun olup olmadığı konusunda fikir belirtmek için tek başına gerekli bir bileşen değildir (Schaufeli ve Bakker, 2015).

2.3.3.2. Personel girişimciliği

Frese ve Fay'e göre (2001) personel girişimciliği, personelin kendinden kaynaklanan başlatıcı bir davranış olarak proaktiflik ve sürekliliği içermektedir. Bilinen ve sıradan işin ötesine geçen bir davranış türüdür ve işin niceliğinden daha çok niteliği ve çalışanın iş kalitesiyle ilgilidir. Bu açıdan personel girişimciliği daha geniş kapsamlı bir kavram olan işe tutkunluğun dinçlik boyutu ile ilgilidir ve işe tutkunluğu açıklamakta yetersizdir (Schaufeli ve Bakker, 2015).

2.3.3.3. İşi benimseme

İşi benimseme Lodahl ve Kejner'e göre (1965) bir kişinin psikolojik olarak veya toplam benlik olarak işiyle veya işinin önemiyle tanınması olarak tanımlanmaktadır. Açık olarak işi benimseme sinizm kavramının tam zıttı olarak konumlanmakta, işe tutkunluk kavramıyla yakından ilgili görünmekte fakat aynı şeyi ifade etmemektedir (Schaufeli ve Bakker, 2015). Daha önce de belirtildiği gibi işe tutkunluk birçok araştırmacı tarafından aslında tükenmişliğin zıttı olarak alınmaktadır.

2.3.3.4. Örgütsel bağlılık

İş benimseneye yakın olarak örgütsel bağlılık da kimlik ve işe duyulan bağlanmayı içeren bir psikolojik durum olmakla birlikte iş, benimsemeden farklı olarak örgüt ve kişi arasındaki bir bağlayıcı güç unsurunu içermektedir (Schaufeli ve Bakker, 2015). Mowday, Steers ve Porter'a göre (1979:226) örgütsel bağlılık bir çalışanın belli bir örgüte yönelik örgütsel kimlik ve benimsemesinin gücünü ifade etmektedir. Schaufeli ve Bakker'e (2015) göre işe tutkun olan çalışan örgüte karşı değil örgütteki rolüne veya yaptığı işin kendisine yönelik bir benimseme yaşamaktadır. Bu açıdan işe tutkunluk, örgütsel bağlılık yerine kullanıldığında işe tutkunluk kavramına fazladan anlam yüklenmiş olacaktır.

2.3.3.5. İş tatmini

Locke (1976: 1300) iş tatminini bir kişinin işinin değerlendirilmesi ile ortaya çıkan memnun edici ve olumlu bir duygusal durum olarak ifade etmektedir. İşe tutkunluğun aksi olarak iş tatmini çalışanın işyerindeki duygu durumu değil iş hakkındaki veya işe yönelik olan duygu durumuyla ilgilenmekte ve daha bilişsel temeller üzerine kuruludur. Bununla birlikte işe tutkunluk coşku, uyanıklık, heyecan, sevinç gibi duyguları harekete geçirmekte fakat iş tatmini ferahlık, sakinlik, huzur, rahatlama gibi duyguları beslemektedir (Schaufeli ve Bakker, 2015).

2.3.3.6. Olumlu duygulanım

İşe tutkunluk kendi etki alanına özel olarak olumlu duygulanım ile ilişki halindeki bir psikolojik durumdur. Olumlu duygulanımın belirtileri özenli olma (yoğunlaşma), uyanık olma (yoğunlaşma), hevesli olma (adanmışlık), ilhamlı olma (adanmışlık), gururlu olma (adanmışlık), kararlı olma (dinçlik), enerjik olma (dinçlik) ve güçlü olma (dinçlik) (Schaufeli ve Bakker, 2015). Bu belirtiler işe tutkunluğun boyutlarıyla ilişkili olmakla birlikte işe tutkunluğun boyutları doğrudan işle ilgili olmaktadır.

2.3.3.7. Akış deneyimi

Csikszentmihalyi'ye (1990) göre akış deneyimi odaklanmış dikkat, açık zihin, zihin ve vücut ahengi, zahmetsiz konsantrasyon, öz-bilincin kaybolması, zaman algısında bozulma ve içsel bir hazzı içeren durumlarla karakterize edilen

optimal bir deneyim olarak tanımlanmaktadır. Bir çalışanın işine tam olarak yoğunlaşma yaşaması akış deneyimi tanımına uygun bir durum oluşturmaktadır. Bununla birlikte akış deneyimi kısa süreli bir doruk deneyimi özelliği içermektedir ve kişinin işin gerçek dünyasından uzaklaştığı bir durum olmaktadır. Ancak işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu kısa süreli doruk deneyimleri değil yaygın ve kalıcı bir zihinsel durumu ifade etmektedir (Shaufeli ve Bakker, 2015).

2.3.3.8. İşkoliklik

Schaufeli ve Bakker'e göre (2015) işkolik ve işe tutkun çalışanlar arasında ilk bakışta çok benzer yönler görünmektedir. Bununla birlikte işe tutkun çalışanlarda işkoliklerde tipik olarak görülen zorlayıcı bir bağımlılık durumu yoktur. İşe tutkun çalışanlar karşı koyamadıkları zorlayıcı bir içsel dürtü kaynaklı değil yaptıkları işi ilgi çekici ve eğlenceli buldukları için çok çalışırlar. Benzer bir ayırım Vallerand vd. (2003) tarafından yapılmış ve işe tutkunluk ahenkli bir tutku iken işkoliklik takıntılı bir tutku olarak ifade edilmiştir.

2.3.4. İşe Tutkunluğa Yol Açan Etmenler

2.3.4.1. Sosyal değişim teorisi

Saks'a göre (2006: 603) işe tutkunluğa neden olan faktörlere bir açıklama getirilmek istendiğinde sosyal değişim teorisi güçlü temeller sunmaktadır. Sosyal değişim teorisine göre kişilerin hissettiği temel yükümlülükler karşılıklı bağımlılık içinde bulunduğu gruplarla etkileşimleri yoluyla oluşmaktadır. Sosyal değişim teorisinin temel prensibi iletişim halindeki çalışanların belirli değişim kurallarına uymaları durumunda zamanla ilişkilerin güven, sadakat ve karşılıklı bağlılık yönünde gelişeceği (Cropanzano ve Mitchell, 2005).

Cropanzano ve Mitchell'e (2005) göre değişimin kuralları genellikle bir tarafın bir eylemine karşılık diğer tarafında bir eylemde bulunduğu karşılıklılık ve geri ödeme esasına dayanır. Örneğin bir çalışan örgütünün ekonomik ve sosyo-duygusal kaynaklarından faydalandığında bunu aynı şekilde örgütüne geri ödeme zorunluluğu hissedebilir. Robinson vd. (2006) işveren ve iş gören arasındaki iki yönlü ilişkiyi içeren işe tutkunluk tanımı da bu karşılıklılık esasına dayanan bir tanımdır. Hem Kahn (1990) hem Maslach'ın (2001) işe tutkunluk koşulları da sosyal değişim teorisinde ekonomik ve sosyo-duygusal değişim kaynakları olarak yer almaktadır (Saks, 2006).

2.3.4.2. İş özellikleri teorisi

Hackman ve Oldham'ın (1976) iş özellikleri modeli beş temel iş özelliği içerir. Bunlar beceri çeşitliliği, görev kimliği, görev anlamlılığı, özerklik ve geri bildirimdir. Kahn'a göre bu beş temel iş özelliklerini yüksek oranda taşıyan işler çalışanlara daha fazla serbest alan bırakmakta, kendilerini işe daha fazla vermeleri yönünde özendirici olmakta ve işlerine daha tutkun olmalarını sağlamaktadır. Maslach, Schaufeli ve Leiter'in (2001) modelindeki iş yükü ve kontrolü de iş özelliklerinin işe tutkunluk üzerinde etkili olduğu belirmektedir.

Beceri Çeşitliliği: Hackman ve Oldham'a göre (1976) bir işin beceri çeşitliliği özelliği çalışanların beceri ve yeteneklerini kullanarak işi yerine getirebilmesi için gereken çeşitli aktivitelerin düzeyini ifade etmektedir. Verilen görevler çalışanların becerilerini ve yeteneklerini genişletmelerini gerektirecek ve sınavacak düzeyde olduğunda neredeyse değişmez bir şekilde çalışmada anlamlı bir görev algısı oluşmaktadır. Birçok salon oyunları, bulmacalar, rekreasyonel eğlenceler bunlara katılan kişilerin zekâ ve motor becerilerine dokunarak onları test ettiği için cazip hale gelmektedir. Dolayısıyla bir iş çalışanın birden fazla beceri ve yeteneği ile ilgili olduğunda çalışanın gözünde aslında önemi olmasa bile anlamlı hale gelebilmektedir (Hackman ve Oldham, 1980: 257).

Görev Kimliği: Hackman ve Oldham'a göre (1980) görev kimliği bütün olan bir işin ne kadarının çalışan tarafından yerine getirildiği ile ilgili bir iş özelliğidir. Çalışanlar belirli parçalar halinde işi başından sonuna kadar kendileri yerine getirebiliyorsa, bütün olan işin sadece bir parçasını yerine getirdikleri duruma göre işe daha fazla anlam yüklerler. İşin tamamında görev alan çalışan yapılan işin çıktısını daha net bir biçimde görme fırsatı bulmaktadır.

Görev Anlamlılığı: Hackman ve Oldham'a göre (1976: 257) görev anlamlılığı bir işin diğer insanların işi veya hayatları üzerinde, örgüt içinde veya dış çevre üzerinde ne kadar etki yarattığının derecesini ifade etmektedir. Eğer bir çalışanın yaptığı iş diğer insanların iyi olmaları yönünde etkiler yaratıyorsa bu işin anlamlılığı çalışan üzerinde genellikle yükselmektedir. Örneğin bir uçağın frenlerini sıkılaştıran bir çalışan için görev anlamlılığı kutulara ataç dolduran bir çalışan için işin anlamlılığının derecesinden daha yüksek olmaktadır.

Özerklik: Özerlik bir işin bir çalışana işi zamanlaması ve diğer işi yürütme süreçleri açısından ne kadar özgürlük, bağımsızlık ve takdir gücü verdiğini ifade eden bir kavramdır. Yapılan işin zamanlanması ve işin nasıl yürütüleceği ile ilgili daha özgür ve bağımsız karar alabilen çalışanların işlerine yönelik olarak daha yüksek düzeyde tutkunluk belirtileri göstermesi beklenebilir. İş özellikleri kuramına göre çalışanlarda sorumluluk duygusunu ortaya çıkarmanın yolu özerkliktir. Yüksek özerklik sağlayan bir işin çıktıları patrone gelecekte olan talimatların uygunluğu veya iş süreci talimatnameleri değil çalışanın kişisel çabaları, girişimleri ve kararlarına göre değişeceğinden böyle bir durumda çalışanlar gerçekleşen işin başarısı veya başarısızlığından yüksek oranda sorumluluk hissedeceklerdir (Hackman ve Oldham, 1976: 258).

Geribildirim: Geribildirim çalışanın yerine getirdiği görevlerin sonuçları hakkında bilgi sahibi olmasıyla ilgili bir kavramdır. Hackman ve Oldham'a (1979) göre temel iş özelliklerinden olan geribildirim bir çalışanın iş etkinliklerinin etkililiği ve kişisel performansının sonuçlarıyla ilgili doğrudan ve net bilgiyi ne derece aldığını ifade etmektedir. Performansının çıktılarıyla ilgili hızlı ve net bilgi alabilen çalışanların işin hangi kısımlarında iyi olduklarını görmeleri veya hata var ise bunu hızlı ve açık bir şekilde öğrenebilmeleri onlara performanslarını geliştirmeleri açısından fırsatlar tanımaktadır.

2.3.4.3. Ödüller ve takdir

Kahn'a (1990) göre işe tutkunluk çalışanların rollerinden edindikleri faydalara göre değişmektedir. Buna göre rol performanslarından daha fazla takdir ve ödül kazanan çalışanların işe daha fazla tutkunluk göstermeleri beklenebilir (Saks, 2006). Bhattacharya ve Mukherjee'ye göre (2009: 162) işe tutkunluk, çalışanların yetenekleri, bilgileri ve katkıları için yeterli derecede ödüllendirilmelerine bağlıdır. Yüksek performans gösteren çalışanlar daha düşük performans gösteren çalışanlara göre daha fazla ücret ve fayda beklentisine girmektedirler.

Milne'e (2001: 323) göre ödül programları genel tazminat stratejilerinin bir parçasıdır. Tazminat stratejisi çalışanları örgütün stratejik hedeflerine doğru yönelten ücret sisteminin kasıtlı olarak temel bütünleştirme mekanizması olarak kullanılmasını ifade etmektedir. Ödül programları örgütte çalışan birey ve grupların davranışlarını etkileyerek örgütün verimliliğini artırmayı umut eden bir

yönetim aracıdır. Tüm işletmeler ödül ve takdiri işletmelerde yüksek performansı teşvik etmek için kullanmaktadırlar.

Takdir etme, bir hedefe yönelik olan bir başarıya bağlı olmasına gerek olmadan işinde üstün davranışlar gösteren ve başarıyla çalışan iş görenlere gösterilen ve genellikle finansal yönü olmayan bir yönetim aracıdır. Ödül ve takdir programlarının örgüt değerlerini güçlendireceği, üstün performansı teşvik edeceği, örgüt içinde açık rol modeller oluşturarak sürekli öğrenmeyi geliştireceği ve başarılarının devamına yardımcı olacağına inanılmaktadır (Milne, 2001).

2.3.4.4. Örgütsel destek

Maslach vd. (2001) ve Schaufeli ve Bakker (2004) işe tutkunluğu tahmin etmede iş arkadaşlarından desteğin kullanılabilirliğini belirtmişlerdir. Maslach vd.'e göre (2001) sosyal destek eksikliği tükenmişliğe yol açmaktadır (Saks, 2006: 605). Rhodes ve Eisenberger'e (2002) göre örgütsel destek, bir çalışanın katkılarının örgütünde değer gördüğü ve örgütün çalışanlarının refahını ve iyiliğini düşündüğü algısıdır. Sosyal değişim teorisi açısından bu algı çalışanlarda da örgütünün iyiliği düşünme, örgütünü önemseme ve örgütün amaçlarına ulaşması açısından kendinde katkıda bulunma zorunluluğu hissetmesine yol açabilir (Rhodes vd, 2001)

Saks'a (2006) göre örgütsel destek algısının örgüt açısından olan olumlu çıktıları işe tutkunluk aracılığı ile olmaktadır. Bir başka deyişle örgütünde destek alabildiğini hisseden çalışanlar bunun karşılığında örgütün hedeflerine ulaşması için yapacakları çalışmalar işe tutkunlukları sayesinde gerçekleştirebilirler.

2.3.4.5. Örgütsel adalet

Saks'a göre (2006) adalet algısı, iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık ve performans çıktıları işe tutkunluk aracılığı ile gerçekleşebilir. Maslach vd. (2001) dürüstlük ve adalet algısının örgütlerde çalışanların işe tutkunluğunu artırdığını belirtmektedir. Barling ve Phillips'e göre (1993: 649) işyerinde kendilerine adaletli davranıldığını hisseden çalışanlar bunun karşılığı olarak örgütün yararına davranışlar geliştirmekte hoşnutlukla isteklilik göstermektedir. Gosh, Rai ve Sinha'ya (2014) göre sosyal değişim teorisi çerçevesinde örgütsel adalet doğrudan çalışanlar arasındaki sosyal değişimin kalitesini yükseltecek ve işe tutkunluğa yol açabilecektir.

2.3.5. İŖe Tutkunluğun Sonuçları

Harter vd. (2002) iŖe tutkunluk ile iŖletmeler açısından olumlu çıktılar arasında iliŖki kurmaktadır. Saks (2006) ise iŖe tutkunluğun bireyler düzeyinde bir yapı olduğunu ve dolayısıyla iŖletmeler açısından olumlu sonuçlardan önce bireyler açısından olumlu sonuçlar oluŖturması gerektiğini belirtmektedir. Birey olarak alıŖanların niyetleri, tutum ve davranıŖları üzerinde olumlu etkilerini ön plana çıkarmaktadır.

Sonntag (2003) iŖe tutkunluğun alıŖanlar üzerinde olumlu etkilerini açıklamaktadır. Bunlardan birisi iŖ gününün alıŖan üzerindeki olumsuz etkilerinden kolaylıkla kurtulmasını sağlamasıdır. İŖe tutkun alıŖanlar günün yorgunluğunu kolaylıkla üzerlerinden atabilmekte ve bir sonraki iŖ gününe daha hazır baŖlayabilmektedirler. Bu durum aynı zamanda alıŖanın iŖe tutkunluk derecesinin de artmasına yol açmaktadır. Güne daha iyi baŖlayan alıŖanın iŖe tutkunluğu da artmaktadır.

Schaufeli ve Salanova'ya (2007) göre iŖe tutkunluğun sonuçları iŖle ilgili olumlu tutumlar, bireyin sağlık durumu, ekstra rol davranıŖları ve performans ile ilgilidir. İŖe tutkun olmayan alıŖanlara kıyasla iŖe tutkun alıŖanlar daha olumlu tutumlar geliŖtirmekte, sağlık durumu daha iyi olmakta ve performansları yüksek olmaktadır.

Demerouti vd. (2001) göre iŖe tutkun alıŖanlar örgütlerine daha bağlı alıŖanlardır. Bu alıŖanların iŖ tatminleri daha yüksektir ve iŖten ayrılma niyetleri iŖe tutkun olmayan alıŖanlara kıyasla daha dŖktr.

Çizelge 2.4. İşe tutkunluk ile ilgili daha önce yapılmış bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar

Yazarlar	İlişkilendirilen Kavram	İlgili Bulgular
Hoigaard, Giske ve Sundsli, (2011)	İş tatmini Tükenmişlik İşten ayrılma niyeti	İşe tutkunluğun iş tatmini ile pozitif, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü bir ilişki içinde olduğu
Prieto, Soria, Martinez, Schaufeli (2008)	İş talepleri, kaynakları	Aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerinde, rol çatışmasının siniklik üzerinde, rol belirsizliğinin adanmışlık üzerindeki etkisi
Mauno, Kinnunen ve Ruokolainen (2006)	İş talepleri, kaynakları	İş kaynaklarının, iş kontrolünün ve örgüt tabanlı benlik saygısının işe tutkunluk üzerindeki etkisi.
Turgut (2011)	İş-yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği, iş-aile çatışması	İş yükü ile esnek çalışma saatlerinin çalışmaya tutkunlukla ilişkisinde iş-aile çatışmasının ara değişken etkisi
Chikoko, Buitendach, Kanengoni (2014)	Psikolojik Anlamlılık, Psikolojik Uygunluk, İş özellikleri	Psikolojik anlamlılık, uygunluk ve iş özelliklerinin işe tutkunluğun öncülü olduğu ve psikolojik anlamlılığın iş özellikleri ile tutkunluk arasındaki aracılık etkisi.
May, Gilson ve Harter (2004)	Psikolojik Güvenlik, Psikolojik Anlamlılık, Psikolojik Uygunluk	Psikolojik Güvenlik, Psikolojik Anlamlılık ve Psikolojik Uygunluğun İşe tutkunluk ile pozitif yönlü bir ilişki içinde olduğu
Richardsen, Burke ve Martinussen (2006)	Bireysel Özellikler, iş talepleri, iş kaynakları, örgütsel bağlılık.	İşe tutkunluğun bireysel özellikler ile örgütsel bağlılık arasındaki aracılık etkisi
Xanthopoulou, Bakker, Demerouti ve Schaufeli (2007)	Öz yeterlilik, örgüt tabanlı benlik saygısı, özgüven ve optimizm	Öz yeterlilik, örgüt tabanlı benlik saygısı, özgüven ve optimizmin iş kaynakları ile işe tutkunluk arasında aracılık etkisi
Harter, Schmidt ve Keyes (2002)	İş tatmini, karlılık, üretkenlik, müşteri tatmini, çalışan güvenliği, işten ayrılma	İşe tutkunluk ile karlılık, üretkenlik, müşteri tatmini, çalışan güvenliği ve işten ayrılma arasında ilişki
Cathcart, Jeska, Karnas, Miller, Pechacek ve Rheault (2004)	Kontrol alanı	Negatif yönlü ilişki
Vance, 2006	İş güvenliği	Pozitif yönlü ilişki
Andel ve Davenport, 2006	Müşteri Tatmini	Pozitif yönlü ilişki
Hakanen, Bakker ve Schaufeli (2006)	İş kaynakları, Örgütsel Bağlılık	İşe tutkunluğun iş kaynakları ile örgütsel bağlılık arasındaki aracılık etkisi
Roberson ve Strickland (2010)	Karizmatik Liderlik	Pozitif yönlü ilişki
Rurkkhum, S. Ve Barlett, R. K. (2012)	Örgütsel Vatandaşlık	Pozitif yönlü İlişki

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun örgütsel vatandaşlık, liderlik, iş güvenliği, psikolojik koşullar ve iş güvenliği gibi çok sayıda kavramla ilişkili olduğu görülmektedir. İş kaynakları ve iş talepleri teorisi açısından çalışanlarda gerginlik yaratan faktörlerin işe tutkunluk ile negatif bir ilişki içinde olduğu, bununla birlikte destekleyici faktörlerin ise işe tutkunluk ile pozitif ilişki içerisinde olduğu önceki çalışmalar açısından da destekleyici olmaktadır.

Kuramsal ve kavramsal çerçevenin üçüncü bölümünde hizmet hatası telafisi performansının öncüllerinden işe tutkunluk konusu ele alınmış ve kavramlarla ilgili tanımlar, boyutlarla ilgili açıklamalar ve etki eden faktörler hakkında bilgi aktarılmıştır. Kuramsal ve kavramsal çerçevenin dördüncü bölümünde ise hizmet hatası telafisi performansının kavramsal açıklaması, hizmet hatalarının kategorileri, telafi yöntemleri, etkileri ve sonuçlarıyla ilgili bilgilere aşağıdaki kısımda yer verilmektedir.

2.4. Hizmet Hatası Telafisi Performansı

Hizmet hatası telafisi, hizmette gözlenen bir kusurla ilgili hizmet üreticisi tarafından gerçekleştirilen eylemleri ifade etmektedir (Battaglia, Borchardt, Affonso, Giancarlo, Periera, 2012). Hata telafisinin amacı sorunu ortadan kaldırmaktır. Bu amaç iki farklı durumda gerçekleşebilir. Grönroos'a göre (2007) birincisi hizmetin karşılanması aşamasında müşteri şikâyeti başlamadan sorunu çözmek, ikincisi ise hizmet yerine getirildikten sonra memnun olmayan müşterinin sorununu çözmek ve memnuniyetini sağlamak içindir (Battaglia vd. 2012). Wirtz ve Mattila'ya (2004) göre bir hata olduğunda zaman kaybetmeden bu sorunu çözmek işletme açısından müşteride iyi bir izlenim ve itibar bırakacaktır.

Bitner, Booms ve Tetreault'a (1990) göre memnuniyetsizlikle sonuçlanan hizmet hatalarının yarısı müşteriyle iletişim kuran personelin eğitimsizliği, yeteneksizliği veya sorunu çözmeye niyetinin olmamasından kaynaklanmaktadır. Personelin işin gereklerine uygun olmaması ve kişilerarası iletişim kurabilme yeteneklerini gösterememesi yüksek seviyede bir hizmet kalitesi ortaya koymasına ve işletmedeki sorunları çözmeye engel olmaktadır.

İşletmelerde hata yönetimi hataların önceden önlenmesini içerdiği gibi hatalar oluştuktan sonra yapılacakları da içermektedir. Hata yönetiminde çalışanların kendi hatalarından ders almalarının önemi kadar başkalarının

hatalarından ders alınması da önemlidir. Bu da daha çok bilgi paylaşımı yoluyla olabilir. Hata yönetimi hatanın erken fark edilmesi, hataların raporlanması, hataların olumsuz sonuçlarının en aza indirilmesi ve hatalardan öğrenilmesini içerir (Guchait, Paşamehmetoğlu ve Dawson, 2014).

Hata telafisi paradoksu bir müşterinin hata gerçekleşip telafi edildikten sonraki memnuniyet düzeyinin hiç hata olmadan önceki memnuniyet düzeyinden yüksek olması olarak tanımlanmaktadır (Matos vd, 2007: 60) Buna göre bir hizmet hatası durumunda eğer hata uygun şekilde telafi edilirse müşteri hatanın hiç gerçekleşmemiş olması durumuna kıyasla daha memnun duruma geçer. Bu açıdan bakıldığında hizmette bir hatanın ortaya çıkması müşteri memnuniyetini korumak ve yükseltmek için bir fırsat olarak görülebilir.

McCollough, Berry ve Yadav' a (2000) göre bu paradoks beklentilerin onaylanmaması paradigmasıyla ilgilidir. Buna göre hizmet hatasının ortaya çıkışıyla birlikte müşterilerde, telefonun giderilmesi ile ilgili beklentilerinin ve telafinin nasıl gerçekleştiği ile ilgili algılarının karşılaştırıldığı ikinci bir memnuniyet etkileyici süreç devreye girmektedir. Buradan hareketle müşteri tarafından algılanan hizmet hatası telafisi müşterinin beklentisinin üzerinde çıktığında paradoks ortaya çıkmaktadır. Aksi takdirde çift olumsuz etki olmakta ve hatanın kendisi ve hatanın telafi edilememesi ayrı ayrı memnuniyetsizlik yaratmaktadır.

Levasque ve McDougall'a göre (2000: 20), müşteriler hizmet sağlayıcı ile ilgili bir problem yaşadığında hizmet sağlayıcıyı değiştirebilirler, probleme çare bulunması için şikâyet edebilir, yakınabilirler veya problemin düzeltileceğini tahmin ederler ve hizmet sağlayıcıları ile devam ederler. Hirschman (1970) bu üç olasılığı çıkış, dile getirme ve sadakat olarak adlandırmaktadır.

Hizmet hatası telafisi hatanın giderilmesi ve bu gidermenin nasıl gerçekleştiğini ilgilendirmektedir. Hizmet hatası telafisinde özür dilemek, zararı tazmin etmek, müşteri desteği sağlamak şeklinde stratejiler kullanılabilir (Levasque ve McDougall, 2000).

2.4.1. Hizmet Hatası Kategorileri

Hizmet hatalarının literatürde farklı biçimlerde kategorilendirildiği görülmektedir. Nguyen ve McColl-Kennedy'e göre (2003) hizmet hataları aşağıdaki gibi üç şekilde kategorilere ayrılmaktadır:

- a. Hataların büyüklüğü
- b. Süreç hataları ve çıktı hataları
- c. Temel ve temel olmayan hatalar

2.4.1.1. Hataların büyüklüğü

Hizmet hataları hatanın büyüklük derecesine göre incelenmek istendiğinde bu büyüklük veya küçüklük müşterinin hatayı algılama derecesine göre değişmektedir. Hata müşteri için büyük önem arz ediyorsa büyük hata küçük önem arz ediyorsa küçük hatadır. Smith, Bolton ve Wagner'e göre (1999: 358) hata sebebiyle müşterinin yaşadığı kayıp ne kadar artarsa müşteri memnuniyeti o kadar düşer ve adaletsizlik algısı artar.

2.4.1.2. Süreç hataları ve çıktıları

Nguyen ve McColl-Kennedy' e göre (2003) hizmetin çıktı boyutu müşterinin hizmetten gerçekte ne aldığını ifade eder. Süreç ise bu hizmetin nasıl alındığını açıklar. Hizmet hatası müşteriye hizmetin sunumu sırasında oluşan hatalar veya hizmetten aldığı fayda karşısında memnuniyetsizliğe yol açan hatalar şeklinde ayrılabilir.

2.4.1.3. Temel ve temel olmayan hatalar

İşletmenin temel odak noktalarında ortaya çıkan hatalarla ilgili olan kategoridir (Nguyen ve McColl-Kennedy, 2003). Keaveney'e göre (1995) bu kategori üç alt boyuttan oluşur:

- Hizmet felaketleri
- Faturalama yanlışlıkları
- Hizmet kusurlarıdır.

Hizmet felaketleri kusurlu hizmet sonucunda müşterinin kendisinin, ailesinin veya kişisel eşyalarının zarar görmesi şeklinde oluşabilir. Örneğin, transferin aracının gecikmesi sonucunda müşterinin araç kiralaması veya taksi tutmak zorunda kalması ve müşterinin parasal kaba uğratılması, hemşirenin yanlış müdahalesi sonucunda müşterinin ölüm tehlikesi atlatması şeklinde oluşabilir (Keaveney, 1995).

Faturalama hataları faturalamanın yanlış yapılması veya yanlış faturalamanın zamanında düzeltilmemesi şeklinde oluşabilir. Örneğin, önceden bildirilmediği halde, verilmeyen hizmetin önceden ödemesinin alınması, durdurulmak istenen bir üyelik iptali işleminin aylarca sürmesi neticesinde hesaptan para çekilmesi şeklinde oluşabilir (Keaveney, 1995).

Hizmet kusurları Keaveney'e göre (1995) temel hatalarda en geniş yeri tutan hatalardır. Bunlar tek bir hizmet sunumu esnasında veya zincir şeklinde çok sayıda olabilir ve hizmet düzeyini olumsuz etkiler. Örnek olarak seyahat acentesinin eksik bilgi vermesi, bilet satış personelinin uygun olmasına rağmen istenen koltuğu müşteriye vermemiş olması, uçuş saatlerinin istenen şekilde bağlanamamış olması şeklinde oluşabilir.

Chung ve Hoffman (1998) restoranlar açısından hizmette başarısızlığı üç farklı kategoride incelemiştir. Bunlar

- a. Hizmet-sistem hataları,
- b. Müşterinin açık veya kapalı isteklerini yerine getirmedeki başarısızlıklar
- c. Çalışanların istemli ve istemsiz eylemlerindeki hatalardır.

2.4.1.4. Hizmet-sistem hataları

Genellikle temel hizmetlerde ortaya çıkan ve müşterilere kabul edilebilir hizmet sunmayla ilgili hatalardır. Bu kategori beş alt gruba ayrılır:

- Ürün kusurları
- Yavaş ve uygunsuz hizmet
- Tesis kusurları
- Net ve müşteri dostu olmayan işletme

- Stokta olmayan ürün sorunları

2.4.1.5. Müşterinin açık veya kapalı isteklerini yerine getirmedeki başarısızlıklar

Bu başarısızlıklar daha çok müşterinin kişisel isteklerinin işletmedeki operasyonel bir kusurdan veya çalışanın yetersizliğinden dolayı karşılanamadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Örneğin yiyeceğin müşterinin talep ettiği şekilde hazırlanmaması veya sigara içen müşterilerin sigara içilmeyen alana rezervasyonunun alınması şeklinde oluşur.

2.4.1.6. Çalışanların istemli ve istemsiz eylemlerindeki hatalar

Bu hatalar çalışanlar tarafından ortaya konan ve müşteriler tarafından beklenmeyen veya istenmeyen davranışlar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu kategori dört alt gruba ayrılabilir:

- Uygunsuz çalışan davranışı
- Yanlış sipariş
- Kayıp sipariş
- Yanlış hesap

Bitner, Booms ve Tetrault (1990) çalışmaları sonucu hizmet hatalarını üç ana grup altında on iki kategoriye ayırmışlardır:

1. Grup: Hizmet sunumu hatası
 - a. Uygunsuz hizmet hatası
 - b. Nedensiz yavaş hizmet hatası
 - c. Diğer temel hizmetlerdeki sunum hatası
2. Grup: Müşteri ihtiyaçları ve taleplerini karşılamadaki başarısızlık
 - a. Müşterinin özel isteklerini yerine getirmedeki başarısızlık
 - b. Müşteri tercihlerini yerine getirmedeki başarısızlık
 - c. Müşterinin kendi hatasını telafideki başarısızlık

- d. Rahatsız edici diğer insanlarla başa çıkmada başarısızlık
3. Çalışanların istemli ve istemsiz davranışlarındaki hatalar
- a. Müşteriye gösterilen ilgideki başarısızlık
 - b. Çalışanların sıra dışı davranışlarındaki hatalar
 - c. Kültürel normlar açısından çalışanların davranışlarındaki hatalar
 - d. Toplam deneyim algısı açısından ortaya çıkan başarısızlık
 - e. Aksi durumlardaki performans düzeyindeki başarısızlık

2.4.2. Hizmet Hatası Telafi Yöntemleri

Hizmet hatalarının telafisi müşteri beklentileriyle yakından ilgilidir. Beklenti düşük iken oluşan hizmet hatasına karşı müşterinin hisleri beklentinin yüksek olma durumuna göre farklı olmaktadır. Bell ve Zemke (1987) hizmet hatası ile karşılaşan müşterileri 2 açıdan ele almıştır. Bunlar sinirli ve mağdurlardır. Sinirli ve mağdurlar arasındaki temel ayrım müşterilerin hatayı nasıl algıladıkları ile olarak ortaya çıkmaktadır. Sinirlenme durumu mağdur durumundan önceki düzeydir. Sunulan hizmetin müşteri beklentisinin hafifçe altında kalması durumunda ortaya çıkar. Mağdur olma durumu ise müşterinin yaşadığı durumu sinir, hüsrana ve acı olarak hissetmesi olarak ortaya çıkmaktadır. Mağdurluk sadece sinirlenmeye kıyasla güçlü bir hayal kırıklığı içerir.

Hizmet hatalarının nasıl telafi edilmesi gerektiği ile ilgili en yaygın kabul gören görüş Bell ve Zemke'nin (1987) ortaya koyduğu 5 yöntemdir. Bunlar: Özür dileme, acilen eski haline döndürme, empati yapma, sembolik gönül alma ve süreci takip etmedir. Bu yöntemlerden ilk ikisi olan özür dileme ve acilen eski haline döndürme zorunlu olan yöntemlerdir.

2.4.2.1. Özür dileme

Bell ve Zemke'ye göre (1987) özür dilemek açıkça görünen bir hataya karşı kör eden bir bakış gibidir ve hata telafisi mutlaka hata gerçekleşir gerçekleşmez hatanın işletme tarafından kabul edilmesini gerektirir. Hatayı kabul etmeden bir telafiden söz edilemez. Özür dilemek sorumluluğu alan bir kişiden geldiğinde daha fazla etkili olmaktadır. Şirket adına dilenen genel bir özür

samimiyet ve güvenilirlikten yoksun olarak algılanabilmektedir. Bu sebeple özür hizmetteki kırılmadan etkilenen müşteriye karşı sorumluluğu örgütü adına kabul eden bir kişi tarafından gerçekleştirilmelidir.

2.4.2.2. Acilen eski haline döndürme

Hizmet sunumu süreci ve çıktılarının yönetimi hizmette bir aksama olma durumunda daha kritik bir hal almaktadır. Hizmetteki aksamadan kaynaklanan durumu acilen eski haline döndürmek ve hatayı düzeltmek gerekir. Bununla birlikte bazı durumlarda eski haline döndürmek mümkün olmasa bile hizmet sunucunun içten ve ciddi girişimleri müşteriye memnun etmek için yeterli olabilmekte ve hizmetteki hata giderilemese bile müşteri açısından sorun ortadan kalkabilmektedir. Müşteri, hizmet sunucunun hatayı gidermek veya düzeltmek için elinden gelen tüm gayreti gösterdiğini bilmelidir. Bu gayreti müşteri görebilmeli ve hizmet sunucusunun müşterinin çıkarlarını gözetmeye çalıştığını anlamalıdır (Bell ve Zemke, 1987).

Eğer müşteri sınırlı aşamadaysa ve kendini mağdur olarak hissetme seviyesine geçmediyse özür ve acilen eski haline getirme çalışmaları müşteriye normale döndürmek için yeterli olmaktadır.

2.4.2.3. Empati yapma

Bell ve Zemke'ye göre (1987) sevecenlik gösterme hizmet sunumunun ana özgedir. Empati yapma “benim ne hissettiğimi ve bakış açımı anladığımı gösterene kadar hislerimi ve bakışımı değiştirmeye yetkin değilsin” görüşünün uygulanmasıdır. Empati yapma “seni önemsiyorum”, “senin ne hissettiğini anlıyorum”, “başına gelen talihsizliği anlıyorum”, “ne olduğunu tanımlayabiliyorum” düşüncelerinin karşı tarafa aktarılabilmesini sağlar. Empati ile müşteri ilgilenildiğini, anlaşıldığını, duyulduğunu ve başına gelen talihsizliğin kabul edildiğini hissedebilir.

Empatinin samimi bir şekilde gösterilmesi sempati göstermekten farklıdır. Sempati bir kişinin diğer kişinin acısını hissettiği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Empati ise sıkıntı içindeki kişiye karşı onun sıkıntısını kişisel olarak hissetmeden sevecenlik göstermek anlamına gelmektedir (Başını yaslayabileceği bir omuz, bir güç kaynağı olarak). Sempati göstermek hata yönetiminde riskli bir yaklaşım olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü sempatide yardım eden kişi yardım edilenin

acıasına katılmakta ve hissettiği acıyı daha güçlü hissetmesine neden olabilmektedir. Empati ise karşı tarafın acısını hissederek bu acıyı güçlendirme değil acıyı anlayarak karşı tarafa güç vermek için kullanılır. İyi bir hata telafisinde önce sorunu yaşayan kişiye ve daha sonra sorunun kendisine müdahale edilmelidir (Bell ve Zemke, 1987). Hizmetteki başarısızlığı yaşayan kişinin duygularına hitap etmeden sorunun çözülmesi durumu normale döndürmeye yetmemekte ve kişinin yaşadığı hayal kırıklığı sabit kaldığı için memnuniyetsizlik devam etmektedir. Bu sebeple iyi bir hata yönetiminde müşterilerin duygularını unutmamak gerekir.

2.4.2.4. Sembolik gönül alma

Sembolik gönül alma “biz durumu telafi etmek istiyoruz” demenin bir sembol kullanarak pekiştirilmesidir. Bu sembol ücretsiz bir içecek, bir hediye kuponu gibi hediyeler olabilir (Bell ve Zemke, 1987).

2.4.2.5. Süreci takip etme

Bell ve Zemke’ye göre (1987) süreci takip etme yöntemi özellikle müşterinin mağdur hissettiği durumlarda geçerli olmaktadır. Hata sonrasında da takip ederek müşterinden geri dönüş almak mümkün olmaktadır. Süreç takip edildiğinde alınan olumlu dönüşler hata yapan personelin öz güvenini de artırmakta ve “işleri karıştırmış olabilirim ama şu an sorun kalmadı” algısı ile olumlu hissetmesini sağlamaktadır.

2.4.3. Müşterilerin Telafi Beklentisinin Öncülleri

Hizmette bir başarısızlık yaşanmasının ardından hizmet sağlayıcının bu durumu fark etmesine kadar geçen süre telafi öncesi aşama olarak adlandırılır ve bu birkaç saniyeden birkaç hafta veya aya kadar değişiklik gösterebilir. Bu süre içerisinde müşteriler hizmet hatasından önceki algılarına bağlı olarak farklı telafi beklentilerine girerler. Müşteri açısından hizmet hatasının telafisinin nasıl olması gerektiği ile ilgili beklentiler bu faktörlere göre belirlenir ve bunlar müşteri telafi beklentisinin öncüllerini ortaya koymaktadır (Craighead, Karwan ve Miller, 2004). Craighead vd. (2004) müşteri telafi beklentisinin öncüllerini sadakat, kalite, hatanın ciddiyeti ve garantiler olarak açıklamaktadır.

2.4.3.1. Sadakat

Kelley ve Davis'e (1994) göre en sadık müşteriler hata telafisi konusunda da beklentileri en yüksek müşteriler olarak karşımıza çıkmaktadır. Craighead vd. (2004) çalışmalarında müşterilerin hizmet hatası öncesi ve sonrasında sadakat düzeylerini belirleyici sorular sormuşlar ve hizmet hatası öncesi sadakat düzeyi en yüksek olan müşterilerin aynı zamanda hata telafisinde de en yüksek beklentiye sahip müşteriler olduklarını saptamışlardır. Buna göre bir müşterinin hata telafisi konusunda beklentileri yüksekse bu müşterilerin aslında en sadık müşteriler olabileceği gözden kaçırılmaması gereken bir noktadır.

2.4.3.2. Kalite

Hata telafisi beklentisi yüksek olan müşteriler aynı zamanda işletmenin hizmet kalitesinin yüksek olduğunu düşünen müşterilerdir. Bu beklentinin yüksek olmasının sebebi işletmenin yüksek kalitede hizmet verdiğini algılayan müşterilerin hizmette yaşanan bir başarısızlık sonucunda bunun telafisinin de yüksek düzeyde yapılacağını düşümleridir. (Kelley ve Davis, 1994).

Craighead vd. (2004) bunu destekleyen çalışmalarında müşterilerin kalite algılarını belirlemek için tercih ettikleri işletmeleri hangi kriterlere göre seçtiklerini esas almışlar ve bunun için de işletmelerin itibarı, başkaları tarafından tavsiye edilip edilmediği ve müşterilerin kişisel deneyimlerini değişken olarak seçmişlerdir. Müşteriler hizmet sağlayıcısı seçimini bu değişkenler üzerinden yapıyorsa kalite algısı yüksek tercih olarak kabul etmişlerdir. Müşteriler hizmet sağlayıcısı tercihinde başka seçenek olmadığı veya fiyatı için tercih ettiklerini belirtiyorlarsa bu tercih için kalite algısını yüksek olarak kabul etmemişlerdir.

Hizmet sağlayıcılarının kendilerini kaliteli hizmet sundukları şeklinde tanımlamaları ve müşterilerin tercihlerini hangi sebeplerle yaptıkları kalite algısı açısından fark yaratabilmekte ve hizmetteki bir kırılma durumunda müşteri beklentileri üzerinde değişiklik yapabilmektedir. Müşterinin hizmetteki bir hata durumunda beklentisi yüksek ise bu durum müşterinin daha önce bu işletmeden hizmet almış olabileceğini, müşterinin gözünde işletmenin itibarının yüksek olduğunu veya müşterinin bilgi kaynağı olarak kullandığı bir başka kişi veya kişilere bu işletmenin daha önce hizmet sunmuş olabileceği de ortaya çıkmaktadır.

2.4.3.3. Hatanın ciddiyeti

Craighead vd. göre (2004) hatanın ciddiyeti hatanın telafisi konusunda beklentileri değiştirmektedir. alışmalarında, hizmetteki bir para, zaman veya rahatsızlık cinsinden zarar veren bir hatanın algılanan ciddiyeti ile hizmet hatasının telafisi sonrası algılanan ciddiyeti kıyaslamışlardır. Eğer hata müşteri için büyük boyutlardaysa telafi etmek de zorlaşmakta ve hizmet sağlayıcının telafi yöntemlerinin de farklı olması gerekmektedir. Hoffman, Kelley ve Rotalsky (1995) göre hatanın büyük veya küçük olarak algılanması aynı hata telafisi stratejisinin zayıf veya iyi olarak algılanmasını değiştirmektedir. Aynı hata telafisi stratejisi hata müşteri tarafından büyük olarak algılanıyorsa hata telafisi zayıf olarak cevap verilmiştir. Dolayısıyla hatanın ciddiyeti müşterinin telafi beklentilerini değiştirmekte ve buna bağlı olarak hizmet sağlayıcının telafi stratejisini değiştirmesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

2.4.3.4. Garantiler

Craighead vd. (2004) hizmet sunucuların verdikleri garantilerin de hata telafisi beklentilerini yarattığını öne sürmektedir. Örneğin Domino's Pizza'nın 30 dk'da eve teslimat garantisi ve gerçekleşmediğinde pizzanın ücretsiz olacağı sözünü vermesi müşterilerde bu sözün yerine getirilmesi beklentisini doğurmaktadır. Radisson otel zinciri müşterileri memnun kalmadıkları bir durum olduğunda bunu bildirmelerini istemekte ve yaşadıkları sorunlarını düzelteceğini ve aksi takdirde ücret almayacaklarını bildiren broşürlerle müşterilerine bilgi vermektedir. Örneklerdeki gibi garantiler müşterilerin hizmet hatası telafisi beklentilerinde öncül olarak karşımıza çıkarmaktadır.

Çizelge 2.5. Hizmet hatası telafisi performansı ile ilişkili daha önce yapılan bazı araştırmalar ve ilişkilendirilen kavramlar

Yazarlar	İlişkilendirilen Kavram	İlgili Bulgu
Lin (2010)	Öz yeterlik	Pozitif Yönlü İlişki
Ling, Hussain ve Sambavasian (2014)	Örgüt ve Çalışan Özellikleri	Ödül sistemi ve önyargı ile pozitif yönlü ilişki
Masoud ve Hmeidan (2013)	Eğitim, Motivasyon, Güçlendirme, Destekleyici Yönetim, Hizmet Teknolojileri	Eğitim, Motivasyon, Güçlendirme, Destekleyici Yönetim, Hizmet Teknolojilerinin hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki etkisi.
Punjaisri, Evanschitzky ve Rudd (2013)	Dönüştürücü Liderlik, Güven	Dönüştürücü liderlik ve hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye güvenin aracılık etkisi.
Yavaş, Karatepe, Avcı, Tekinkuş (2003)	Rol belirsizliği, İş tatmini, Güçlendirme	Rol belirsizliği ile negatif yönlü ilişki Güçlendirme ve dışsal iş tatmini ile pozitif yönlü ilişki
Boshoff ve Allen (2000)	Örgütsel bağlılık, personel güçlendirme, ödüllendirme	Pozitif Yönlü İlişki
Kim, Paek, Choi ve Lee (2012)	Duygusal tükenmişlik	Duygusal tükenmişlik ve hizmet hatası telafisi performansı arasında negatif yönlü ilişki
Ardahan (2007)	Eğitim, takım çalışması, rol belirsizliği, örgütsel bağlılık, personel güçlendirme, ödüllendirme	Eğitim, takım çalışması ve rol belirsizliği ile pozitif yönlü ilişki; güçlendirme, ödüllendirme ve örgütsel bağlılık ile negatif yönlü ilişki
Madhanrajan ve Jacob (2016)	İş tatmini, İşten ayrılma niyeti	İş tatmini ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde hizmet hatası telafisi performansının aracılık etkisi
Del Rio-Lanza, Vazquez-Casielles ve Diaz-Martin (2009)	Örgütsel adalet, iş tatmini	Örgütsel adalet ile iş tatmini arasındaki ilişkiye olumsuz duygularla hizmet hatası telafisinin aracılık etkisi.
Guchait, Paşamehmetoğlu ve Dawson (2014)	Örgütsel destek, Psikolojik güvenlik	Örgütsel destek ile hizmet hatası telafisi performansı arasında psikolojik güvenlik algısının aracılık etkisi.

Hizmet hatası telafisi performansı psikolojik güvenlik, liderlik, örgütsel destek, iş tatmini, güçlendirme ve stres kaynakları, eğitim, takım çalışması gibi örgütsel davranışla ilişkili ve çalışanlarda davranış değiştirici özelliği bulunan çok

sayıda kavramla ilişki içindedir. Bu durumda hizmet hatası telafisi performansı sosyal değişim teorisi açısından çalışanların örgütlerinden aldığı pozitif etki durumunda pozitif bir tepki olarak işletmeye yarar sağlayıcı yönde ilişkiler içermektedir. Çalışanların psikolojilerinin olumsuz yönde etkilendiği durumlarda çalışanların örgüte dönüş olarak sağlayacağı katkılarda da düşme gözlemlenmesi daha önceki çalışmalar açısından olası bir görünümüdür. İş kaynakları ve talepleri modeli açısından da hizmet hatası telafisi performansı talepler arttığında olumsuz yönde etkilenebilir ve kaynaklar arttırıldığında ise olumlu yönde etkilenebilir durumda gözlenmektedir. İş taleplerinin arttığı durumlarda çalışanların buna direnme ve statüsünü koruma amacıyla performanslarını yükseltebileceği durumlar da oluşabileceği gibi genel görünüm destek almayan çalışanların performanslarında düşüş olabileceği yönündedir.

Çalışmanın kuramsal ve kavramsal çerçevesinin ilk dört bölümünde hizmet hatası telafisi performansı ve öncüllerinin kavramsal çerçeveleri açıklanmaya çalışılmış ve ilişkili kavramlar açısından da bakış yapılarak konunun anlaşılması amaçlanmıştır. Beşinci bölümde hizmet hatası telafisi performansı ile psikolojik koşullar arasındaki ilişkinin literatür açısından ne şekilde açıklandığına yer verilmektedir.

2.5. Psikolojik Koşullar ve Hizmet Hatası Telafisi Performansı İlişkisi

Psikolojik güvenlik ve performans arasındaki ilişki uzun yıllardır çalışıla gelmektedir. Edmonson'a göre (1999) psikolojik güvenlik çalışanların iş ortamında kendilerini ifade etme ve fikirler öne sürme sonucundaki çıktılarla ilgili algıladığı riskin büyüklüğü ve küçüklüğünü etkilemektedir. Buna göre riskli sonuçlar çalışanların fikir belirtmede kendilerini geri çekmeleri ve diğer çalışanlarla iletişime geçmemeleri yapılan işlerde hatalar oluşmasına sebep olabilmekte ve hataların üzerlerinin örtülmesine sebep olabilmektedir.

Ashill, Carruthers ve Krisjanous (2005) örgütlerdeki güvenlik kültürünün suçlama kültürüne göre çalışan performansını artırdığını açıklamaktadır.

Milliken, Morrison ve Hewlin (2003) çalışanların örgütlerindeki sorunlarla ilgili yöneticileriyle neden iletişime geçmediği üzerine yaptıkları araştırmada katılımcıların en çok söz ettiği nedenin işletme içinde olumsuz olarak etiketlenme ve ilişkilerin hasar alması olduğunu açıklamaktadır. Çalışanlar bu davranışlarının

sonucunda işyerindeki koşullarının olumsuz yönde değişeceği çekincesiyle bir risk algısı deneyimlemekte ve sorunlar karşısında sessiz kalmayı tercih etmektedir.

Bendoly'e (2014)'e göre örgütlerdeki psikolojik güvenlik eksikliği yeni fikirlerin ortaya atılmasına engel olabilmektedir. Aptal gibi görülme ve politik olarak dışlanma riski yüksek olan iş ortamları çalışanların fikir belirtmelerinde engelleyici unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

Guchait, Paşamehmetoğlu ve Dawson (2014) Türkiye'deki restoranlarda yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel desteğin hata yönetimi üzerindeki etkisini ve psikolojik güvenlik algısının aracılık etkisini incelemek amaçlı yaptıkları çalışmada psikolojik güvenlik algısının hizmet hatası giderme performansı ile pozitif yönlü bir ilişki içinde olduğunu saptamışlardır.

Guchait, Lee, Wang ve Abbott'a göre (2015: 8) çalışanlar kendilerini psikolojik olarak güvende hissettiklerinde hatalarını itiraf etme, hata olduğunda yardım isteme, geri beslemeleri takip etme, sorunları, hataları, başarısızlıkları tartışma konusunda istekli olmaktadır. Bu çerçevede yaptıkları araştırmada örgütlerde sosyal destek ve psikolojik güvenlik algısının hizmet hatası telafisi performansına etkilerini incelemişler ve psikolojik güvenlik algısının hizmet hatası giderme performansını artırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

Bedarkar ve Pandita'ya (2014) göre psikolojik anlamlılık algılayan çalışanlar işleriyle daha bütünleşik ve odaklanmış olduklarından rol performanslarını geliştirirler.

Williams ve Karau (1991) araştırmalarında bir çalışma grubundaki performansı düşük çalışanın eksikliğini kapatmak için diğer çalışanların ne kadar çaba harcadıkları ile ilgili araştırmalarında çabanın görevin anlamlılığına göre değiştiğini belirlemişlerdir. Buna göre verilen görev çalışanlar için psikolojik olarak anlamlı ise grup içindeki performansı düşük çalışmanı tolere edebilmek için daha fazla çalışabilmektedirler. Ancak görev anlamlı değilse durum bu şekilde olmamaktadır.

İleri yaş gruplarında anlamlı görevlerin çalışanların performanslarını yükselttiği uzun yıllardır bilinen bir olgudur. (Arenberg, 1968; Gardner ve Monge, 1977; Hulicka, 1967; Sinnott, 1975; Gonda, Quayhagen ve Schaie, 1979). Kırkbir ve Cengiz'e göre (2007) çalışanlar farklı karakteristik özelliklere sahiptir. Örgütsel

hedeflere ulaşmak açısından çalışanlar farklı davranabilirler. Psikografik özellikler hizmet hatası telafisi performansı üzerinde etkili olmaktadır.

Dickerson, Reistetter ve Gaudy (2013) psikolojik anlamlılık algısının etkisini sağlık alanında bir çalışmayla ölçümlemeye çalışmıştır. Hastalarına verdiği etkinlik görevlerinde görevlerin hangilerinin daha anlamlı algılandığını ve sonrasında hastanın sağlığı üzerindeki performansını incelemiştir. Bu çalışmada psikolojik olarak anlamlılık arz eden görevlerin hasta sağlığı açısından da daha yüksek performans gösterdiğini tespit etmiştir.

İşletmelerde çalışanlarının performanslarını artırabilmelerinin psikolojik temelleri uzun yıllardır üzerinde çalışılan konulardandır. Psikolojik koşullar çerçevesinde araştırmalar daha çok psikolojik güvenlik konusunda yoğunlaşmış görünmektedir. Bununla birlikte psikolojik güvenlik algısı Kahn'ın psikolojik koşullar olarak çerçevesini çizdiği 3 farklı psikolojik koşuldan bir tanesini oluşturmaktadır. Psikolojik anlamlılık ve psikolojik uygunluk konuları performansla ilişkisi açısından üzerinde fazla durulmamış boyutlar olarak göze çarpmaktadır.

Yukarıda belirtilen araştırmalar ve açıklamalar doğrultusunda bu araştırmada kullanılmak üzere aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H1a: Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hizmet hatası telafisi performansının bir diğer öncülü olarak örgütsel rol stresi kaynakları ile ilişkisi aşağıdaki bölümde literatür açısından verilmektedir.

2.6. Örgütsel Rol Stresi Kaynakları ve Hizmet Hatası Telafisi Performansı Arasındaki İlişki

Rol stresi teorisine göre rol stresi genel olarak rol çatışması, rol belirsizliği, rol fazlalığı boyutlarıyla çalışanları duygusal olarak çöküntüye götüren, müşteri taleplerine duyarlılıkta isteksizlik oluşturan, işinden kopmuş hissettiren, iş tatmini düşüren ve performansı düşüren bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır (Goolsby, 1992; Nordenmark, 2004). Boles vd. (1997) göre rol stresinin oldukça yüksek boyutlarda olduğu durumlarda tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti şeklinde sonuçları da olmaktadır.

Yang, Lee ve Cheng (2014) hizmet hatası telafisinde karşılaşılan hatayla ilgili çalışanların müşteri şikayetini anlayarak etkin çözümler üretmesi gerekebileceğini aktarmaktadır ve çalışmalarında da rol stresi kaynaklarının hizmet hatası telafisini olumsuz yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Hizmet hatası telafisi çözümleri örgütün önceden belirlenmiş kuralları veya amirler tarafından verilen talimatların ötesinde bir noktada olabilir (Maxham ve Netemeyer, 2003; Homburg ve Fürst, 2005; Jong ve De Ruyter, 2004). Bu durumlarda çalışanlar önceden belirli çözümlerin dışına çıkmaları gerektiğinden kontrol alanları konusunda daha net olmalıdırlar. Rol belirsizliği, rol çatışması gibi durumlarda çalışanlar etkin çözüm üretmekte zorlanabilirler.

Lyons (1971) rol belirsizliğinin grup ve birey performansı ile ilişki olduğunu açıklamaktadır. Torrence (1954: 754) askeri alandaki çalışmada rollerin net olmayışının özellikle hızlı müdahale gereken durumlarda personelin diğer personelden neleri bekleyebileceğini kestirememesi neticesinde karışıklık olduğunu ve bu durumun grubun hayatta kalma şansını düşürdüğünü belirtmektedir. Smith (1957) net olmayan rollerin üreticiliği de azalttığını belirtmekte, performans düşüklüğü ile birlikte tatmin düzeyinin de azaldığını açıklamaktadır.

Walker, Churchill ve Ford'a (1975) göre rol çatışması çalışanın üstlerinden, müşterilerden, ailesinden veya diğer rol arkadaşlarından gelen iki veya daha fazla birbiriyle uyumsuz talep olması durumunda ortaya çıkmaktadır. Rol çatışması ve belirsizlik çalışanların davranışlarının nasıl değerlendirileceği ve karşılığının ne olduğu hakkındaki algılarını etkilemekte ve performans düşüklüğüne yol açmaktadır.

Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal (1964) belirsiz rol beklentilerinin çalışanlar üzerinde baskı unsuru olduğunu ve net tanımlanmış rol gereklerine göre belirsizliğin çalışanların iş tatminlerini olumsuz olarak etkilediğini belirtmektedirler. Ahmady, Changiz, Masiello ve Brommels (2006) gelişmekte olan ülkelerdeki tıp okulları personelinin deneyimlediği rol stresi kaynakları ile ilgili araştırmalarında İran'daki okullar üzerinde çalışmış ve Khan'ın 11 rol stres faktörünü incelemiştir. Bu çalışmalarında Ahmady vd. (2006) rollerle ilgili problemlerin ve özellikle rol stresinin örgütsel davranışları ve performansı etkileyebileceğini belirtmişlerdir.

Aziz (2004) Hindistan’da bilişim teknolojileri üzerine özel sektörde çalışan kadınların rol stresleri hakkındaki araştırmasında rol bazlı stresin sadece kişiler arası ilişkileri değil çalışanların fiziksel ve zihinsel durumlarını etkilediğini ve rol performanslarını etkilediğini belirtmektedir. Bu çalışmada çalışanlar üzerindeki en etkin stres kaynağının kaynak yetersizliği, aşırı iş yükü ve kişisel yetersizlik olduğu belirtilmektedir.

Karatepe (2006) hizmet hatası telafisi performansına etki eden öncüller ile ilgili araştırmasını Türkiye’de bankaların ön bölge personelleri üzerinde yapmış ve rol çatışması ile hizmet hatası telafisi performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olmadığını, rol belirsizliği ile hizmet hatası telafisi performansı arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Rod, Ashill ve Carruthers (2008), rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiyi Yeni Zelanda’da bir devlet kurumu üzerinde incelediklerinde rol belirsizliği ve rol çatışmasının hizmet hatası telafisi performansı üzerinde negatif etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır.

Nadiri ve Tanova (2016) hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmaları ile hizmet hatası telafisi performansına rol açıklığının olumlu yönde etki ettiğini ortaya koymaktadır. Buna göre rolünü net olarak bilen, rol belirsizliği yaşamayan hemşireler özellikle acil tepki gereken durumlarda hatanın nasıl telafi edileceğini ve kimin sorumlu olduğunu anlayabilmektedirler.

Kumar, Awais, Niriender, Kumar ve Juhari (2016) Malezya’da sigorta şirketi çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada rol çatışması ile hizmet hatası telafisi performansı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bununla birlikte rol belirsizliğinin de hizmet hatası telafisi performansı üzerinde olumsuz etkisi olduğunu saptamışlardır.

Rol belirsizliği çalışanların yerine getirmesi gereken görevlerin neler olduğundan emin olamadıkları, işi yerine getirmek için gerekli bilgilere veya deneyimlere sahip olmadığı durumlarda ortaya çıkan bir olgudur (Zeithaml, Berry ve Parasuraman, 1988; Boshoff ve Allen, 2000). Boshoff ve Allen (2000) rol stresinin tüm çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere sahip olmayabileceğini de açıklamaktadır. Buna göre tüm rollerin spesifik olarak netleştirilmediği örgütlerde

Çalışanların motivasyon ve iş tatmini yönünden daha olumlu durumda olarak yenilikler konusunda daha yapıcı olabileceklerini belirtmektedir.

Yang, Lee ve Cheng (2015) in'de bankacılık sektöründe yaptığı araştırmasında rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yükünün hizmet hatası telafisi performansını düşürdüğünü ortaya koymuşlardır. Bu durumu rol stres kaynaklarının çalışanlarda duygusal tükenmeyi artırması ve hizmet hatası telafisi sürecinin gereken kişisel başarıyı düşürmesi sebepleriyle açıklamaktadır.

Ashill, Carruthers ve Krisjanous (2005) hastane çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında rol belirsizliğinin hizmet hatası telafisi performansı üzerinde olumsuz etkisi olduğunu ve rol belirsizliği olması durumunda çalışanların hizmet hatası telafisi performansını düştüğünü belirtmektedir.

Yavaş, Karatepe, Avcı ve Tekinkuş (2003) Türk bankacılık sektörünü konu alan araştırmalarında bankalardaki hizmet hatası telafisi performansının çalışanlarda rol belirsizliği olması durumunda olumsuz etkilendiğini belirtmektedirler.

Essawy (2016) rol stresi kaynaklarının çalışanların kapasiteleri üzerinde oldukça azaltıcı bir etki olduğundan söz etmektedir. İşyerindeki rolü ile ilgili belirsizlikler ve çatışmalar yaşayan çalışanlar normalde üstlenebilecekleri iş miktarından daha azı ile baş edebilirler. Bu durum hizmet hatası telafisi performanslarında da düşüş yaratabilir. Essawy (2016) alışmasında rol stresi kaynaklarının hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki etkisini tespit edebilmiştir.

Yukarıda belirtilen araştırmalar ve açıklamalar doğrultusunda bu araştırmada test edilmek üzere aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H1b: Rol stres kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hizmet hatası telafisi performansının öncüllerinden psikolojik koşullar ve işe tutkunluğun birbirleri arasındaki ilişkinin durumunu açıklamak üzere aşağıdaki kısma yer verilmiştir. İşe tutkunluğun hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki etkisi ve diğer psikolojik öncüllere yaptığı aracılık etkisinin incelenebilmesi

açısından diğer öncüllerle arasındaki ilişkilerin ne şekilde ortaya çıkabildiği ve literatür açısından nasıl temellendiği açıklanmaktadır.

2.7. Psikolojik Koşullar ve İşe Tutkunluk Arasındaki İlişki

Kahn (1990) psikolojik deneyimlerin çalışanların rol performansları sırasında işi, iş konseptini ve bu sırada kendilerini nasıl sergiledikleri üzerindeki etkisini derinlemesine incelemiştir. Kavramsal çerçevesini hem görgül hem de teorik temellere oturtmaktadır.

Kahn'ın (1990) araştırmasını dayandırdığı Goofman (1961) teorisi yüz-yüze karşılaşmalar üzerine kurulmaktadır. Kahn'a göre işlemler yüz yüze ilişkilerden daha karmaşık ilişkiler de içermektedir. Buna göre işletmeler açısından duygusal ve psikolojik olarak çalışanların birbirlerini etkileyen faktörler üzerinden daha kapsamlı bir çalışmaya ihtiyaç olduğunu düşünmektedir. İşletmelerde çalışanların sosyal bir yapının parçası olarak ve bu yapının ortak çerçevesinde kalarak örgütünde yer edinebilmeyi, dışlanmamayı ve yaşadığı çelişkiler açısından da kendisini korumayı istemektedir.

Kahn'ın çerçevesini çizdiği psikolojik koşullar ile işe tutkunluk ilişkisi birçok araştırmaya konu olmuştur. Özellikle psikolojik güvenlik boyutunda çok sayıda araştırma göze çarpmaktadır.

Ulusoy, Mölders, Fischer, Bayur, Deveci, Demiral ve Rössler (2016) Almanya'daki Türk göçmenler üzerinde yaptığı çalışmada psikolojik güvenlik algısının işe tutkunluğu artırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

Allen ve Rogerberg (2013) araştırmasını psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk ve psikolojik anlamlılığın işe tutkunluk üzerindeki etkisi araştırmış ve sonuç olarak bu psikolojik koşullar ve işe tutkunluk arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki saptamıştır.

Vinarski-Peretz ve Carmeli (2011) hissedilen ilgi ile performans arasındaki ilişkide psikolojik koşulların aracılık etkisi yaptığını belirtmektedir. 218 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmalarında psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk ve psikolojik anlamlılığın çalışanların hissettiği algı ile performansları arasında aracılık yaptığını açıklamışlardır.

Tiwari ve Lenka (2016) çalışanlar için psikolojik olarak güvende hissedecekleri bir çevre algısının, öğrenme ve risk almayı teşvik edeceğini, bilgi paylaşımını güçlendireceğini belirtmektedir. Psikolojik güvenlik algısının eksik olduğu çalışma ortamlarında çalışanların işleri konusunda güvence duymayışları, konuşmaktan korkmaları, sürekli tedirginlik yaşamalarına ve işten soğumalarının yanında sağlık sorunları ile de karşılaşacaklarını belirtmektedirler. Bu şekilde psikolojik olarak sağlıksız hisseden çalışanların işe tutkunluklarının önemli düzeyde düşük olduğunu açıklamaktadırlar.

Shantz vd. (2013) yaptıkları işin anlamlılığı ile ilgili olumlu görüşe sahip olan çalışanların işe tutkunluklarının daha yüksek olduğunu açıklamaktadır. Buna bağlı olarak üstlerinden yüksek performanslı notlar aldıklarını, örgütsel vatandaşlık davranışlarının daha fazla olduğunu ve normalden sapan davranışları daha az gösterdiklerini belirtmektedir.

Araştırmalarda bir işin çalışanda anlam ifade edip etmemesinin işe tutkunluk düzeyini etkilediğine dair çok sayıda bulgulara rastlanmaktadır. Guest (2014) çalışanın iş yerinde kendini anlamlı şekilde iyi hissetmesi ile işe tutkunluk arasında pozitif bir ilişki olduğunu açıklamaktadır. Psikolojik anlamlılığın işe tutkunluğu arttırdığını ve dolayısı işe performans artışına sebep olduğundan bahsetmektedir.

Saks (2006) görevin anlamlılığı ile işe tutkunluk arasında yüksek bağlantı olduğu saptamıştır. İşe tutkunluk ile psikolojik anlamlılık arasında güçlü bağlantı bağlantılar bulunan araştırma sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Freeney ve Fellenz (2013: 342) işe tutkunluk ile psikolojik anlamlılığın yakın akraba sayılacak ilişki içinde olduğunu belirtmektedir.

Yukarıda belirtilen araştırmalar ve açıklamalar doğrultusunda bu araştırmada test edilmek üzere aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H1c: Psikolojik koşullar ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hizmet hatası telafisi performansının öncüllerinden rol stresi kaynakları ve işe tutkunluğun birbirleri arasındaki ilişkinin durumunu açıklamak üzere aşağıdaki kısımda yer verilmiştir.

2.8. Rol Stresi Kaynakları ve İşe Tutkunluk İlişkisi

Sosyal değişim teorisine göre örgütleri tarafından değer verildiğini ve ilgilenildiğini hisseden çalışanların motivasyonları ve işe tutkunları daha yüksek olmaktadır (Bakker ve Demerouti, 2008). Dollard ve Bakker (2010) örgüt ikliminin güvenli olmasının çalışanları kontrol açısından güçlendirerek işe tutkunluğu olumlu yönde etkileyeceğini belirtmektedir. Stres faktörü yüksek çalışma koşullarında çalışanların işleri hakkında olumlu duygular beslemesi güçleşebilir.

Halbesleben (2010) işe tutkunluk kavramına iş talepleri ve kaynakları teorisi açısından yaklaşmış ve çalışmasında iş kaynaklarının işe tutkunluğu pozitif yönde etkileyeceğini ve iş taleplerinin ise işe tutkunlukla arasında negatif yönlü bir ilişki olacağını açıklamaktadır.

Hallberg ve Schaufeli (2006) rol çatışması ile işe tutkunluk arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu bildirmektedir. Bu çalışmalarında rol çatışması ölçümünde müşteriler ve çalışanın amirleri ile ilgili rol çatışmalarını da araştırmaya dahil etmektedirler. Nitekim rol çatışması kavramı kendi içinde farklı çatışma çeşitlerini içeren bir kavram olarak alınmaktadır.

Prieto vd. (2008) iş kaynaklarının ve taleplerinin çalışanlar üzerindeki etkisini açıklarken iş süresince deneyimlenen sürecin iş bittikten sonra algılananları da etkilediğini belirtmektedir. Öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmalarını akademik yıl açısından ele alarak akademik yıl başındaki ve sonundaki işe tutkunluk ve tükenmişlik düzeylerini belirlemişlerdir. Bu boylamsal çalışmalarında rol çatışması ve rol belirsizliğinin işe tutkunluk üzerindeki olumsuz etkisi gözlenmiştir.

İş talepleri olarak rol stresi kaynaklarından rol belirsizliği, rol çatışması ve rol fazlalığı motivasyonu, işe tutkunluğu ve performansı düşüren kaynaklar olarak literatürde çokça kendine yer bulan kavramlar olarak öne çıkmaktadır. Schuler, Aldag ve Brief (1977) rol belirsizliği ve rol çatışmasının işe tutkunluğu, iş tatminini ve performansı olumsuz etkisini belirtirken genellikle rol belirsizliğinin rol çatışmasından daha etkili olarak tespit edildiğini belirtmektedir ancak kendi çalışmaları rol belirsizliğinin rol çatışmasından daha etkili olduğu kanısını desteklememektedir.

Ramos, Ales ve Sierra (2014) çalışanlarda işe tutkunluğun artması için rol stresi kaynakları açısından daha konforlu bir iş ortamının faydalı olduğunu belirtmektedir. Rol stresi kaynaklarına yüksek derecede maruz kalan çalışanların işe tutkunlukları azalacağını ve tükenmişlik algısının bunun yerine geçeceğini açıklamaktadır. Bu çalışma tükenmişlik ve işe tutkunluk arasındaki zıt yönlü ilişkiyi de ortaya koymaktadır.

Yukarıda belirtilen araştırmalar ve açıklamalar doğrultusunda bu araştırmada test edilmek üzere aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir

H1d: Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişki vardır.

İşe tutkunluk literatürdeki diğer çalışmalar açısından çoğunlukla rol stresi kaynaklarından olumsuz yönde etkilenmektedir. Hizmet hatası telafisi performansı ile rol stresi kaynakları arasındaki aracılık rolüne geçilebilmesi için işe tutkunluğun hizmet hatası telafisi performansı ile olan ilişkisinin, hizmet hatası telafisi performansında çalışanlarının aktif rolünün ve iş talepleri, kaynakları ile performans arasındaki aracılık rolünün açıklanabilmesi için aşağıdaki kısımda yer verilmiştir.

2.9. İşe Tutkunluk ve Hizmet Hatası Telafisi Performansı İlişkisi

Bowen ve Johnston (1999) hizmet hatası telafisi performansını, bir firmanın hizmet hatası durumunda ortaya çıkan müşterinin negatif tepkisini dengeleme girişimi olarak tanımlamaktadır. Müşteri yaşadığı kötü deneyim sonucunda şikayetini çalışanlara iletebilir veya iletmeyebilir. Her durumda hizmet hatası telafisi performansını gösterecek olanlar işletme çalışanlarıdır.

Gounaris (2008) müşteri beklentilerini karşılamak ve tatmin etmekten önce işgören beklentilerinin karşılanması ve tatmin edilmesi önem arz etmektedir. Kendi beklentileri yerine gelmeyen bir çalışanın işyerinde değer görmediği algısı ve işine olan ilgisinin azalması ile müşteri beklentilerini karşılamadaki isteksizliği performans kaybına neden olabilir.

Zeithaml ve Bitner'a (1996) göre işletmelerde ön saflarda çalışan personel tatminsiz müşterinin normal olarak ilk başvuracağını yer olmaktadır. En etkin hizmet hatası telafisi performansı da bu ön saflarda bulunan personelin anında

çözümleri sayesinde gerçekleşmektedir. Özellikle çalışanların şirket kuralları ve amir talimatları ile belirlenmiş çerçevenin dışına çıkması gereken durumlarda personelin hizmet hatasını telafisini gerçekleştirmekteki istekliliği ön plana çıkabilir. Buna göre personelin işine karşı beslediği duygu ve düşünceleri personelin telafi eylemlerinde ne kadar performans sergileyeceği üzerinde etkili olabilir.

İş görenlerin hizmet hatası telafisindeki rolü küçümsenemeyecek düzeyde büyük olmaktadır. Hizmet sektörü çalışanları müşterileri idare etmekte büyük sorumluluk üstlenmektedirler. Sadece hizmetin sunulması değil karşılaşılan hataların telafisi büyük oranda çalışanların işletme açısından hayati önem taşıyan girişimlerine bağlı olmaktadır (Kim ve Oh, 2012).

Karatepe, Beirami, Bouzari ve Safavi'ye (2014) göre işe tutkunluk stres kaynakları ile performans arasında aracılık etkisi göstermektedir. Stres kaynakları deneyimleyen çalışanlar işe tutkunluk derecelerine bağlı olarak kendilerini daha rekabetçi ve güçlü hissedebilmektedirler. Bu durum çalışanların performansları üzerinde olumlu etki yaratmaktadır. İşe tutkunluğu yüksek çalışanlar işleriyle etkin bir bağa sahip olmakta ve kişisel başarı hissini daha fazla deneyimlemektedir. İşe tutkunluk ile örgütsel bağlılık da daha yüksek olmakta ve hizmet sunumu sürecinde gereken performansı gösterilebilmektedir.

De matos, Henrique ve Vargas (2007) hizmet hatalarının telafisinde ön saflarda çalışan personelin belirleyici rolü olduğunu aktarmaktadır. Şikayetlerle ilgilenme sürecinin dışında İş görenler örgütün sözcüsü olarak örgüt adına özür dileme ve muhtemel çözümler üretme rolünü üstlenmektedir (Guenzi ve Pelloni, 2004).

Karatepe (2014) hizmet hatası telafisinde büyük rolü olan çalışanların işe tutkunluklarının yüksek olması durumunda hizmet hatası telafisi performansının da yüksek olacağını aktarmaktadır. Araştırmasında çalışanın amaçlara yönelik kararlılığı ve bu amaçları başarmayı planlaması açısından umutlu olan çalışanların işe tutkunluk aracılığı ile hizmet hatası telafisi performansı sergilediklerini açıklamaktadır. İşe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Leung, Wu, Chen ve Young (2011) işe tutkunluk ve müşteri hizmetleri performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu açıklamaktadır. Çalışmalarında örgütsel soyutlanma ile rol performansları arasında işe tutkunluğun aracılık etkisi olduğunu belirtmektedir. Örgütsel soyutlanma çalışanın performansını düşüren bir faktör olsa da işe tutkunluk bu etkiyi düzenlemektedir.

Yalabik, Papoitoon, Chowne ve Rayton (2013) örgütsel bağlılık, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki işe tutkunluğun aracılık etkisini açıklamaktadır. Bu çalışmada işe tutkunluğun iş tatmini ile performans arasında aracılık etkisi olduğunu belirtmektedir. İşe tutkunluk, performans üzerindeki etkisini iş kaynaklarına aracılık yoluyla gerçekleştirmektedir.

Yukarıda verilen araştırmalar ve açıklamalar doğrultusunda bu araştırmada test edilmek üzere aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H1e: İşe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Rol stresi kaynakları ve psikolojik koşulların hizmet hatası telafisi performansına etkisinde işe tutkunluğun aracılık rolünden söz edilebilmesi için var olması gereken ön koşulların ve bir aracılık etkisinin nasıl olabileceği aşağıdaki kısımda açıklanmaktadır. İşe tutkunluk literatür açısından rol stresi kaynakları ve psikolojik koşullardan sonuç olarak etkilenen bir durum ve hizmet hatasını neden olarak etkileyen bir durum olarak dikkat çekmektedir.

2.10. Rol Stresi Kaynakları ve Psikolojik Koşulların Hizmet Hatası Telafisi Performansına Etkisinde İşe Tutkunluğun Aracılık Etkisi

Aracılık etkisi diğer iki değişken arasındaki neden-sonuç ilişkisini azaltan veya tamamen ortadan kaldıran bir başka değişkenin olması durumudur (Baron ve Kenny, 1986)

Bir aracılık etkisinin varlığından söz edebilmek için öncelikle iki değişken arasında bir neden-sonuç ilişkisinin olması, neden olarak gözlenen değişken ile aracı olduğu düşünülen değişken arasında neden-sonuç ilişkisi olması ve aracı olduğu düşünülen değişken ile sonuç olarak gözlenen değişken arasında bir neden-sonuç ilişkisi olması gerekir. Ancak böyle bir ilişkinin varlığı durumunda aracı

olduğu düşünölen değişken hakkında analiz yapılarak diğer iki değişken arasındaki neden-sonuç ilişkisini ortadan kaldırıp kaldırmadığı veya azaltıp azaltmadığı incelenebilir (Baron ve Kenny, 1986).

İşe tutkunluğun, Hizmet Hatası Telifisi Performansı ile Rol Stresi Kaynakları ve Psikolojik Koşullar arasındaki aracılık etkisinin incelenebilmesi için gereken ön koşullardan olan değişkenler arasında anlamlı ilişki bulunma koşulu açısından bakıldığında:

- a. Rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telifisi performansı arasında ilişkiler tespit edilmiştir. (Yavaş vd. 2003; Ashill vd. 2005; Rod vd., 2008; Yang vd. 2015; Kumar vd., 2016; Essawy vd. 2016). Rol stresi kaynaklarının hizmet hatası telifisi performansı üzerinde negatif etkiye sahip olduğunu açıklamaktadır. Rol belirsizliği, rol çatışması ve rol fazlalığı deneyimleyen çalışanların neyi, nasıl yapacakları konusunda net olamaması ve kaynaklardan yoksun olması sebebiyle hizmet hatası telifisi performanslarının da düşük olabilmektedir.
- b. Psikolojik koşullar ile performans ve hizmet hatası telifisi performansı arasında ilişkiler tespit edilmiştir. (Williams ve Karau, 1991; Edmonson, 1999; Guchait vd. 2015; Nergiz, 2015; Guchait vd, 2016). Psikolojik koşulların uygunsuz olması işletmelerde çalışanların performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. İşini yerine getirebilmesi fiziksel, zihinsel ve bilişsel kaynaklardan yoksun olan bir işgörenin hizmet hatası telifisi performansları da düşük olabilir. İşin gerekleri ile çalışanın değer yargılarının uyumsuzluğu, işletmede yaşanan sorunları dile getirebilmedeki güçlükler, üstlerinden destek alamama, dışlanma gibi olumsuz faktörler çalışanların performanslarını düşürebilir.
- c. Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluk arasında ilişkiler tespit edilmiştir. (Hallberg ve Schaufeli, 2006; Prieto, 2008; Dollar ve Bakker, 2010; Ramos vd, 2014). İşe tutkunluk bir çalışanın işinde enerjik, işine adanmış ve yoğunlaşmakta zorluk çekmeden zamanın akıp gidebildiği bir durumu ifade etmekte ve bu deneyimi bozabilecek iş talepleri ve gerginlik yaratıcı rol stresi kaynaklarının varlığı durumunda çalışanın işine karşı düşünceleri de değişebilir. Bununla birlikte yaşanan olumsuzluklar çalışana bir rekabet faktörü olarak güç kaynağı görevi de üstlenebilir.

- d. Psikolojik koşullar ve işe tutkunluk arasında ilişkiler tespit edilmiştir. (Kahn, 1990; Saks, 2006; Shantz, 2013; Holly, 2013; Tiwari ve Lenka, 2016). Rol stresi kaynaklarının işe tutkunluk üzerindeki etkisinin yanında çalışanın psikolojik koşullarının uygun olmaması, psikolojik durumun bozulması ile birlikte işe karşı ilgi, heves ve verilen önem derecesi de azalış gösterebilir. Böyle bir durumda çalışan işine konsantre olmakta zorlanabilir, işe gitmek için nedenleri azalabilir ve işi ve iş dışı hayatı arasında kopmalar oluşabilir.
- e. İşe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasında ilişkiler tespit edilmiştir. (Leung vd. 2011; Karatepe 2012, 2014; Karatepe vd. 2014). İşe tutkun bir iş görenin işyerindeki yüksek enerjisi, işine duyduğu yüksek düzeyde benimseme, kolaylıkla akış deneyimi yaşayabilmesi performans üzerinde olumlu etkilere sahip olabilir. Zamanın yavaş geçmesi ve sıkılma gibi olumsuz duygulara kapılmadan, mutlu ve yaptığı işten memnun olarak yorulmadan çalışabilen bir İş gören görevlerini yerine getirmede ve kendinden katmada da yüksek performans gösterebilir. Böyle bir durumda çalışanın hizmet hatalarına karşı kayıtsız kalmadan, zorlanmadan ve güler yüzlü şekilde müdahale etmesi ve müşterinin memnuniyetini esas alarak işini en iyi şekilde yapmaya çalışmasında kolaylaşabilir.

Yukarıda sıralanan kavramlar arası ilişkiler açısından bakıldığında işe tutkunluğun aracılık etkisini test etmek için yeterli koşulların sağlandığı anlaşılmaktadır. İşe tutkunluğun yukarıda açıklanan birçok kavram arasında aracılık etkisi incelenmiş ancak bu araştırmaya konu olan modelin bire bir aynısına ilgili alan yazında rastlanmamıştır. Bu durum çalışmaya özgünlük ve yenilik katan bir özellik olarak düşünülebilir. Verilen araştırma ve açıklamalar doğrultusunda bu araştırmada işe tutkunluğun hizmet hatası telafisi performansı ile psikolojik koşullar ve rol stresi kaynakları arasındaki aracılık etkisini test edebilmek için aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1f: İşe tutkunluğun, psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisi vardır.

H1g: İşe tutkunluğun, rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisi vardır.

3. BULGULAR

Bulgular kısmında öncelikle katılımcıların demografik dağılımlarına, betimleyici istatistiklere yer verilmekte, ardından demografik özellikler açısından hizmet hatası telafisi performansı, işe tutkunluk, psikolojik koşullar ve rol stresi kaynaklarının farklılaşma durumu incelenmekte, kavramlar arası ilişkilerin korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına yer verilmekte ve son olarak işe tutkunluğun hizmet hatası telafisi performansı ile rol stresi kaynakları ve psikolojik koşullar ilişkisi arasındaki aracılık etkisiyle ilgili istatistiksel bulgulara yer verilmektedir.

3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları ve Betimsel İstatistikler

Katılımcıların demografik özelliklere göre frekans ve yüzdesel dağılımları aşağıdaki çizelgede gösterilmektedir.

Çizelge 3.1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları

Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde %	Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde %
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	188	48	Bekar	236	60,2
Erkek	204	52	Evli	156	39,8
İşyerindeki Pozisyonu			Yaş Durumu		
Yönetici	40	10,2	18-25	173	44,1
İşgören	352	89,8	26-35	114	29,1
Eğitim Durumu			36-45	65	16,6
İlkokul	31	7,9	46-55	31	7,9
Ortaokul	38	9,7	56 ve üzeri	9	2,3
Lise	116	29,6	Gelir Düzeyi		
Ön lisans	57	14,5	Düşük	131	33,4
Lisans	145	37	Orta	231	58,9
Lisansüstü	5	1,3	Yüksek	30	7,7
Bulunduğu Oteldeki Çalışma süresi			Sektördeki Çalışma süresi		
1 yıldan az	203	51,8	1 yıldan az	86	21,9
1-3 yıl	99	25,3	1-3 yıl	111	28,3
4-7 yıl	61	15,6	4-7 yıl	89	22,7
8-10 yıl	19	4,8	8-10 yıl	66	16,8
10 yıl ve üzeri	10	2,6	10 yıl ve üzeri	40	10,2

Çizelge 3.1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları (devamı)

Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde %	Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde %
Departman			Turizm Eğitimi Almış Olma Durumu		
Ön büro	87	22,2	Turizm eğitimi var	212	54,1
Kat hizmetleri	58	14,8	Turizm eğitimi yok	180	45,9
Muhasebe	35	8,9			
Yiyecek-İçecek	92	23,5			
İnsan Kaynakları	14	3,6			
Halkla İlişkiler	14	3,6			
Diğer	92	23,5			

Katılımcıların demografik özellikler açısından dağılımı incelendiğinde kadın ve erkek katılımcı oranlarının birbirine yakın olduğu gözlenmekle birlikte erkek sayısı fazla olarak oluşmuştur (%48-%52). Katılımcıların %60,2'si bekar ve %39,8'i bekadır. Katılımcıların eğitim durumları açısından lisans düzeyi (%37) ve lise (%29,6) düzeyi ağırlıklı olarak oluşmaktadır. Yaş durumu açısından katılımcıların yarısına yakını (%44,1) 18-25 yaş aralığında oluşmuş ve ikinci yüksek yaş aralığı ise 26-35 yaş (%29,1) olduğundan katılımcıların genç yaş grubu ağırlıklı olduğu söylenebilir. Katılımcıların %58,9'u orta gelir düzeyine sahip olduklarını düşünmektedirler. Gelir düzeyine göre katılımcıların oranının en düşük olduğu oran yüksek gelir düzeyli katılımcılardır (%7,7). Çalışanların turizm sektöründe bulunma süreleri birbirine yakın oranlarda dağılmakta iken buldukları otellerde çalışıyor olma süreleri büyük oranda 1 yıldan daha az olarak ifade edilmiştir (%51,8). Katılımcıların hali hazırda çalıştıkları departmanlar açısından en yüksek oranlar %23,5 muhasebe, %22,5 ön büro ve %23,5 diğer departmanlar olarak dağılmaktadır. Turizm eğitimi almış durumları açısından ise katılımcıların yarısından fazlası (%54,1) turizm eğitimi almış olduklarını belirtmektedir.

Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler

Sıra	İfadeler	Katılma Düzeyi					Ort.	Std. Sapma	
		Hiç	Nadir	Bazen	Sık	Her zaman			
1	İşyerimdeki rolüm aile yaşantıma engel olmaktadır.	%	39,5	24,7	20,4	9,9	5,4	2,16	1,20
		f	155	97	80	39	21		
2	Korkarım ki şu anki rolümde öğrendiklerim daha fazla sorumluluk almam için yeterli değil.	%	28,1	32,4	23,7	11,2	4,6	2,31	1,13
		f	110	127	93	44	18		
3	Değişik insanların çatışan taleplerini karşılayamıyorum.	%	26,5	31,6	29,3	7,7	4,8	2,32	1,09
		f	104	124	115	30	19		
4	Son zamanlarda rolümün önem derecesi azaldı.	%	31,4	31,1	24,0	9,2	4,3	2,23	1,12
		f	123	122	94	36	17		
5	İş yüküm çok ağır.	%	23	27,6	29,8	11,7	7,9	2,54	1,19
		f	90	108	117	46	31		
6	Diğer rol sahipleri benim rolüme yeterli zaman ve dikkati vermemektedirler.	%	24	30,9	28,3	11	5,9	2,43	1,14
		f	94	121	111	43	23		
7	Rolümdeki sorumlulukları yerine getirebilecek uygunlukta bilgiye sahip değilim.	%	32,1	27,6	25,5	9,2	5,6	2,28	1,17
		f	126	108	100	36	22		
8	Rolümde, daha iyi olan kendi değerlendirmeme ters şeyler yapmak zorundayım.	%	30,9	24,2	29,1	9,9	5,9	2,35	1,18
		f	121	95	114	39	23		
9	Faaliyet alanı ve sorumluluklar hakkında net değilim.	%	32,7	29,1	25,0	7,9	5,4	2,24	1,14
		f	128	114	98	31	21		
10	Bana verilen sorumlulukları yürütmek için gereken bilgileri almıyorum.	%	33,4	25,3	28,3	9,7	3,3	2,24	1,11
		f	131	99	111	38	13		

Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelerine verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler (devamı)

Sıra	İfadeler	Katılma Düzeyi					Ort.	Std. Sapma	
		Hiç	Nadir	Bazen	Sık	Her zaman			
11	Katılmaya zamanım olmadığı için ihmal edilmiş farklı ilgilerim vardır. (Örn: sosyal, dinsel vs.)	%	23,2	24,2	28,3	14,8	9,4	2,63	1,25
		f	91	95	111	58	37		
12	Şu an ki rolümdeki sorumluluklarımla kendimi daha fazla sorumluluk almaya hazırlamayacak kadar meşgulüm.	%	23,5	28,1	29,1	13,5	5,9	2,50	1,15
		f	92	110	114	53	23		
13	Astarım ve eş düzeyde olduğum değişik insanların çatışan taleplerini karşılayamam.	%	26,3	27,6	27,6	11,5	7,1	2,45	1,19
		f	103	108	108	45	28		
14	Benim rolümün bir parçası olması gereken bazı işlevler başka rollere atanmış durumdadır.	%	27	24,7	29,3	13	5,9	2,45	1,18
		f	106	97	115	51	23		
15	Yapmam gereken işlerin miktarı sürdürmek istediğim kaliteye engel olmaktadır.	%	23,7	26,5	27,8	14	7,9	2,55	1,21
		f	93	104	109	55	31		
16	Benim rolüm ve diğer roller arasında yeteri kadar etkileşim yoktur.	%	25,5	28,8	27,3	10,5	7,9	2,46	1,20
		f	100	113	107	41	31		
17	Rolümün sorumluluklarını yerine getirebilmek için daha fazla beceriye sahip olmayı isterdim.	%	20,7	23,2	26,5	12,2	17,3	2,82	1,35
		f	81	91	104	48	68		

Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler (devamı)

Sıra	İfadeler	Katılma Düzeyi					Ort.	Std. Sapma	
		Hiç	Nadir	Bazen	Sık	Her zaman			
18	Eğitimimi ve uzmanlığımı rolümde kullanamıyorum.	%	25,8	27,0	30,9	11,2	5,1	2,42	1,13
		f	101	106	121	44	20		
19	Birlikte çalıştığım insanların benden ne beklediklerini bilmiyorum.	%	29,6	24,5	29,3	11,7	4,8	2,37	1,16
		f	116	96	115	46	19		
20	Rolümde etkin olabilmem için yeteri kadar kaynağa sahip değilim.	%	25,5	30,1	24,7	14,0	5,6	2,44	1,17
		f	100	118	97	55	22		
21	Rolüm aileme yeteri kadar zaman ayırmama izin vermemektedir.	%	24	24,5	27,3	13,5	10,7	2,62	1,27
		f	94	96	107	53	42		
22	İleride rolümle ilgili çıkacak zorluklara karşı kendimi hazırlamam için gereken fırsatlara ve zamana sahip değilim.	%	25,8	26,8	25,3	12,2	9,9	2,53	1,26
		f	101	105	99	48	39		
23	Müşterilerin ve diğerlerinin birbiriyle çatışan taleplerini yerine getiremiyorum.	%	25,8	30,4	25,0	11,5	7,4	2,44	1,19
		f	101	119	98	45	29		
24	Şuan yerine getirdiğimden daha fazla sorumluluk almak isterim.	%	20,4	22,2	26,8	16,8	13,8	2,81	1,31
		f	80	87	105	66	54		
25	Bana verilen sorumluluklar çok fazla.	%	26,8	27,8	25,0	15,8	4,6	2,43	1,17
		f	105	109	98	62	18		
26	Benim rolüm ve diğer roller arasında daha fazla müzakere olmasını isterdim.	%	21,4	23,7	30,6	16,6	7,7	2,65	1,20
		f	84	93	120	65	30		

Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler (devamı)

Sıra	İfadeler	Katılma Düzeyi					Ort.	Std. Sapma	
		Hiç	Nadir	Bazen	Sık	Her zaman			
27	Rolüme uygun eğitime sahip değilim.	%	33,2	23,7	26,8	11,2	5,1	2,31	1,18
		f	130	93	105	44	20		
28	İşyerimdeki rolüm ilgi alanlarımla bağlantılı değildir.	%	28,3	23,5	27,8	13,3	7,1	2,47	1,23
		f	111	92	109	52	28		
29	Rolümün birçok yönü net değil ve belirsizdir.	%	30,1	24,2	26,3	11,0	8,4	2,43	1,25
		f	118	95	103	43	33		
30	Rolümde benimle birlikte çalışacak yeteri kadar insan yoktur.	%	25,8	23,0	26,0	15,8	9,4	2,60	1,28
		f	101	90	102	62	37		
31	Örgütsel sorumluluklarım örgüt dışı rollerimle çatışmaktadır.	%	25,0	24,0	32,7	13,3	5,1	2,49	1,15
		f	98	94	128	52	20		
32	Rolümde kendimi geliştirebilmem için çok az olanak vardır.	%	24,0	27,3	26,8	16,1	5,9	2,52	1,18
		f	94	107	105	63	23		
33	Üstlerimin benden beklentileri benim rolümle çatışmaktadır.	%	28,3	28,3	24,0	12,2	7,1	2,41	1,21
		f	111	111	94	48	28		
34	Verilen görevlerden çok daha fazlasını yapabilirim	%	20,2	21,9	24,5	18,4	15,1	2,86	1,34
		f	79	86	96	72	59		
35	Rolümün bazı kısımlarının azaltılması gerekiyor.	%	25,5	26,3	28,3	14,0	5,9	2,48	1,18
		f	100	103	111	55	23		
36	Planlama eylemlerinde ve sorun çözmede çeşitli rollerin (benim rolüm de dâhil) ortaklık ve işbirliği yaptığı söylenemez.	%	25,0	28,1	25,3	16,3	7,4	2,51	1,21
		f	98	110	99	56	29		

Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler (devamı)

Sıra	İfadeler	Katılma Düzeyi					Ort.	Std. Sapma	
		Hiç	Nadir	Bazen	Sık	Her zaman			
37	Kendimi rolüme iyi hazırlamış olmayı isterdim.	%	20,7	25,3	25,5	14,5	14,0	2,76	1,31
		f	81	99	100	57	55		
38	Eğer rolümü kendim tanımlama özgürlüğüm olsaydı bazı şeyleri şu an yaptığımdan daha farklı yapıyor olurdum.	%	20,4	25,0	24,5	14,3	15,8	2,80	1,34
		f	80	98	96	56	62		
39	Rolüm detaylı ve açık olarak tanımlanmış değil.	%	25,0	27,3	29,8	10,5	7,4	2,47	1,18
		f	98	107	117	41	29		
40	Rolümde ihtiyaç duyduğum gerekli olanakların azlığından kaygılıyım.	%	21,9	28,6	27,3	14,8	7,4	2,57	1,19
		f	86	112	107	58	29		
41	Ailem ve arkadaşlarım işimdeki rolümün ağır taleplerinden dolayı onlarla zaman geçiremediğim için bana sitem ediyorlar.	%	24,5	26,0	25,8	15,3	8,4	2,57	1,24
		f	96	102	101	60	33		
42	Rolümde gelişme olmadığımı hissediyorum.	%	24,0	29,1	25,0	13,3	8,7	2,53	1,23
		f	94	114	98	52	34		
43	Farklı insanların rolümle ilgili tezat beklentilerinden dolayı rahatsızım.	%	21,7	26,3	27,8	14,3	9,9	2,64	1,24
		f	85	103	109	56	39		
44	Daha zorlu görevler verilmiş olmasını isterdim.	%	25,8	22,2	25,5	17,6	8,9	2,61	1,28
		f	101	87	100	69	35		
45	Rolümde aşırı yüklenilmiş hissediyorum.	%	32,9	20,2	25,8	12,8	8,4	2,43	1,29
		f	129	79	101	50	33		

Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler (devamı)

Sıra	İfadeler	Katılma Düzeyi					Ort.	Std. Sapma	
		Hiç	Nadir	Bazen	Sık	Her zaman			
46	Müzakere etmek ve yardımcı olmak için girişimlerim olmasına rağmen diğer rollerden fazla karşılık alamıyorum.	%	21,7	28,1	31,9	10,2	8,2	2,55	1,17
		f	85	110	125	40	32		
47	Rolümde etkili olabilmek için daha fazla alıştırma ve hazırlık yapmaya ihtiyacım var.	%	19,1	26,5	33,7	13,8	6,9	2,62	1,14
		f	75	104	132	54	27		
48	Rolümün gerekleri ve kişisel değerlerim arasında bir çatışma yaşıyorum.	%	22,4	27,8	27,8	16,8	5,1	2,54	1,15
		f	88	109	109	66	20		
49	Rolümün önceliklerinin ne olduğu konusunda net değilim.	%	24,7	26,5	28,1	13,3	7,4	2,52	1,20
		f	97	104	110	52	29		
50	Bana verilen iş için daha fazla finansal kaynağa sahip olmayı isterdim.	%	19,9	21,2	27,8	21,2	9,9	2,80	1,25
		f	78	83	109	83	39		
51	İş yerimdeyken enerji patlaması yaşadığımı hissediyorum.	%	12,0	23,2	33,7	17,3	13,8	2,97	1,19
		f	47	91	132	68	54		
52	İşteyken güçlü ve dinç hissediyorum.	%	10,2	21,4	34,4	20,7	13,3	3,05	1,16
		f	40	84	135	81	52		
53	Sabahları kalktığımda işe gitmeyi istiyorum.	%	10,7	27,3	31,4	17,1	13,5	2,95	1,18
		f	42	107	123	67	53		
54	İşimde çok hevesliyim.	%	8,4	18,1	32,9	21,7	18,9	3,24	1,19
		f	33	71	129	85	74		
55	Yaptığım işle gurur duyuyorum.	%	7,1	16,6	28,6	26,3	21,4	3,38	1,19
		f	28	65	112	103	84		
56	İşim bana ilham veriyor.	%	9,9	16,8	32,7	23,0	17,6	3,21	1,20
		f	39	66	128	90	69		
57	İşime dalıp gidiyorum.	%	9,7	17,6	33,7	22,7	16,3	3,18	1,18
		f	38	69	132	89	64		

Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler (devamı)

Sıra	İfadeler	Katılma Düzeyi					Ort.	Std. Sapma	
		Hiç	Nadir	Bazen	Sık	Her zaman			
58	Yaptığım işe kendimi kaptırıyorum.	%	8,9	18,9	27,6	26,8	17,9	3,25	1,21
		f	35	74	108	105	70		
59	Yoğun çalışırken kendimi mutlu hissederim.	%	9,2	18,1	30,6	22,2	19,9	3,25	1,22
		f	36	71	120	87	78		
			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum		
60	Buradaki işim benim için çok önemlidir.	%	12,2	14,8	23,2	24,2	25,5	3,35	1,33
		f	48	58	91	95	100		
61	İş etkinliklerim bana kişisel olarak anlam ifade etmektedir.	%	9,4	15,1	29,1	25,0	21,4	3,33	1,23
		f	37	59	114	98	84		
62	Burada yaptığım iş zahmete değerlidir.	%	8,9	14,3	28,1	22,7	26,0	3,42	1,26
		f	35	56	110	89	102		
63	İş etkinliklerim benim için dikkate değerdir.	%	8,7	12,5	25,8	28,6	24,5	3,47	1,23
		f	34	49	101	112	96		
64	Bu meslekteki işim benim için anlamlıdır.	%	8,4	13,0	24,0	27,0	27,6	3,52	1,25
		f	33	51	94	106	108		
65	Mesleğimdeki işimin değerli olduğunu hissediyorum.	%	9,2	11,5	25,8	24,2	29,3	3,53	1,27
		f	36	45	101	95	115		
66	İşyerimde kendim olmaktan korkmuyorum.	%	17,6	19,1	22,2	18,4	22,7	3,09	1,40
		f	69	75	87	72	89		
67	İşyerimde fikirlerimi ifade etmekten korkuyorum.	%	22,2	18,9	33,7	14,3	11,0	2,72	1,26
		f	87	74	132	56	43		
68	İşyerimde tehdit edici bir çevre var.	%	35,7	15,8	19,1	17,1	12,2	2,54	1,42
		f	140	62	75	67	48		
69	İşyerindeki birbiriyle yarışan taleplerle baş edebileceğimden eminim.	%	13,5	12,2	34,4	23,2	16,6	3,17	1,23
		f	53	48	135	91	65		

Çizelge 3.2. Katılımcıların anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar açısından betimsel istatistikler (devamı)

Sıra	İfadeler	Katılma Düzeyi					Ort.	Std. Sapma	
		Hiç	Nadir	Bazen	Sık	Her zaman			
		%							
			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum		
70	İşyerinde ortaya çıkan problemlerle baş edebileceğime yeteneğimden eminim.	%	7,9	16,8	30,4	29,3	15,6	3,27	1,15
		f	31	66	119	115	61		
71	İşyerinde sağlıklı düşünme yeteneğimden eminim.	%	6,1	17,3	28,8	29,3	18,4	3,36	1,14
		f	24	68	113	115	72		
72	İşyerinde uygun duyguları gösterebilme yeteneğimden eminim.	%	6,1	14,8	32,1	28,8	18,1	3,38	1,12
		f	24	58	126	113	71		
73	İşyerindeki fiziksel taleplerle baş edebileceğime eminim.	%	7,9	15,3	29,6	26,5	20,7	3,36	1,19
		f	31	60	116	104	81		
74	Bütün yaptıklarımı göz önünde bulundurduğumda memnuniyetsiz müşterileri gayet iyi idare ettiğimi düşünüyorum.	%	13,8	11,0	28,1	27,0	20,2	3,28	1,28
		f	54	43	110	106	79		
75	Şikâyet eden müşterilerle ilgilenmeyi sorun etmem.	%	9,9	17,3	24,5	28,1	20,2	3,31	1,25
		f	39	68	96	110	79		
76	İlgilendiğim müşterilerden sorunlu ayrılan yoktur.	%	10,7	8,7	34,9	25,3	20,4	3,35	1,20
		f	42	34	137	99	80		
77	Şikâyetçi müşterileri memnun etmek benim için büyük bir zevktir.	%	10,7	13,0	25,5	26,8	24,0	3,40	1,27
		f	42	51	100	105	94		
78	Geçmişte sorunlarını çözdüğüm müşteriler bugün en sadık müşterilerindedir.	%	10,2	11,5	28,1	29,3	20,9	3,39	1,22
		f	40	45	110	115	82		

Katılımcıları anket formundaki ifadelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde hizmet hatası telafisi performansı açısından çalışanların “şikâyet eden müşterilerle ilgilenmeyi sorun etmem” (ifade75) ifadesine en yüksek “katılıyorum” düzeyinde yanıt verdiklerini (%25,3), ardından en yüksek düzeyin “ne katılıyorum ne katılmıyorum” yanıtı olduğunu (%24,5) ve 3. Sırada ise “kesinlikle katılıyorum” (%20,2) yanıtı olduğu dikkat çekmektedir. Bu oranlar açısından Kuşadası bölgesindeki otellerde çalışan personelin büyük oranda şikayetçi müşterilerle ilgilenmeyi sorun etmediklerini ortaya çıkarmaktadır. Müşteri memnuniyeti sağlama açısından şikayetçi müşterileri memnun etmekten keyif alan (ifade 77) çalışanların memnun olmayan çalışanlardan daha yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Hizmet sektörünün müşteri memnuniyeti açısından hassas bir sektör olduğu düşünüldüğünde bu durum olumlu bir sonuç olarak yorumlanabilir.

“Burada yaptığım iş zahmete değerdir” ifadesine (ifade 62) verilen yanıtlar incelendiğinde çalışanların işlerini zahmete değer bulma oranının zahmete değmez bulma oranından daha yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Bu açıdan Kuşadası otellerindeki çalışanların işlerinin zahmetlerine katlanabilme motivasyonu sağlama konusunda bu açıdan olumlu düşüncele sahip olduğu söylenebilir.

Bir diğer dikkat çekici nokta ise çalışanların “sabahları kalktığımda işe gitmeyi istiyorum” ifadesinde olmaktadır (ifade 53). Çalışanların %27,3’ü sabahları işe gitme isteği konusunda sıkıntı yaşadıklarını ifade etmektedirler. Bu durum çalışanların yoğun çalışma temposu sonucunda uykuya az zaman ayırabildiklerini ve uyanma konusunda sorun yaşadıklarına işaret ediyor olabilir. Bununla birlikte katılımcılar kendilerine fazla sorumluluk verdiğine ilişkin ifadeye büyük oranda katılmadıklarını ifade etmekte (%27,8 katılmıyorum, %26,8 kesinlikle katılmıyorum) ancak şuan yerine getirdiğimden daha fazla sorumluluk almak isterim ifadesine de katılmıyorum düzeyinde daha yüksek cevap vermektedirler (%22,2 katılmıyorum, %20,4 kesinlikle katılmıyorum, %26,8 ne katılıyorum ne katılmıyorum). Bu durum çalışanların verilen sorumlulukları fazla bulmamakla birlikte daha fazla sorumluluk alma konusunda da çok istekli olmadıklarını ortaya koymaktadır. Bu açıdan düşünüldüğünde çalışanların gerçekte yüklendikleri sorumlulukların aşırı olmamakla birlikte sınırlarda olduğunu akla getirmektedir.

Çalışanların iş yerinde bilgilendirme konusunda sorun yaşamadıkları (ifade 10), faaliyet alanları ve sorumluluklar konusunda belirsizlik yaşamadıkları

(ifade 9) ve rolünü yerine getirebilecek bilgilerden yoksun olmadıkları (ifade 7) anlaşılmaktadır. Bu açılardan Kuşadası otellerindeki çalışanların işletme içi bilgi akışı ve rol paylaşımı konusunda kötü durumda olmadıkları anlamına gelebilir. Bu durum hizmet hatası telafisi performansı konusunda verilen yanıtların çok olumsuz olmayışı açısından etkili olabilir.

Yapılan işi değerli ve anlamlı bulma açısından çalışanların yanıtlarının ağırlıklı olarak değerli ve anlamlı bulunduğu yönünde oluşması (ifade 64, ifade 65) çalışanların değerleri ile yaptıkları iş arasında uyumsuzluğun fazla olmadığını açıklamaktadır. Çalışanların değer yargıları ve yaptıkları işin uyumsuz olması sonucunda işin değersiz ve anlamsız görülmesi performansı düşürebilecek bir faktör olduğundan bu sonuçların hizmet hatası telafisi performansı açısından olumlu cevaplar içerdiği söylenebilir.

3.2. Psikolojik Koşullar ile Çalışanların Demografik Özellikleri İlişkisi

Psikolojik koşulların boyutları ile demografik özelliklerin ilişkisini test etmek için belirlenen hipotezler aşağıdaki gibidir:

H0h Psikolojik koşullar algısı (psikolojik anlamlılık, psikolojik uygunluk, psikolojik güvenlik) çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, medeni durum, departman, işyerindeki pozisyonu, sektördeki deneyim, bulunduğu oteldeki deneyim, turizm eğitimi alma durumu) göre farklılık göstermemektedir.

H1h Psikolojik koşullar algısı (psikolojik anlamlılık, psikolojik uygunluk, psikolojik güvenlik) çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, medeni durum, departman, işyerindeki pozisyonu, sektördeki deneyim, bulunduğu oteldeki deneyim, turizm eğitimi alma durumu) göre farklılık göstermektedir.

3.2.1 Psikolojik Anlamlılık Boyutu – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.3. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Psikolojik Anlamlılık	Erkek	204	3,32	1,13	0,13
	Kadın	188	3,61	1,18	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre kadınlarda psikolojik anlamlılık algısı erkeklere daha yüksek olmaktadır. Psikolojik anlamlılık ile cinsiyet ilişkisi için H1h hipotezi kabul edilmiştir.

Kadınların erkeklere göre daha fazla psikolojik anlamlılık yaşaması yaptıkları işin kendi hayatları için önemini de ortaya koymaktadır. İşin psikolojik olarak anlamlı olması işin kendisinden de kaynaklanabileceği gibi bir ekonomik özgürlük aracı olarak işe sahip olmanın da öneminin etkisinden de kaynaklanıyor olabilir. Yapılan işin başkalarının hayatına da faydalı oluyor olması ve iyi yapılan işin takdir edilmesi gibi durumların işin anlamlılığını arttırdığı düşünüldüğünde kadınların bu konularda erkeklerde daha yüksek ortalamalara sahip olması onların bu açıdan başkalarına faydalı olabiliyor olma açısından daha hassas olduklarını ortaya koyuyor olabilir. Bu açıdan bu bulgunun nedenlerinin netleşmesi için yapılacak daha fazla araştırmalar ile kadınların erkeklerden farkı daha iyi anlaşılabilir.

3.2.2. Psikolojik Anlamlılık – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.4. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Psikolojik Anlamlılık	18-25	173	3,44	1,24	0,277
	26-35	114	3,50	1,06	
	36-45	65	3,51	1,13	
	46-55	31	3,50	1,04	
	56+	9	2,61	1,20	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun yaş durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.3. Psikolojik Anlamlılık – Eğitim Durumu İlişkisi

Çizelge 3.5. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p	Fark
Psikolojik Anlamlılık	İlkokul	31	2,97	1,19	0,024	İlkokul ile Lisans
	Ortaokul	38	3,06	1,23		
	Lise	116	3,53	1,02		
	Ön Lisans	57	3,48	1,10		
	Lisans	145	3,57	1,24		
	Lisansüstü	5	4,00	0,77		

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Uygulanan Tukey post-hoc testi sonucunda farklılaşmanın ilkökul düzeyi ile lisans düzeyi arasında olduğu gözlenmiştir.

Lisans düzeyindekilerin psikolojik anlamlılık ortalaması ilkökul düzeyindekilere göre artış göstermektedir. İlkokul düzeyinde olanların ortalaması “ne katılıyorum ne katılmıyorum” dan “katılmıyorum” a doğru yakınlaşma gösterirken lisans düzeyindekilerin ortalaması “ne katılıyorum ne katılmıyorum” dan “katılıyorum” düzeyine doğru geçiş yapmaktadır.

Psikolojik anlamlılık çalışanın yaptığı işin amaçlarının kişinin kendi idealleri ve standartları açısından ne ölçüde değerli olduğu ile ilgili bir kavramdır (Olivier ve Rothman, 2007). Buna göre lisans düzeyindeki İş görenlerin idealleri ve standartları açısından yaptıkları işi daha değerli olarak algıladıkları söylenebilir.

3.2.4. Psikolojik Anlamlılık –Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.6. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Anlamlılık	Bekar	236	3,41	1,22	0,306
	Evli	156	3,53	1,06	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.5. Psikolojik Anlamlılık – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.7. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p	Fark
Psikolojik Anlamlılık	Düşük Gelir	131	3,25	1,15	0,035	Düşük gelir ile orta gelir
	Orta Gelir	231	3,54	1,16		
	Yüksek Gelir	30	3,70	1,19		

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre psikolojik anlamlılık koşulu yüksekten düşüğe doğru yüksek gelir düzeyi, orta gelir düzeyi ve düşük gelir düzeyi olarak gerçekleşmektedir. Gelir durumu yükseldikçe psikolojik anlamlılık düzeyi de yükselmektedir.

Yapılan post-hoc Tukey testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılığın düşük gelir ve orta gelir arasında belirgin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu açıdan orta gelirli İş görenlerin yaptıkları işi kendi idealleri ve standartları açısından daha tatmin edici buldukları ve işlerini daha fazla önemsedikleri şeklinde açıklanabilir.

3.2.6. Psikolojik Anlamlılık – Departman İlişkisi

Çizelge 3.8. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Anlamlılık	Ön Büro	87	3,59	1,33	0,594
	Kat hizmetleri	58	3,33	1,039	
	Muhasebe	35	3,60	0,93	
	Yiyecek-İçecek	92	3,34	1,28	
	İnsan kaynakları	14	3,69	0,89	
	Halkla ilişkiler	14	3,21	0,93	
	Diğer	92	3,47	1,08	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun departmanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.7. Psikolojik Anlamlılık – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.9. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Anlamlılık	Yönetici	40	3,69	0,99	0,18
	İşgören	352	3,43	1,18	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun yönetici veya İş gören olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.8. Psikolojik Anlamlılık – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.10. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile sektördeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Psikolojik Anlamlılık	1 yıldan az	86	3,43	1,28	0,81
	1-3 yıl	111	3,43	1,08	
	4-7 yıl	89	3,44	1,10	
	8-10 yıl	66	3,61	1,14	
	10+	40	3,36	1,16	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun çalışanların sektördeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.9. Psikolojik Anlamlılık – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.11. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile oteldeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Psikolojik Anlamlılık	1 yıldan az	203	3,50	1,13	0,39
	1-3 yıl	99	3,36	1,21	
	4-7 yıl	61	3,61	1,07	
	8-10	19	3,00	1,39	
	10+	10	3,00	1,26	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun çalışanların buldukları oteldeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.10. Psikolojik Anlamlılık – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.12. Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Anlamlılık	Turizm Eğitimi var	212	3,46	1,21	0,898
	Turizm Eğitimi yok	180	3,45	1,10	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik anlamlılık boyutunun çalışanların turizm eğitimi alma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.11. Psikolojik Güvenlik Boyutu – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.13. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	Erkek	204	2,74	,96	0,41
	Kadın	188	2,83	2,21	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.12. Psikolojik Güvenlik – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.14. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	18-25	173	2,84	1,04	0,54
	26-35	114	2,78	1,00	
	36-45	65	2,64	1,33	
	46-55	31	2,91	1,16	
	56+	9	2,40	,81	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun yaş durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.13. Psikolojik Güvenlik – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.15. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	İlkokul	31	2,64	,96	0,15
	Ortaokul	38	2,74	1,05	
	Lise	116	2,82	1,24	
	Ön Lisans	57	2,46	1,08	
	Lisans	145	2,92	,99	
	Lisansüstü	5	3,06	,86	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.14. Psikolojik Güvenlik –Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.16. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	Bekar	236	2,75	1,008	0,532
	Evli	156	2,83	1,21	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.15. Psikolojik Güvenlik – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.17. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p	Fark
Psikolojik Güvenlik	Düşük Gelir	131	2,59	1,09	0,001	Düşük ile Yüksek
	Ota Gelir	231	2,81	1,05		
	Yüksek Gelir	30	3,41	1,20		

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre psikolojik güvenlik algısı yüksekten düşüğe doğru yüksek gelir düzeyi, orta gelir düzeyi ve düşük gelir düzeyi olarak gerçekleşmektedir. Gelir durumu yükseldikçe psikolojik güvenlik düzeyi de yükselmektedir. Yapılan Tukey testi sonucunda düşük gelir ile yüksek gelir arasında belirgin bir farklılık olduğu gözlenmektedir. Bu açıdan işyerinde kendi olabile, sorunları dile getirmekten kaçınma gereği hissetmeme ve bunun sonucunda zarar görebilme endişeleri açısından yüksek gelirli çalışanlar kendilerini daha rahat hissetmektedirler. Yüksek gelir düzeyindeki çalışanların daha çok yönetici düzeyindeki çalışanlar olduğu düşünülürse yönetim kademesinde çalışanların işyerindeki diğer çalışanlardan daha az çekindikleri yönünde bir açıklama yapılabilir.

3.2.16. Psikolojik Güvenlik – Departman İlişkisi

Çizelge 3.18. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	Ön Büro	87	2,71	1,16	0,521
	Kat hizmetleri	58	2,81	1,17	
	Muhasebe	35	2,98	1,09	
	Yiyecek-İçecek	92	2,63	1,02	
	İnsan kaynakları	14	3,14	1,15	
	Halkla ilişkiler	14	2,92	1,20	
	Diğer	92	2,78	1,09	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun departmanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.17. Psikolojik Güvenlik – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.19. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	Yönetici	40	2,92	1,22	0,40
	İşgören	352	2,77	1,07	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun yönetici veya işgören olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.18. Psikolojik Güvenlik – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.20. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile sektördeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Psikolojik Güvenlik	1 yıldan az	86	2,86	1,01	0,02	1 ile 4 4 ile 5
	1-3 yıl	111	2,84	1,11		
	4-7 yıl	89	2,82	,98		
	8-10 yıl	66	2,40	1,16		
	10+	40	3,04	1,18		

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun çalışanların sektördeki çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre psikolojik güvenlik algısı sektördeki deneyim süresi arttıkça azalmakta fakat 10. Yıldan itibaren yükselme göstermektedir. Yapılan tukey testi ile 1 yıldan az çalışanlar ile 8-10 yıl arasında çalışanlar ve 8-10 yıl çalışanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa ulaşılmıştır. Buna göre çalışanların sektördeki deneyim süresinin yükselmiş olması kendilerini daha güvende hissetmelerine neden olabilir. Kazandıkları deneyim, iş bağlantılarının daha gelişmiş olması ve başka işlere daha kolay yönelebilmeye avantajları işyerinde sorunlar yaşanması durumunda diğer iş alternatiflerine yönelme veya sorunun üstesinden gelme açısından çalışanlara güven verici bir unsur olarak etki edebilir. Bu durum yeni çalışanların işyerinde daha tedirgin olmaları ve kendilerini daha önemi hissetmeleri açısından daha eski çalışanlara göre bir farklılığın işareti olabilir.

3.2.19. Psikolojik Güvenlik – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.21. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile oteldeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	1 yıldan az	203	2,89	1,03	0,318
	1-3 yıl	99	2,69	1,02	
	4-7 yıl	61	2,64	1,28	
	8-10	19	2,54	1,22	
	10+	10	2,90	1,38	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun çalışanların buldukları oteldeki çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.20. Psikolojik Güvenlik – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.22. Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	Turizm Eğitimi var	212	2,76	1,07	0,646
	Turizm Eğitimi yok	180	2,81	1,12	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik güvenlik boyutunun çalışanların turizm eğitimi alma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.21. Psikolojik Uygunluk Boyutu – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.23. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Psikolojik Uygunluk	Erkek	204	3,32	1,01	0,716
	Kadın	188	3,29	0,93	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.22. Psikolojik Uygunluk – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.24. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Psikolojik Uygunluk	18-25	173	3,29	,97	0,016	26 -35 ile 46-55
	26-35	114	3,50	,98		
	36-45	65	3,25	,94		
	46-55	31	3,00	,94		
	56+	9	2,66	,60		

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun yaş durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre psikolojik uygunluk 26-35 yaş grubunda en yüksek düzeyde gerçekleşmekte ve bu yaş grubundan itibaren düşüşe geçmektedir. Tukey testi 26-35 yaş grubu ile 46-55 yaş grubunun psikolojik anlamlılık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığı işaret etmektedir. Yaşın artmış olması ile anlamlığın düşme göstermesi çalışanların ilgilerinin ve değerlerinin zamanla değişim gösterebileceğinden kaynaklanabileceği gibi alınan terfiler ve değiştirilen pozisyonlar ile bu ili yaş aralığında alınan rollerin farklılaşması da dolaylı bir etkiye sahip olabilir.

3.2.23. Psikolojik Uygunluk – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.25. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p	Fark
Psikolojik Uygunluk	İlkokul	31	2,88	0,97	0,006	İlkokul ile Lisans
	Ortaokul	38	3,04	0,87		
	Lise	116	3,40	0,97		
	Ön Lisans	57	3,12	1,03		
	Lisans	145	3,47	0,94		
	Lisansüstü	5	3,36	0,51		

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre en yüksek psikolojik uygunluk düzeyi lisans seviyesinde ve bunu takiben lise, lisansüstü, ön lisans, ortaokul ve ilkokul olarak gerçekleşmektedir. En düşük psikolojik uygunluk düzeyi ilkokul seviyesindedir.

Tukey testinin belirlediği ilkokul ve lisans düzeyindeki belirgin psikolojik uygunluk algısı farklılığı üniversite eğitimin kişilerin bilişsel, fiziksel ve duygusal olarak kendilerini işlerine daha iyi hazırlanmaları konusundaki desteğini ortaya koyuyor olabilir. Üniversite eğitimi almış çalışanların işyerindeki ve iş dışındaki sorunlarla daha kolay baş ederek veya kendilerini daha güçlü hissederek yaşadıkları olumsuzlukları iş yerine yansıtma konusunda daha iyi durumda oldukları söylenebilir.

3.2.24. Psikolojik Uygunluk –Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.26. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Uygunluk	Bekar	236	3,26	0,97	0,231
	Evli	156	3,38	0,96	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.25. Psikolojik Uygunluk – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.27. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p	Fark
Psikolojik Uygunluk	Düşük Gelir	131	3,22	1,01	0,01	Düşük ile Yüksek gelir, Orta ile Yüksek gelir
	Ota Gelir	231	3,29	0,95		
	Yüksek Gelir	30	3,81	0,80		

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre psikolojik güvenlik algısı yüksekten düşüğe doğru yüksek gelir düzeyi, orta gelir düzeyi ve düşük gelir düzeyi olarak gerçekleşmektedir. Gelir durumu yükseldikçe psikolojik güvenlik düzeyi de yükselmektedir. Tukey testinin ortaya koyduğu düşük ve yüksek gelir arasındaki psikolojik uygunluk algısı farklılığı gelir düzeyi yüksek olan çalışanların işlerine daha hazır oldukları ve düşük gelirliler çalışanlara göre motivasyonlarının daha yüksek olduğu durumunu açıklayabilir. Yüksek gelir, çalışanların işlerine verdikleri önemi arttırarak ve yaşamlarındaki diğer aktiviteler karşısında işlerini daha ön plana çekerek kaynaklarını tüketen diğer faktörlere rağmen bunu düşük gelir düzeyinde çalışanlara göre daha az işe yansıtılmalarına neden oluyor olabilir.

3.2.26. Psikolojik Uygunluk – Departman İlişkisi

Çizelge 3.28. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Güvenlik	Ön Büro	87	3,32	0,92	0,826
	Kat hizmetleri	58	3,16	0,93	
	Muhasebe	35	3,43	0,82	
	Yiyecek-İçecek	92	3,27	1,16	
	İnsan kaynakları	14	3,17	1,08	
	Halkla ilişkiler	14	3,40	0,99	
	Diğer	92	3,38	0,97	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun departmanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.27. Psikolojik Uygunluk – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.29. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Uygunluk	Yönetici	40	3,53	1,07	0,12
	İşgören	352	2,28	0,95	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun yönetici veya işgören olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.28. Psikolojik Uygunluk – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.30. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile sektördeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Psikolojik Uygunluk	1 yıldan az	86	3,26	0,82	0,31
	1-3 yıl	111	3,30	1,05	
	4-7 yıl	89	3,21	0,93	
	8-10 yıl	66	3,33	0,97	
	10+	40	3,60	1,09	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun çalışanların sektördeki çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.29. Psikolojik Uygunluk – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.31. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile oteldeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Psikolojik Uygunluk	1 yıldan az	203	3,29	0,94	0,815
	1-3 yıl	99	3,38	1,05	
	4-7 yıl	61	3,32	0,92	
	8-10	19	3,09	0,99	
	10+	10	3,36	0,97	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun çalışanların buldukları oteldeki çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.2.30. Psikolojik Uygunluk – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.32. Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Psikolojik Uygunluk	Turizm Eğitimi var	212	3,29	0,93	0,755
	Turizm Eğitimi yok	180	3,32	1,12	

Tablo incelendiğinde çalışanların psikolojik koşullarından psikolojik uygunluk boyutunun çalışanların turizm eğitimi alma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.3. Rol Stresi Kaynakları ile Çalışanların Demografik Özellikleri İlişkisi

Rol stresi kaynakları ile çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi test etmek için belirlenen hipotezler aşağıdaki gibidir:

H0i: Örgütsel rol stresi kaynakları (rol belirsizliği, rol fazlalığı, rollerarası çatışma, rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu, rol izolasyonu, rol kaynağı yetersizliği, rol kişi çatışması, rol-kişi yetersizliği) çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, medeni durum, departman, işyerindeki pozisyonu, sektördeki deneyim, bulunduğu oteldeki deneyim, turizm eğitimi alma durumu) göre farklılık göstermemektedir.

H1i: Örgütsel rol stresi kaynakları (rol belirsizliği, rol fazlalığı, rollerarası çatışma, rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu, rol izolasyonu, rol kaynağı yetersizliği, rol kişi çatışması, rol-kişi yetersizliği) çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, medeni durum, departman, işyerindeki pozisyonu, sektördeki deneyim, bulunduğu oteldeki deneyim, turizm eğitimi alma durumu) göre farklılık göstermektedir.

3.3.1. Rol Belirsizliği – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.33. Rol belirsizliği ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol belirsizliği	Erkek	204	2,49	0,84	0,03
	Kadın	188	2,31	0,88	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarını rol belirsizliği boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre erkekler kadınlara göre daha fazla rol belirsizliği yaşamaktadır.

3.3.2. Rol Belirsizliği – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.34. Rol belirsizliği ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol belirsizliği	18-25	173	2,46	0,83	0,34
	26-35	114	2,35	0,89	
	36-45	65	2,32	0,97	
	46-55	31	2,40	0,79	
	56+	9	2,88	0,80	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol belirsizliği boyutunda çalışanların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.3. Rol Belirsizliği – Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.35. Rol belirsizliği ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol belirsizliği	Bekar	236	2,42	0,84	0,665
	Evli	156	2,38	0,91	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarını rol belirsizliği boyutunun çalışanların Medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.4. Rol Belirsizliği – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.36. Rol belirsizliği ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol belirsizliği	İlkokul	31	2,44	0,81	0,70
	Ortaokul	38	2,36	0,84	
	Lise	116	2,47	0,86	
	Ön lisans	57	2,24	0,93	
	Lisans	145	2,42	0,88	
	Lisansüstü	5	2,56	0,65	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol belirsizliği boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.5. Rol Belirsizliği – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.37. Rol belirsizliği ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Rol belirsizliği	Düşük Gelir	131	2,33	0,82	0,13
	Ota Gelir	231	2,41	0,86	
	Yüksek Gelir	30	2,68	1,07	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol belirsizliği boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.6. Rol Belirsizliği – Departman İlişkisi

Çizelge 3.38. Rol belirsizliği ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol belirsizliği	Önbüro	87	2,27	0,78	0,25
	Kat hizmetleri	58	2,46	0,92	
	Muhasebe	35	2,28	0,78	
	Yiyecek-içecek	92	2,40	0,88	
	İnsan Kaynakları	14	2,31	0,89	
	Halkla İlişkiler	14	2,84	0,89	
	Diğer	92	2,50	0,91	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol belirsizliği boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.7. Rol Belirsizliği – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.39. Rol belirsizliği ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol belirsizliği	Yönetici	40	2,31	0,97	0,46
	İşgören	352	2,42	0,87	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol belirsizliği boyutunun çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.3.8. Rol Belirsizliği – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.40. Rol belirsizliği ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol belirsizliği	1 yıldan az	86	2,57	0,80	0,02	1 yıldan az ile 8-10
	1-3 yıl	111	2,28	0,79		
	4-7 yıl	89	2,53	0,88		
	8-10	66	2,20	1,024		
	10+	10	2,48	0,86		

Tablo incelendiğinde rol belirsizliğinin çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre rol belirsizliği algısı en yüksek düzeyde 1 yıldan daha az çalışanlarda, en düşük ise 8-10 yıl arası deneyimi olan çalışanlarda gerçekleşmiştir. Rol belirsizliğinin yıllar arttıkça yükselip alçalan dalgalı bir görünümde olduğu söylenebilir.

3.3.9. Rol Belirsizliği – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.41. Rol belirsizliği ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol belirsizliği	1 yıldan az	203	2,47	0,81	0,212
	1-3 yıl	99	2,34	0,92	
	4-7 yıl	61	2,41	0,95	
	8-10	19	2,01	1,024	
	10+	10	2,40	0,73	

Tablo incelendiğinde rol belirsizliğinin çalışanların buldukları oteldeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.10. Rol Belirsizliği – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.42. Rol belirsizliği ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol belirsizliği	Turizm Eğitimi Var	212	2,44	0,84	0,42
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,37	0,90	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol belirsizliği boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.11 Rol Fazlalığı – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.43. Rol fazlalığı ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol fazlalığı	Erkek	204	2,56	0,87	0,07
	Kadın	188	2,41	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarını rol fazlalığı boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.12. Rol fazlalığı – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.44. Rol belirsizliği ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol fazlalığı	18-25	173	2,59	0,85	0,16
	26-35	114	2,38	0,85	
	36-45	65	2,37	0,93	
	46-55	31	2,48	0,87	
	56+	9	2,80	0,60	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol fazlalığı boyutunda çalışanların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.13. Rol fazlalığı – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.45. Rol belirsizliği ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol fazlalığı	İlkokul	31	2,21	0,70	0,13
	Ortaokul	38	2,36	0,78	
	Lise	116	2,54	0,90	
	Ön lisans	57	2,34	0,90	
	Lisans	145	2,60	0,87	
	Lisansüstü	5	2,44	0,57	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol fazlalığı boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.14. Rol Fazlalığı – Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.46. Rol belirsizliği ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol fazlalığı	Bekar	236	2,50	0,86	0,70
	Evli	156	2,47	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarını rol fazlalığı boyutunun çalışanların Medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.15. Rol fazlalığı – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.47. Rol fazlalığı ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Rol fazlalığı	Düşük Gelir	131	2,42	0,87	0,20
	Ota Gelir	231	2,49	0,83	
	Yüksek Gelir	30	2,73	1,08	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol fazlalığı boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.16. Rol Fazlalığı – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.48. Rol fazlalığı ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol fazlalığı	Yönetici	40	2,55	0,97	0,65
	İşgören	352	2,48	0,85	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarını rol fazlalığı boyutunun çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.17. Rol Fazlalığı – Departman İlişkisi

Çizelge 3.49. Rol fazlalığı ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol fazlalığı	Önbüro	87	2,41	0,89	0,69
	Kat hizmetleri	58	2,61	0,80	
	Muhasebe	35	2,40	0,77	
	Yiyecek-içecek	92	2,40	0,93	
	İnsan Kaynakları	14	2,30	0,83	
	Halkla İlişkiler	14	2,65	0,75	
	Diğer	92	2,54	0,88	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol fazlalığı boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.18. Rol Fazlalığı – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.50. Rol fazlalığı ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol fazlalığı	1 yıldan az	86	2,63	0,81	0,017	1 ile 4 3 ile 4
	1-3 yıl	111	2,47	0,85		
	4-7 yıl	89	2,59	0,82		
	8-10	66	2,18	0,92		
	10+	10	2,51	0,94		

Tablo incelendiğinde rol fazlalığının çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre rol fazlalığı algısı en yüksek düzeyde 1 yıldan daha az çalışanlarda, en düşük ise 8-10 yıl arası deneyimi olan çalışanlarda gerçekleşmiştir. Rol fazlalığının yıllar arttıkça yükselip alçalan dalgalı bir görünümde olduğu söylenebilir. Tukey testi bulgularına göre çalışanların rol fazlalığı algıları 1 yıldan az çalışanlar ile 4-7 yıl arasında çalışanlar ve 4-7 yıl çalışanlar ile 8-10 yıl çalışanlar arasında belirgin bir farklılık göstermektedir. Çalışma süresinin artmış olması ile rol fazlalığı algısının azalması çalışanların 4-7 yıldan itibaren rollerine alışma durumları ile işi daha kolaylıkla yapabilmeleri ve rol yüklerinin azalmasından kaynaklanabilir. Rolünde deneyimi artan çalışanlar rollerini yerini getirmekte yeni çalışanlara göre daha az zorlandığından görevlerin yerine getirilemeyecek kadar çokmuş gibi algılanması düzeyi düşebilir.

3.3.19. Rol Fazlalığı – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.51. Rol fazlalığı ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol fazlalığı	1 yıldan az	203	2,56	0,82	0,15
	1-3 yıl	99	2,40	0,90	
	4-7 yıl	61	2,54	0,94	
	8-10	19	2,13	0,81	
	10+	10	2,22	0,73	

Tablo incelendiğinde rol fazlalığının çalışanların buldukları oteldeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.20. Rol Fazlalığı – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.52. Rol Fazlalığı ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol fazlalığı	Turizm Eğitimi Var	212	2,52	0,81	0,39
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,45	0,93	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol fazlalığı boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.21. Rollerarası Çatışma– Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.53. Rollerarası çatışma ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rollerarası çatışma	Erkek	204	2,60	0,89	0,010
	Kadın	188	2,37	0,88	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarını roller arası çatışma boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre erkekler kadınlara göre daha fazla roller arası çatışma yaşamaktadır.

3.3.22. Rollerarası Çatışma – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.54. Rollerarası çatışma ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rollerarası çatışma	18-25	173	2,58	0,86	0,03	13-25 ile 36-45
	26-35	114	2,48	0,91		
	36-45	65	2,22	0,89		
	46-55	31	2,49	0,90		
	56+	9	2,95	0,71		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının roller arası çatışma boyutunda çalışanların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmektedir. Buna göre çalışanlarda roller arası çatışma durumu 36-45

yaş grubuna kadar azalış göstermekte ve 46-55 yaş grubundan itibaren artışa geçmektedir. En yüksek roller arası çatışma 56 yaş ve üzeri grupta gerçekleşmiştir. Rollerarası çatışmanın 18-25 yaş düzeyi ile 36-45 yaş düzeyi arasında farklılık gösterdiği ve yaşın artmış olması ile çatışmanın da azalmış olması tukey testi ile belirlenmiştir. Farklı rollerin uyumsuzluğu genç çalışanlarda daha yüksek oluşmaktadır. 18-25 yaş aralığındaki çalışanlar aynı zamanda işe yeni başlayan çalışanlar olduğundan iş yaşamına yeni alışıyor olmaları ve önceki yaşamlarına göre farklı bir yaşantı ve roller üstleniyor olmanın acemiliği ile denge bulmakta zorlanıyor olabilirler. Bu durumu gerçekçi olmayan beklentiler de oluşturabilir. İş yaşamıyla ilgili beklentilerin gerçekleşen durum ile ilgili farklılık yaratması rol dağılımının planlandığının dışına çıkmasına neden olabilir. Yaşın artması ile birlikte deneyim ve alışma durumu, rollerarasındaki çatışmanın uyumlaştırılması zamanla daha rahat sağlanıyor olabileceğinden çatışmalarda azalma görülebilir.

3.3.23. Rollerarası Çatışma– Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.55. Rollerarası çatışma ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rollerarası çatışma	İlkokul	31	2,40	0,81	0,26
	Ortaokul	38	2,26	0,80	
	Lise	116	2,55	0,94	
	Ön lisans	57	2,36	0,90	
	Lisans	145	2,57	0,88	
	Lisansüstü	5	2,76	0,96	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının roller arası çatışma boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.24. Rollerarası Çatışma – Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.56. Rollerarası çatışma ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rollerarası çatışma	Bekar	236	2,53	0,89	0,30
	Evli	156	2,44	0,88	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının roller arası çatışma boyutunda çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşma olmadığı gözlenmektedir.

3.3.25. Roller Arası Çatışma – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.57. Rollerarası çatışma ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Rollerarası çatışma	Düşük Gelir	131	2,41	0,90	0,20
	Ota Gelir	231	2,51	0,86	
	Yüksek Gelir	30	2,72	1,04	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının roller arası çatışma boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.26. Rollerarası Çatışma – Departman İlişkisi

Çizelge 3.58. Rollerarası çatışma ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rollerarası çatışma	Önbüro	87	2,42	0,89	0,85
	Kat hizmetleri	58	2,47	0,85	
	Muhasebe	35	2,47	0,85	
	Yiyecek-içecek	92	2,56	0,97	
	İnsan Kaynakları	14	2,27	0,62	
	Halkla İlişkiler	14	2,61	0,75	
	Diğer	92	2,54	0,95	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının roller arası çatışma boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.27. Rollerarası Çatışma– İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.59. Rollerarası çatışma ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Roller arası çatışma	Yönetici	40	2,54	0,93	0,72
	İşgören	352	2,49	0,89	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının roller arası çatışma boyutunda çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.28. Rollerarası Çatışma – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.60. Rollerarası çatışma ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rollerarası çatışma	1 yıldan az	86	2,60	0,80	0,003	1 ile 4 3 ile 4 4 ile 5
	1-3 yıl	111	2,42	0,83		
	4-7 yıl	89	2,66	0,92		
	8-10	66	2,15	0,90		
	10+	10	2,67	1,01		

Tablo incelendiğinde roller arası çatışmanın çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre roller arası çatışma en yüksek düzeyde 10 yıl ve daha fazla çalışanlarda, en düşük ise 8-10 yıl arası deneyimi olan çalışanlarda gerçekleşmiştir. Rol fazlalığının yıllar arttıkça yükselip alçalan dalgalı bir görünümde olduğu söylenebilir. Tukey testi açısından roller arası çatışmanın sektördeki deneyim süresine göre istatistiksel olarak farklılaşma durumuna bakıldığında deneyimin artmasıyla çatışmaların azaldığı ancak 10 yıldan fazla çalışanlarda en üst düzeye çıktığı gözlenmektedir. 10 yıldan fazla çalışmış olanların terfi, emeklilik, gelir düzeyinde artış gibi beklentilerinin artması ile rolünden beklentilerinin değişmesi durumu söz konusu olarak bu duruma etki edebilir. Çalışanların beklentilerinin yeterince gerçekleşmiyor olması iş dışındaki rollere daha fazla zaman ayırma isteğini destekliyor ve işle ilgili rollerin kabullenilmesini güçleştiriyor olabilir. Böyle bir durumda çalışanların rollerarası çatışma düzeylerinde de artış olabilir.

3.3.29. Rollerarası Çatışma – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.61. Rollerarası çatışma ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rollerarası çatışma	1 yıldan az	203	2,60	0,85	0,02	1 yıldan az ile 8-10 yıl
	1-3 yıl	99	2,38	0,92		
	4-7 yıl	61	2,48	0,97		
	8-10	19	1,94	0,67		
	10+	10	2,58	0,72		

Tablo incelendiğinde rol arası çatışmanın çalışanların buldukları oteldeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı

gözlenmektedir. En yüksek roller arası çatışma düzeyi 1 yıldan az çalışanlarda görülmekle birlikte yıllar arttıkça dalgalı bir görünüm izlemektedir. Tukey testi ile ortaya konulan 1 yıldan az çalışanlar ile 8-10 yıl çalışanlar arasındaki rollerarası çatışmadaki farklılık otelde geçirilen süre ile çatışmaların azaldığını göstermektedir. Bu durum aynı otelde uzun yıllardır çalışanların otelin çalışma şekline ve ortamına uyum sağlama konusundaki sorunların aşma konusunda avantajları olduğunu ortaya koymaktadır. İşe yeni girmiş bir çalışanın çalışma ortamına uyum sağlama sürecinde daha fazla sorunlar ortaya çıkıyor olabilir. Ancak 4-7 yıl arasındaki çalışanlar bu evreleri geçmiş ve uyumsuzlukları ortadan kaldırma konusunda daha tecrübeli oldukları rollerarası çatışma yaşamaları açısından bunun etkisinden faydalanıyor olabilirler.

3.3.30. Rollerarası Çatışma – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.62. Rollerarası çatışma ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rollerarası çatışma	Turizm Eğitimi Var	212	2,56	0,87	0,09
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,41	0,91	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol fazlalığı boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.31. Rol Sabitliği– Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.63. Rol sabitliği ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol Sabitliği	Erkek	204	2,57	0,83	0,02
	Kadın	188	2,38	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol sabitliği boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı olarak farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre erkekler kadınlara göre daha fazla rol sabitliği algısı yaşamaktadır.

3.3.32. Rol Sabitliği – Yaş İlişki

Çizelge 3.64. Rol sabitliği ile yaş ilişki

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol Sabitliği	18-25	173	2,57	0,82	0,11
	26-35	114	2,46	0,85	
	36-45	65	2,26	0,90	
	46-55	31	2,43	0,88	
	56+	9	2,80	0,88	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının roller sabitliği boyutunda çalışanların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.33. Rol Sabitliği– Eğitim Düzeyi İlişki

Çizelge 3.65. Rol sabitliği ile eğitim düzeyi ilişki

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol Sabitliği	İlkokul	31	2,49	0,78	0,45
	Ortaokul	38	2,42	0,77	
	Lise	116	2,51	0,93	
	Ön lisans	57	2,27	0,88	
	Lisans	145	2,55	0,82	
	Lisansüstü	5	2,48	0,54	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol sabitliği boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.34. Rol Sabitliği– Medeni Durum İlişki

Çizelge 3.66. Rol sabitliği ile medeni durum ilişki

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol sabitliği	Bekar	236	2,50	0,84	0,47
	Evli	156	2,44	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol sabitliği boyutunda çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşma olmadığı gözlenmektedir.

3.3.35. Rol Sabitliği – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.67. Roller arası çatışma ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p	Fark
Rol sabitliği	Düşük Gelir	131	2,37	0,84	0,05	Düşük gelir ile yüksek gelir
	Ota Gelir	231	2,51	0,81		
	Yüksek Gelir	30	2,77	1,13		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol sabitliği boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre gelir düzeyi arttıkça rol sabitliği algısı da yükselmektedir. Tukey testi bulgularına göre rol sabitliği algısı yüksek gelirli çalışanlarda daha yüksek olmaktadır. Yüksek gelirli çalışanlar kariyerlerinde daha üst düzeylere ulaşmış olduklarından önlerinde kariyer açısından kademelerin azalması ve bu kademelere geçmenin zorluklarının artması ile kariyer gelişiminde durgunluk evresine veya en üst evre noktasına ulaşmış olabilirler. Böyle bir durumda çalışanların rol sabitliği algısı da yükselebilir.

3.3.36. Rol Sabitliği– Departman İlişkisi

Çizelge 3.68. Rol sabitliği ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol sabitliği	Önbüro	87	2,39	0,81	0,67
	Kat hizmetleri	58	2,51	0,88	
	Muhasebe	35	2,44	0,68	
	Yiyecek-içecek	92	2,54	0,95	
	İnsan Kaynakları	14	2,18	0,90	
	Halkla İlişkiler	14	2,65	0,70	
	Diğer	92	2,51	0,85	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının roller sabitliği boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.37. Rol Sabitliği– İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.69. Rol sabitliği ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol sabitliği	Yönetici	40	2,49	1,03	0,93
	İşgören	352	2,48	0,85	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol sabitliği boyutunda çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.38. Rol Sabitliği – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.70. Rol sabitliği ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol sabitliği	1 yıldan az	86	2,62	0,75	0,009	1 ile 4 3 ile 4
	1-3 yıl	111	2,48	0,80		
	4-7 yıl	89	2,58	0,86		
	8-10	66	2,15	0,95		
	10+	10	2,51	0,91		

Tablo incelendiğinde rol sabitliğinin çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre roller arası çatışma en yüksek düzeyde 1 yıldan az çalışanlarda, en düşük ise 8-10 yıl arası deneyimi olan çalışanlarda gerçekteleşmiştir. Rol sabitliği algısının yıllar arttıkça yükselip alçalan dalgalı bir görünümde olduğu söylenebilir.

3.3.39. Rol Sabitliği – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.71. Rol sabitliği ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol sabitliği	1 yıldan az	203	2,59	0,82	0,009	1 yıldan az ile 8-10 yıl
	1-3 yıl	99	2,37	0,85		
	4-7 yıl	61	2,46	0,96		
	8-10	19	1,91	0,68		
	10+	10	2,60	0,77		

Tablo incelendiğinde rol sabitliği algısının çalışanların buldukları oteldeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı

gözlenmektedir. En yüksek roller arası çatışma düzeyi 10 yıldan fazla çalışanlarda görülmekle birlikte yıllar arttıkça dalgalı bir görünüm izlemektedir. Tukey testi bulguları çalışanların buldukları otelde 8-10 yıl arası deneyime ulaştıklarında, otele yeni girdikleri döneme göre daha az rol sabitliği deneyimlediklerini göstermektedir. Otele yeni giren çalışanların hızla yükselmek istemeleri rol sabitliği algısında yükselme oluşmasında neden olabilir.

3.3.40. Rol Sabitliği– Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.72. Rol sabitliği ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol sabitliği	Turizm Eğitimi Var	212	2,50	0,83	0,69
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,46	0,88	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol sabitliği boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.41. Rol Beklentisi Çatışması – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.73. Rol beklentisi çatışması ile cinsiyet ilişkisi test sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol Beklentisi Çatışması	Erkek	204	2,55	0,83	0,01
	Kadın	188	2,34	0,85	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol beklentisi çatışması boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre erkekler kadınlara göre daha fazla rol beklentisi çatışması deneyimlemektedir.

3.3.42. Rol Beklentisi Çatışması – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.74. Rol beklentisi çatışması ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol Beklentisi Çatışması	18-25	173	2,51	0,79	0,25
	26-35	114	2,43	0,90	
	36-45	65	2,31	0,90	
	46-55	31	2,38	0,88	
	56+	9	2,88	0,65	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol beklentisi çatışması boyutunda çalışanların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.43. Rol Beklentisi Çatışması – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.75. Rol beklentisi çatışması ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol Beklentisi Çatışması	İlkokul	31	2,42	0,81	0,61
	Ortaokul	38	2,34	0,79	
	Lise	116	2,55	0,89	
	Ön lisans	57	2,32	0,86	
	Lisans	145	2,46	0,84	
	Lisansüstü	5	2,45	0,85	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol beklentisi çatışması boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.44. Rol Beklentisi Çatışması – Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.76. Rol beklentisi çatışması ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol beklentisi çatışması	Bekar	236	2,48	0,84	0,49
	Evli	156	2,42	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol beklentisi çatışması boyutunda çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşma olmadığı gözlenmektedir.

3.3.45. Rol Beklentisi Çatışması – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.77. Rol beklentisi çatışması ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Rol beklentisi çatışması	Düşük Gelir	131	2,34	0,83	0,07
	Ota Gelir	231	2,49	0,82	
	Yüksek Gelir	30	2,70	1,02	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol beklentisi çatışması boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.46. Rol Beklentisi Çatışması – Departman İlişkisi

Çizelge 3.78. Rol beklentisi çatışması ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol beklentisi çatışması	Önbüro	87	2,31	0,77	0,32
	Kat hizmetleri	58	2,54	0,87	
	Muhasebe	35	2,41	0,81	
	Yiyecek-ıçecek	92	2,45	0,90	
	İnsan Kaynakları	14	2,31	0,72	
	Halkla İlişkiler	14	2,85	0,96	
	Diğer	92	2,51	0,84	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol beklentisi çatışması boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.47. Rol Beklentisi Çatışması – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.79. Rol beklentisi çatışması ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol beklentisi çatışması	Yönetici	40	2,39	0,95	0,59
	İşgören	352	2,46	0,84	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol beklentisi çatışması boyutunda çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.48. Rol Beklentisi Çatışması– Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.80. Rol beklentisi çatışması ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol beklentisi çatışması	1 yıldan az	86	2,52	0,73	0,06
	1-3 yıl	111	2,44	0,81	
	4-7 yıl	89	2,54	0,86	
	8-10	66	2,19	0,92	
	10+	10	2,59	0,96	

Tablo incelendiğinde rol beklentisi çatışmasının çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.49. Rol Beklentisi Çatışması – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.81. Rol beklentisi çatışması ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol beklentisi çatışması	Turizm Eğitimi Var	212	2,48	0,81	0,52
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,42	0,88	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol beklentisi çatışması boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.50. Rol Beklentisi Çatışması– Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.82. Rol beklentisi çatışması ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol beklentisi çatışması	1 yıldan az	203	2,53	0,79	0,02	1 yıldan az ile 8-10 yıl
	1-3 yıl	99	2,38	0,86		
	4-7 yıl	61	2,52	1,00		
	8-10	19	1,87	0,63		
	10+	10	2,46	0,69		

Tablo incelendiğinde rol beklentisi çatışması algısının çalışanların buldukları oteldeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. En yüksek rol beklentisi çatışması 1 yıldan az çalışanlarda gözlenmekle birlikte yıllara göre dalgalı bir görünüm izlemektedir. Tukey testi, 8-10 yıl arasında deneyimi olan çalışanların rol beklentisi çatışma düzeylerinin işe yeni giren çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha az olduğunu belirtmektedir. İşe yeni girmiş olan çalışanların fazla görev vericiler tarafından beklentilere maruz kalmaları bu durumu yaratabilir. Bu çalışanlar çoğunlukla kıdem olarak daha alt seviyede olduklarından üstlerindeki kişi sayısı ve görev alabileceği amir sayısı da artış gösterebilir. Bu açıdan farklı amirlerden gelen farklı beklentiler olumsuzluklara neden olabilir.

3.3.51. Rol Erozyonu – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.83. Rol erozyonu ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol Erozyonu	Erkek	204	2,76	0,85	0,00
	Kadın	188	2,41	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre erkekler kadınlara göre daha fazla rol erozyonu deneyimlemektedir.

3.3.52. Rol Erozyonu – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.84. Rol erozyonu ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol Erozyonu	18-25	173	2,74	0,81	0,006	18-25 ile 26-35
	26-35	114	2,56	0,88		
	36-45	65	2,30	0,92		
	46-55	31	2,44	0,94		
	56+	9	2,86	0,70		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunda çalışanların yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmektedir. Buna göre 36-45 yaş grubuna kadar rol erozyonu düşüş göstermekte ve 46-55 yaş grubuyla birlikte artışa geçmektedir. Tukey testi rol erozyonu algısının 18-25 yaş arası çalışanlarda 26-35 yaş arasındaki çalışanlara göre daha fazla olduğunu belirtmektedir. Buna göre daha genç çalışanların almak istedikleri rollerle ilgili beklentileri neticesinde kendisine ait olması gereken rollerin başkaları tarafından gerçekleştiriliyor ve o role kendisinin sahip olması gerektiği şeklinde algılamalarının rol erozyonunu arttırıcı yönde etki yapıyor olabileceği düşünülebilir.

3.3.53. Rol Erozyonu – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.85. Rol erozyonu çatışması ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol Erozyonu	İlkokul	31	2,43	0,79	0,030	Lise ile Ön Lisans
	Ortaokul	38	2,44	0,81		
	Lise	116	2,70	0,94		
	Ön lisans	57	2,32	0,85		
	Lisans	145	2,68	0,83		
	Lisansüstü	5	3,04	0,79		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmektedir. Buna göre rol erozyonu algısı en yüksek düzeyde lisansüstü eğitime sahip çalışanlarda gözlenmiştir. Rol Erozyonu algısı yaş gruplarına göre dalgalı bir görüntüye sahiptir. Tukey testine göre lise ve ön lisans düzeyinde belirgin bir rol erozyonu algısı farklılaşması gözlenmiştir. Ön lisans düzeyindeki çalışanların lise düzeyindeki çalışanlara göre rol erozyonu algısı düşük olmaktadır.

3.3.54. Rol Erozyonu – Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.86. Rol erozyonu ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol erozyonu	Bekar	236	2,63	0,85	0,29
	Evli	156	2,54	0,93	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunda çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.55. Rol Erozyonu – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.87. Rol erozyonu ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Rol erozyonu	Düşük Gelir	131	2,48	0,86	0,16
	Ota Gelir	231	2,63	0,86	
	Yüksek Gelir	30	2,76	0,99	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.56. Rol Erozyonu – Departman İlişkisi

Çizelge 3.88. Rol Erozyonu ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol erozyonu	Önbüro	87	2,50	0,90	0,66
	Kat hizmetleri	58	2,58	0,91	
	Muhasebe	35	2,56	0,83	
	Yiyecek-içecek	92	2,57	0,92	
	İnsan Kaynakları	14	2,52	0,70	
	Halkla İlişkiler	14	2,90	0,71	
	Diğer	92	2,69	0,83	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının erozyonu boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.57. Rol Erozyonu – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.89. Rol Erozyonu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol erozyonu	Yönetici	40	2,54	0,89	0,65
	İşgören	352	2,60	0,87	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunda çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.58. Rol Erozyonu – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.90. Rol erozyonu ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol erozyonu	1 yıldan az	86	2,77	0,73	0,00	1 ile 4 2 ile 4 3 ile 4
	1-3 yıl	111	2,65	0,84		
	4-7 yıl	89	2,62	0,82		
	8-10	66	2,17	0,94		
	10+	10	2,69	1,03		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarından rol erozyonunun çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre rol erozyonu 8-10 yıl grubuna kadar düşüş göstermekte ve 10 yıldan itibaren yükselmektedir. Tukey testi bulgularına göre turizm sektöründe 1 yıldan daha az deneyimi olan çalışanların rol erozyonu algıları 8-10 yıl çalışanlardan daha yüksek çıkmaktadır. Aynı şekilde 1-3 yıl ve 4-7 yıl arasında sektör deneyimi olan çalışanlar da 8-10 yıl çalışanlara göre daha fazla rol erozyonu deneyimlemektedir. Rol erozyonu, çalışanların rollerini başka rollerle paylaştıkları, rollerini kaybetmekte oldukları algısını ifade ettiğinden 8-10 yıl arası çalışan işgörenlerin rollerini paylaşma durumlarının da daha düşük olduğu söylenebilir.

3.3.59. Rol Erozyonu – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.91. Rol erozyonu ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol erozyonu	1 yıldan az	203	2,73	0,82	0,002	1 yıldan az ile 8-10 yıl
	1-3 yıl	99	2,488	0,87		
	4-7 yıl	61	2,482	0,95		
	8-10	19	2,00	0,78		
	10+	10	2,76	0,96		

Tablo incelendiğinde rol beklentisi çatışması algısının çalışanların buldukları oteldeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre rol erozyonu 8-10 yıl grubuna kadar düşüş göstermekte ve 10 yıldan itibaren en yüksek düzeye ulaşmaktadır. Tukey testi sonucuna göre sektördeki deneyim süresine benzer şekilde buldukları otelde 8-10 yıl arası çalışanların da 1 yıldan az çalışanlara göre daha az rol erozyonu deneyimledikleri gözlenmektedir. Bu farklılık açısından deneyim süresinin artmış olmasının kişilerin rollerine daha hakim ve rol paylaşımı konusunda daha az paylaşılan konumda olmaları ile ilgili olduğu ortaya çıkmaktadır.

3.3.60. Rol Erozyonu – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.92. Rol erozyonu ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol Erozyonu	Turizm Eğitimi Var	212	2,63	0,82	0,31
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,55	0,93	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.61. Rol İzolasyonu– Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.93. Rol izolasyonu ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol İzolasyonu	Erkek	204	2,60	0,84	0,04
	Kadın	188	2,43	0,87	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol izolasyonu boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre erkekler kadınlara göre daha fazla rol izolasyonu algısını yaşamaktadır.

3.3.62. Rol İzolasyonu – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.94. Rol izolasyonu ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol İzolasyonu	18-25	173	2,59	0,79	0,34
	26-35	114	2,49	0,90	
	36-45	65	2,35	0,95	
	46-55	31	2,52	0,87	
	56+	9	2,77	0,61	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol izolasyonu boyutunda çalışanların yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.63. Rol İzolasyonu – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.95. Rol izolasyonu ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol İzolasyonu	İlkokul	31	2,32	0,74	0,18
	Ortaokul	38	2,36	0,92	
	Lise	116	2,58	0,86	
	Ön lisans	57	2,36	0,93	
	Lisans	145	2,62	0,83	
	Lisansüstü	5	2,36	0,26	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol izolasyonu boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.64. Rol İzolasyonu – Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.96. Rol izolasyonu ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol izolasyonu	Bekar	236	2,54	0,84	0,48
	Evli	156	248	0,88	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol izolasyonu boyutunda çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.65. Rol İzolasyonu – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.97. Rol izolasyonu ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Rol İzolasyonu	Düşük Gelir	131	2,42	0,85	0,18
	Ota Gelir	231	2,55	0,82	
	Yüksek Gelir	30	2,72	1,14	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol izolasyonu boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.66. Rol İzolasyonu – Departman İlişkisi

Çizelge 3.98. Rol izolasyonu ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol İzolasyonu	Önbüro	87	2,46	0,88	0,83
	Kat hizmetleri	58	2,55	0,86	
	Muhasebe	35	2,39	0,77	
	Yiyecek-içecek	92	2,50	0,91	
	İnsan Kaynakları	14	2,45	0,86	
	Halkla İlişkiler	14	2,72	0,73	
	Diğer	92	2,60	0,84	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının izolasyonu boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.67. Rol İzolasyonu – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.99. Rol izolasyonu ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol İzolasyonu	Yönetici	40	2,50	0,93	0,85
	İşgören	352	2,52	0,85	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol izolasyonu boyutunda çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.68. Rol İzolasyonu – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.100. Rol izolasyonu ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol izolasyonu	1 yıldan az	86	2,59	0,77	0,03	1 ile 4
	1-3 yıl	111	2,52	0,77		2 ile 4
	4-7 yıl	89	2,63	0,86		3 ile 4
	8-10	66	2,22	0,96		4 ile 5
	10+	10	2,62	0,86		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarından rol izolasyonunun çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre rol izolasyonu deneyim süreleri arasında dalgalı bir görünüm izlemektedir. Tukey testi ile ilgili bulgulara göre çalışanların sektördeki deneyim süresinin artışı ile rol izolasyonu algısının azaldığı gözlenmektedir. Çalışanın dışlanması, bilgi alma kanallarının kapalı olması, yeteri kadar geri dönüş alamamasının işe yeni girmiş olan çalışanlarda daha fazla olması diğer çalışanlar ile arasındaki uyum sürecinin yeni başlamasından kaynaklanıyor olabilir.

3.3.69. Rol İzolasyonu – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.101. Rol izolasyonu ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol izolasyonu	1 yıldan az	203	2,61	0,82	0,15
	1-3 yıl	99	2,46	0,89	
	4-7 yıl	61	2,47	0,92	
	8-10	19	2,17	0,86	
	10+	10	2,28	0,74	

Tablo incelendiğinde rol izolasyonu algısının çalışanların buldukları oteldeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.70. Rol İzolasyonu – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.102. Rol erozyonu ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol İzolasyonu	Turizm Eğitimi Var	212	2,54	0,81	0,60
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,49	0,91	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol izolasyonu boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.71. Rol Kaynağı Yetersizliği– Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.103. Rol kaynağı yetersizliği ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol Kaynağı Yetersizliği	Erkek	204	2,60	0,80	0,05
	Kadın	188	2,44	0,87	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol kaynağı yetersizliği boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.72. Rol Kaynağı Yetersizliği – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.104. Rol kaynağı yetersizliği ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol Kaynağı Yetersizliği	18-25	173	2,65	0,81	0,01	1 ile 2 1 ile 3
	26-35	114	2,44	0,85		
	36-45	65	2,32	0,90		
	46-55	31	2,45	0,78		
	56+	9	2,97	0,77		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol kaynağı yetersizliği boyutunda çalışanların yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmektedir. Buna göre 36-45 yaş grubuna kadar rol kaynağı yetersizliği algısı düşüş göstermekte ve 46-55 yaş grubuyla birlikte artışa geçmektedir. Tukey testinin bulguları açısından 26-35 yaş ve 36-45 yaş aralığındaki çalışanlarından 18-25 yaş aralığındaki çalışanlara göre rol kaynaklarının daha fazla olması çalışanların yaşın artması ile birlikte daha fazla kaynağa ulaşmaya başladığını açıklamaktadır. Yaşın artması genellikle deneyimin de artmasına neden olmakta ve işle ilgili bilgi düzeyinin artması kaynaklara ulaşma konusunda kişilerin kendilerini geliştirmelerine neden olabilir.

3.3.73. Rol Kaynağı Yetersizliği – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.105. Rol kaynağı yetersizliği ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol Kaynağı Yetersizliği	İlkokul	31	2,53	0,78	0,44
	Ortaokul	38	2,45	0,77	
	Lise	116	2,58	0,84	
	Ön lisans	57	2,32	0,92	
	Lisans	145	2,58	0,85	
	Lisansüstü	5	2,72	0,52	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol kaynağı yetersizliği boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.74. Rol Kaynağı Yetersizliği– Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.106. Rol kaynağı yetersizliği ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol kaynağı yetersizliği	Bekar	236	2,57	0,83	0,18
	Evli	156	2,46	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol kaynağı yetersizliği boyutunda çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.75. Rol Kaynağı Yetersizliği – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.107. Rol kaynağı yetersizliği ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Rol Kaynağı yetersizliği	Düşük Gelir	131	2,44	0,85	0,17
	Ota Gelir	231	2,55	0,81	
	Yüksek Gelir	30	2,74	1,01	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol kaynağı yetersizliği boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.76. Rol Kaynağı Yetersizliği – Departman İlişkisi

Çizelge 3.108. Rol kaynağı yetersizliği ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol Kaynağı Yetersizliği	Önbüro	87	2,46	0,87	0,28
	Kat hizmetleri	58	2,52	0,84	
	Muhasebe	35	2,37	0,77	
	Yiyecek-ıçecek	92	2,47	0,87	
	İnsan Kaynakları	14	2,44	0,69	
	Halkla İlişkiler	14	2,88	0,88	
	Diğer	92	2,67	0,82	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol kaynağı yetersizliği boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.77. Rol Kaynağı Yetersizliği – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.109. Rol kaynağı yetersizliği ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol Kaynağı yetersizliği	Yönetici	40	2,49	0,85	0,77
	İşgören	352	2,53	0,84	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol kaynağı yetersizliği boyutunda çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.78. Rol Kaynağı Yetersizliği – Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.110. Rol kaynağı yetersizliği ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol Kaynağı yetersizliği	1 yıldan az	86	2,69	0,73	0,001	1 ile 4
	1-3 yıl	111	2,52	0,79		2 ile 4
	4-7 yıl	89	2,57	0,83		3 ile 4
	8-10	66	2,16	0,94		4 ile 5
	10+	10	2,72	0,89		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarından rol kaynağı yetersizliğinin çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre rol kaynağı yetersizliği algısı deneyim sürelerine göre dalgalı bir görünüm izlemektedir. Tukey testinin bulguları açısından 8-10 yıl arasındaki çalışanların rol kaynağı yetersizliği algılamalarının daha az süreyle çalışmış olanlara göre daha az olduğu fakat 10 yıldan fazla çalışanların 8-10 yıl arasında çalışanlara göre belirgin olarak daha fazla rol kaynağı yetersizliği deneyimlendikleri gözlenmektedir.

3.3.79. Rol Kaynağı Yetersizliği – Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.111. Rol kaynağı yetersizliği ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol Kaynağı Yetersizliği	1 yıldan az	203	2,63	0,79	0,04	1 yıldan az ile 8-10 yıl
	1-3 yıl	99	2,41	0,83		
	4-7 yıl	61	2,45	0,98		
	8-10	19	2,17	0,86		
	10+	10	2,76	0,65		

Tablo incelendiğinde rol izolasyonu algısının çalışanların buldukları oteldeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Analiz sonucuna göre rol kaynağı yetersizliği algısı oteldeki deneyim süresine dalgalı bir görünüm sergilemektedir. Tukey testi bulgusuna göre oteldeki deneyim süresinin artması ile rol kaynağı yetersizliği algısının azaldığı gözlenmektedir. Çalışanların kazandıkları deneyim ile kaynaklara ulaşabilme konusunda kendilerini geliştirmiş olmaları bu durum üzerinde etkili olabilir.

3.3.80. Rol Kaynağı Yetersizliği – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.112. Rol kaynağı yetersizliği ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol Kaynağı Yetersizliği	Turizm Eğitimi Var	212	2,58	0,82	0,17
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,46	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol kaynağı yetersizliği boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.81. Rol-Kişi Çatışması– Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.113. Rol kaynağı yetersizliği ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Çatışması	Erkek	204	2,59	0,80	0,06
	Kadın	188	2,44	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi çatışması boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.82. Rol-Kişi Çatışması – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.114. Rol-kişi çatışma ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Çatışması	18-25	173	2,58	0,81	0,24
	26-35	114	2,48	0,86	
	36-45	65	2,36	0,87	
	46-55	31	2,50	0,75	
	56+	9	2,88	0,66	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kışı çatışması boyutunda çalışanların yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.83. Rol-Kişi çatışması – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.115. Rol-kışı çatışması ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Çatışması	İlkokul	31	2,52	0,77	0,21
	Ortaokul	38	2,36	0,72	
	Lise	116	2,50	0,83	
	Ön lisans	57	2,34	0,96	
	Lisans	145	2,64	0,83	
	Lisansüstü	5	2,40	0,24	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kışı çatışması boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.84. Rol-Kişi Çatışması – Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.116. Rol-Kişi Çatışması ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Çatışması	Bekar	236	2,56	0,85	0,17
	Evli	156	2,45	0,81	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kışı çatışması boyutunda çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.85. Rol-Kişi Çatışması– Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.117. Rol-kışı çatışması ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p	Fark
Rol-Kişi Çatışması	Düşük Gelir	131	2,38	0,84	0,02	Düşük gelir ile yüksek gelir
	Ota Gelir	231	2,56	0,80		
	Yüksek Gelir	30	2,78	0,98		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişî çatışması boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Çalışanların gelir düzeyleri arttıkça rol-kişî çatışması da artmaktadır. Tukey testi yüksek gelir düzeyine sahip çalışanların düşük gelir düzeyindeki çalışanlara göre rol kişî çatışmasını daha fazla deneyimlediklerini ortaya koymaktadır.

3.3.86. Rol-Kişî Çatışması – Departman İlişkisi

Çizelge 3.118. Rol-kişî çatışması ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol-Kişî Çatışması	Önbüro	87	2,39	0,83	0,24
	Kat hizmetleri	58	2,55	0,84	
	Muhasebe	35	2,42	0,72	
	Yiyecek-içecek	92	2,47	0,84	
	İnsan Kaynakları	14	2,41	0,89	
	Halkla İlişkiler	14	2,84	0,69	
	Diğer	92	2,66	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişî çatışması boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.87. Rol-Kişî Çatışması– İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.119. Rol-kişî çatışması ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol-Kişî Çatışması	Yönetici	40	2,54	0,89	0,84
	İşgören	352	2,51	0,83	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişî çatışması boyutunda çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.88. Rol-Kişi Çatışması– Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.120. Rol-kişi çatışması ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol-Kişi Çatışması	1 yıldan az	86	2,63	0,79	0,01	1 ile 4 3 ile 4 4 ile 5
	1-3 yıl	111	2,49	0,79		
	4-7 yıl	89	2,60	0,82		
	8-10	66	2,22	0,91		
	10+	10	2,65	0,85		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarından rol-kişi çatışmasının çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre rol-kişi çatışması deneyim sürelerine göre dalgalı bir görünüm izlemektedir.

3.3.89. Rol-Kişi Çatışması- Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.121. Rol-kişi çatışması ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Çatışması	1 yıldan az	203	2,60	0,79	0,20
	1-3 yıl	99	2,45	0,89	
	4-7 yıl	61	2,47	0,89	
	8-10	19	2,17	0,81	
	10+	10	2,44	0,59	

Tablo incelendiğinde rol-kişi çatışmasının çalışanların buldukları oteldeki deneyim sürelerine istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.90. Rol-Kişi Çatışması– Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.122. Rol-kişi çatışması ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Çatışması	Turizm Eğitimi Var	212	2,53	0,80	0,66
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,50	0,87	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi çatışması boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.91. Rol-Kişi Yetersizliği– Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.123. Rol-kişi yetersizliği ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Yetersizliği	Erkek	204	2,62	0,80	0,12
	Kadın	188	2,49	0,87	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi yetersizliği boyutunun çalışanların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.92. Rol-Kişi Yetersizliği – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.124. Rol-kişi yetersizliği ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol-Kişi Yetersizliği	18-25	173	2,72	0,79	0,003	18-25 ile 36-45
	26-35	114	2,41	0,81		
	36-45	65	2,35	0,95		
	46-55	31	2,54	0,82		
	56+	9	2,95	0,63		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi yetersizliği boyutunda çalışanların yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmektedir. Rol-kişi yetersizliği durumu 36-45 yaş grubuna kadar azalmakta ve 46-55 yaş grubundan itibaren artış göstermektedir. Tukey testi sonucu 18-25 aralığındaki çalışanlarında rol-kişi yetersizliğini 36-45 yaş arasındaki çalışanlara göre daha fazla deneyimlediğini göstermektedir. Çalışanların rolleri konusunda kendilerini yetersiz hissetmeleri, diğer gruba göre daha genç olan 18-25 grubu çalışanlarının deneyim açısından daha az deneyime sahip ve işe yeni girmiş olan çalışanlardan oluşması ile ilgili olduğu söylenebilir. Zaman içerisinde kazanılan tecrübe ve yaş ile gelen bilgi ve özgüvenin artışı çalışanların rollerinde kendilerini yetersiz hissetmeleri durumunu azaltabilir.

3.3.93. Rol-Kişi Yetersizliği – Eğitim Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.125. Rol-kişi yetersizliği ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Yetersizliği	İlkokul	31	2,45	0,73	0,14
	Ortaokul	38	2,47	0,77	
	Lise	116	2,65	0,87	
	Ön lisans	57	2,31	0,87	
	Lisans	145	2,63	0,83	
	Lisansüstü	5	2,48	0,64	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi yetersizliği boyutunda çalışanların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.94. Rol-Kişi Yetersizliği – Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.126. Rol-kişi yetersizliği ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol-Kişi yetersizliği	Bekar	236	2,62	0,82	0,07
	Evli	156	2,47	0,84	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi yetersizliği boyutunda çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.3.95. Rol-Kişi Yetersizliği – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.127. Rol -kişi yetersizliği ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Rol-Kişi yetersizliği	Düşük Gelir	131	2,48	0,82	0,24
	Ota Gelir	231	2,57	0,82	
	Yüksek Gelir	30	2,76	1,02	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi boyutunun çalışanların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.96. Rol-Kişi Yetersizliği– Departman İlişkisi

Çizelge 3.128. Rol -kişi yetersizliği ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol-Kişi yetersizliği	Önbüro	87	2,48	0,83	0,61
	Kat hizmetleri	58	2,61	0,83	
	Muhasebe	35	2,55	0,81	
	Yiyecek-içecek	92	2,48	0,85	
	İnsan Kaynakları	14	2,41	0,75	
	Halkla İlişkiler	14	2,65	0,77	
	Diğer	92	2,69	0,86	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi yetersizliği boyutunda çalışanların departmanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.97. Rol-Kişi Yetersizliği– İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.129. Rol-Kişi Yetersizliği ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol-Kişi Yetersizliği	Yönetici	40	2,44	0,90	0,35
	İşgören	352	2,57	0,83	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişi yetersizliği boyutunda çalışanların yönetici veya işgören olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

3.3.98. Rol-Kişi Yetersizliği– Sektördeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.130. Rol-kişi yetersizliği ile sektördeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Rol-Kişi Yetersizliği	1 yıldan az	86	2,69	0,71	0,003	1 ile 4 2 ile 4 3 ile 4
	1-3 yıl	111	2,68	0,81		
	4-7 yıl	89	2,55	0,81		
	8-10	66	2,21	0,93		
	10+	10	2,52	0,90		

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarından rol-kişi yetersizliğinin çalışanların sektördeki deneyim yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde

farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre rol-kişî yetersizliği sektördeki deneyimi 8-10 yıl arasında olan gruba kadar azalarak devam etmekte iken 10 yıl ve sonrasında yükselme göstermektedir. Tukey testi bulguları açısından 8-10 yıla kadar sektördeki deneyim süresinin artmasıyla rol-kişisel yetersizlik algılamalarında azalma gözlenmektedir. 8-10 yıl arasında sektör deneyimi olan çalışanlar diğer gruplar arasında en düşük kişisel yetersizlik algısına sahiptir. Sektördeki deneyim ve bilginin artması ile birlikte çalışanların rolleriyle ilgili yeteri kadar bilgilere ve yeteneklere sahip olduğu konusunda kendilerine güvenmeleri ve inanmaları da artış gösterebilir.

3.3.99. Rol–Kişî yetersizliği- Oteldeki Deneyim Süresi İlişkisi

Çizelge 3.131. Rol-kişî yetersizliği ile oteldeki deneyim süresi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Rol-Kişî Yetersizliği	1 yıldan az	203	2,66	0,79	0,08
	1-3 yıl	99	2,47	0,84	
	4-7 yıl	61	2,47	0,94	
	8-10	19	2,22	0,79	
	10+	10	2,46	0,85	

Tablo incelendiğinde rol-kişî yetersizliğinin çalışanların buldukları oteldeki deneyim sürelerine istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.3.100. Rol-Kişî Yetersizliği – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.132. Rol-kişî yetersizliği ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Rol-Kişî Yetersizliği	Turizm Eğitimi Var	212	2,61	0,80	0,14
	Turizm Eğitimi Yok	180	2,49	0,87	

Tablo incelendiğinde rol stresi kaynaklarının rol-kişî yetersizliği boyutunda çalışanların turizm eğitimi almış olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma gözlenmemektedir.

3.4. İşe Tutkunluk ile Çalışanların Demografik Özellikleri İlişkisi

İşe tutkunluk ile demografik özellikler arasındaki ilişkinin test edilebilmesi için aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H0j: İşe tutkunluk (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, medeni durum, departman, işyerindeki pozisyonu, sektördeki deneyim, bulunduğu oteldeki deneyim, turizm eğitimi alma durumu) göre farklılık göstermemektedir.

H1j: İşe tutkunluk (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, medeni durum, departman, işyerindeki pozisyonu, sektördeki deneyim, bulunduğu oteldeki deneyim, turizm eğitimi alma durumu) göre farklılık göstermemektedir.

İşe tutkunluğun tüm boyutları ile demografik özellikler arasındaki ilişkiye ait test sonuçları aşağıdaki çizelgelerde verilmektedir.

3.4.1 Dinçlik – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.133. Dinçlik ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Dinçlik	Erkek	204	3,01	1,03	0,71
	Kadın	188	2,97	1,00	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.2. Dinçlik– Yaş İlişkisi

Çizelge 3.134. Dinçlik ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Dinçlik	18-25	173	2,89	0,99	0,35
	26-35	114	3,14	1,10	
	36-45	65	3,03	0,95	
	46-55	31	2,92	1,01	
	56+	9	2,85	0,92	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun yaş durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.3. Dinçlik – Eğitim Durumu İlişkisi

Çizelge 3.135. Dinçlik ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Dinçlik	İlkokul	31	2,64	1,06	0,16
	Ortaokul	38	2,80	0,99	
	Lise	116	3,14	0,95	
	Ön Lisans	57	2,98	1,09	
	Lisans	145	2,99	1,02	
	Lisansüstü	5	3,26	1,23	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun çalışanların eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.4.4. Dinçlik –Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.136. Dinçlik ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Dinçlik	Bekar	236	2,92	1,01	0,11
	Evli	156	3,09	1,02	

Tablo incelendiğinde dinçlik boyutunun medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.5. Dinçlik – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.137. Dinçlik ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Dinçlik	Düşük Gelir	131	3,00	0,97	0,15
	Ota Gelir	231	2,94	1,02	
	Yüksek Gelir	30	3,33	1,16	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun çalışanların gelir düzeylerine istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.4.6. Dinçlik – Departman İlişkisi

Çizelge 3.138. Dinçlik ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Dinçlik	Ön Büro	87	3,03	1,08	0,53
	Kat hizmetleri	58	2,97	0,99	
	Muhasebe	35	3,18	0,80	
	Yiyecek-İçecek	92	2,92	1,17	
	İnsan kaynakları	14	3,33	0,90	
	Halkla ilişkiler	14	2,64	0,92	
	Diğer	92	2,97	1,02	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun departmanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.7. Dinçlik – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.139. Dinçlik ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Dinçlik	Yönetici	40	3,09	1,00	0,52
	İşgören	352	2,98	1,02	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun yönetici veya işgören olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.8. Dinçlik – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.140. Dinçlik ile sektördeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Dinçlik	1 yıldan az	86	2,91	0,93	0,19
	1-3 yıl	111	2,88	0,97	
	4-7 yıl	89	3,03	0,99	
	8-10 yıl	66	3,24	1,09	
	10+	40	2,95	1,02	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun çalışanların sektördeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.9. Dinçlik – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.141. Dinçlik ile oteldeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Dinçlik	1 yıldan az	203	2,87	0,98	0,19
	1-3 yıl	99	3,13	1,08	
	4-7 yıl	61	3,13	0,97	
	8-10	19	3,00	1,10	
	10+	10	3,16	1,10	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun çalışanların buldukları oteldeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.10. Dinçlik – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.142. Dinçlik ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Dinçlik	Turizm Eğitimi var	212	3,46	1,21	0,898
	Turizm Eğitimi yok	180	3,45	1,10	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun çalışanların turizm eğitimi alma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.11 Adanmışlık – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.143. Adanmışlık ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Adanmışlık	Erkek	204	3,26	1,14	0,71
	Kadın	188	3,30	0,97	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.12. Adanmışlık– Yaş İlişkisi

Çizelge 3.144. Adanmışlık ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Adanmışlık	18-25	173	3,20	1,07	0,11
	26-35	114	3,44	1,14	
	36-45	65	3,28	0,98	
	46-55	31	3,26	0,88	
	56+	9	2,59	0,82	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun yaş durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.13. Adanmışlık – Eğitim Durumu İlişkisi

Çizelge 3.145. Adanmışlık ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Adanmışlık	İlkokul	31	2,95	1,04	0,17
	Ortaokul	38	3,05	1,00	
	Lise	116	3,33	1,05	
	Ön Lisans	57	3,28	1,12	
	Lisans	145	3,34	1,06	
	Lisansüstü	5	4,00	0,88	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun çalışanların eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.4.14. Adanmışlık –Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.146. Adanmışlık ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Adanmışlık	Bekar	236	3,20	1,08	0,06
	Evli	156	3,40	1,02	

Tablo incelendiğinde adanmışlık boyutunun medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.15. Adanmışlık – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.147. Adanmışlık ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Adanmışlık	Düşük Gelir	131	3,21	1,07	0,31
	Ota Gelir	231	3,28	1,05	
	Yüksek Gelir	30	3,54	1,07	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun çalışanların gelir düzeylerine istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.4.16. Adanmışlık – Departman İlişkisi

Çizelge 3.148. Adanmışlık ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Adanmışlık	Ön Büro	87	3,35	1,10	0,30
	Kat hizmetleri	58	3,12	0,98	
	Muhasebe	35	3,40	0,96	
	Yiyecek-İçecek	92	3,23	1,21	
	İnsan kaynakları	14	3,59	1,06	
	Halkla ilişkiler	14	2,76	0,95	
	Diğer	92	3,33	0,95	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun departmanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.17. Adanmışlık – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.149. Adanmışlık ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Adanmışlık	Yönetici	40	3,38	1,03	0,52
	İşgören	352	3,26	1,07	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun yönetici veya işgören olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.18. Adanmışlık – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.150. Adanmışlık ile sektördeki deneyim yılı ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Adanmışlık	1 yıldan az	86	3,17	0,95	0,83
	1-3 yıl	111	3,27	1,02	
	4-7 yıl	89	3,31	1,06	
	8-10 yıl	66	3,37	1,08	
	10+	40	3,26	1,31	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun çalışanların sektördeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.19. Adanmışlık – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.151. Adanmışlık ile oteldeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Adanmışlık	1 yıldan az	203	3,23	1,02	0,46
	1-3 yıl	99	3,34	1,15	
	4-7 yıl	61	3,40	0,96	
	8-10	19	2,96	1,20	
	10+	10	3,50	1,24	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun çalışanların buldukları oteldeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.20. Adanmışlık – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.152. Adanmışlık ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Adanmışlık	Turizm Eğitimi var	212	3,24	1,07	0,51
	Turizm Eğitimi yok	180	3,31	1,06	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun çalışanların turizm eğitimi alma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.21. Yoğunlaşma Boyutu – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.153. Yoğunlaşma ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Yoğunlaşma	Erkek	204	3,22	1,11	0,79
	Kadın	188	3,25	0,98	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.22. Yoğunlaşma – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.154. Yoğunlaşma ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Yoğunlaşma	18-25	173	3,12	1,07	0,42
	26-35	114	3,35	1,11	
	36-45	65	3,24	0,97	
	46-55	31	3,21	0,87	
	56+	9	2,74	1,05	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun yaş durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.23. Yoğunlaşma – Eğitim Durumu İlişkisi

Çizelge 3.155. Yoğunlaşma ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Yoğunlaşma	İlkokul	31	2,96	0,98	0,39
	Ortaokul	38	3,06	1,01	
	Lise	116	3,29	1,01	
	Ön Lisans	57	3,24	1,08	
	Lisans	145	3,27	1,08	
	Lisansüstü	5	3,80	1,06	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun çalışanların eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.4.24. Yoğunlaşma –Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.156. Yoğunlaşma ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Yoğunlaşma	Bekar	236	3,16	1,10	0,09
	Evli	156	3,35	,96	

Tablo incelendiğinde yoğunlaşma boyutunun medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.25. Yoğunlaşma – Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.157. Yoğunlaşma ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Yoğunlaşma	Düşük Gelir	131	3,13	1,08	0,31
	Ota Gelir	231	3,27	1,03	
	Yüksek Gelir	30	3,42	0,99	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun çalışanların gelir düzeylerine istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.4.26. Yoğunlaşma – Departman İlişkisi

Çizelge 3.158. Yoğunlaşma ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Yoğunlaşma	Ön Büro	87	3,26	1,07	0,49
	Kat hizmetleri	58	3,12	0,97	
	Muhasebe	35	3,35	0,98	
	Yiyecek-İçecek	92	3,27	1,17	
	İnsan kaynakları	14	3,45	1,15	
	Halkla ilişkiler	14	2,71	0,87	
	Diğer	92	3,26	0,96	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun departmanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.27. Yoğunlaşma – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.159. Yoğunlaşma ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Yoğunlaşma	Yönetici	40	3,46	0,91	0,15
	İşgören	352	3,21	1,06	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun yönetici veya işgören olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.28. Yoğunlaşma – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.160. Yoğunlaşma ile sektördeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Yoğunlaşma	1 yıldan az	86	3,17	0,93	0,47
	1-3 yıl	111	3,18	1,06	
	4-7 yıl	89	3,24	1,11	
	8-10 yıl	66	3,45	1,02	
	10+	40	3,18	1,17	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun çalışanların sektördeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.29. Yoğunlaşma – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.161. Yoğunlaşma ile oteldeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Yoğunlaşma	1 yıldan az	203	3,21	1,00	0,67
	1-3 yıl	99	3,19	1,15	
	4-7 yıl	61	3,42	1,01	
	8-10	19	3,19	1,05	
	10+	10	3,13	1,17	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun çalışanların buldukları oteldeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.4.30. Yoğunlaşma – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.162. Yoğunlaşma ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Yoğunlaşma	Turizm Eğitimi var	212	3,20	1,05	0,52
	Turizm Eğitimi yok	180	3,27	1,04	

Tablo incelendiğinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun çalışanların turizm eğitimi alma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.5. Hizmet Hatası Telifisi Performansı ile Çalışanların Demografik Özellikleri İlişkisi

Hizmet hatası telifisi performansı ile çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkilerin testi için aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir.

H0k: Hizmet hatası telifisi performansı çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, medeni durum, departman, işyerindeki pozisyonu, sektördeki deneyim, bulunduğu oteldeki deneyim, turizm eğitimi alma durumu) göre farklılık göstermemektedir.

H1k: Hizmet hatası telifisi performansı çalışanların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, medeni durum, departman, işyerindeki pozisyonu, sektördeki deneyim, bulunduğu oteldeki deneyim, turizm eğitimi alma durumu) göre farklılık göstermektedir.

3.5.1. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Cinsiyet İlişkisi

Çizelge 3.163. Hizmet hatası telifisi performansı ile cinsiyet ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Mean	Std. Sapma	p
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	Erkek	204	3,34	1,05	0,86
	Kadın	188	3,36	1,07	

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.5.2. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Yaş İlişkisi

Çizelge 3.164. Hizmet hatası telifisi performansı ile yaş ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	18-25	173	3,33	0,99	0,10
	26-35	114	3,51	0,99	
	36-45	65	3,33	1,19	
	46-55	31	2,95	1,20	
	56+	9	3,06	1,41	

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının yaş durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.5.3. Hizmet Hatası Telifisi Performansı– Eğitim Durumu İlişkisi

Çizelge 3.165. Hizmet hatası telifisi performansı ile eğitim düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	İlkokul	31	2,94	1,25	0,10
	Ortaokul	38	3,06	1,04	
	Lise	116	3,43	,98	
	Ön Lisans	57	3,37	1,14	
	Lisans	145	3,44	1,03	
	Lisansüstü	5	3,20	,37	

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının çalışanların eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığı gözlenmektedir.

3.5.4. Hizmet Hatası Telifisi Performansı –Medeni Durum İlişkisi

Çizelge 3.166. Hizmet hatası telifisi performansı ile medeni durum ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	Bekar	236	3,30	1,02	0,33
	Evli	156	3,41	1,11	

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.5.5. Hizmet Hatası Telifisi Performansı– Gelir Düzeyi İlişkisi

Çizelge 3.167. Hizmet hatası telifisi performansı ile gelir düzeyi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p	Fark
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	Düşük Gelir	131	3,28	1,07	0,05	Düşük gelir yüksek gelir
	Ota Gelir	231	3,33	1,05		
	Yüksek Gelir	30	3,78	0,98		

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının çalışanların gelir düzeylerine istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmektedir. Buna göre çalışanların gelir düzeyi arttıkça hizmet hatası telifisi performansında artış olmaktadır. Tukey testi bulguları düşük gelirli çalışanlarla yüksek gelir düzeyine sahip çalışanların hizmet hatası telifisi performansları arasında farklılık olduğu belirtmektedir. Yüksek gelir düzeyindeki çalışanların hizmet hatası telifisi performansı ortalamaları düşük gelirli çalışanlara göre daha yüksek olmaktadır. Sosyal değişim teorisi ve iş kaynakları-talepleri teorisi açısından işletmelerden beklentileri yönünde karşılık alan çalışanlar bunu bir şekilde işletmelerine olumlu olarak geri ödeme şeklinde davranışlar göstermektedirler. Gelir düzeyinin yüksekliği çalışanların işletmeleri tarafından değerli görüldüğü ve çalışanın hakettiğini aldığını algısını detekleyerek çalışanların kimse görmediğinde dahi bu olumlu algının karşılığını vermek için işletme faydasına işler yapma girişimlerine neden olabilir. Bu durum genel iş performansını yükseltebileceği gibi özel olarak hizmet hatalarının telifisi performansında da yükseltebilir.

3.5.6. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Departman İlişkisi

Çizelge 3.168. Hizmet hatası telifisi performansı ile departman ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	Ön Büro	87	3,28	1,02	0,94
	Kat hizmetleri	58	3,34	1,06	
	Muhasebe	35	3,45	,95	
	Yiyecek-İçecek	92	3,35	1,19	
	İnsan kaynakları	14	3,15	1,19	
	Halkla ilişkiler	14	3,24	0,92	
	Diğer	92	3,42	1,00	

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının departmanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.5.7. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – İşyerindeki Pozisyon İlişkisi

Çizelge 3.169. Hizmet hatası telifisi performansı ile işyerindeki pozisyon ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	Yönetici	40	3,40	1,11	0,75
	İşgören	352	3,34	1,05	

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının yönetici veya işgören olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.5.8. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Sektördeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.170. Hizmet hatası telifisi performansı ile sektördeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	1 yıldan az	86	3,30	0,92	0,64
	1-3 yıl	111	3,28	1,09	
	4-7 yıl	89	3,32	0,99	
	8-10 yıl	66	3,52	1,13	
	10+	40	3,41	1,25	

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının çalışanların sektördeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmektedir.

3.5.9. Hizmet Hatası Telifisi Performansı – Oteldeki Deneyim Yılı İlişkisi

Çizelge 3.171. Hizmet hatası telifisi performansı ile oteldeki deneyim ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Hizmet Hatası Telifisi Performansı	1 yıldan az	203	3,30	1,00	0,04	3 ile 4 3 ile 5
	1-3 yıl	99	3,39	1,06		
	4-7 yıl	61	3,62	1,04		
	8-10	19	3,00	1,40		
	10+	10	2,78	1,28		

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telifisi performansının çalışanların buldukları oteldeki çalışma yıllarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre çalışanların otellerdeki deneyim süreleri 4-7 yıl grubuna kadar hizmet hatası telifisi performansı artmakta ve 8-10 yıl

grubundan itibaren düşüş göstermektedir. Tukey testi hizmet hatası telafisi performansının 4-7 yıl arasında otelde deneyimi olanlarda 1-3 yıl arasında deneyimi olanlara göre daha düşük olduğunu ve 8-10 yıl arasında deneyime sahip çalışanlarda ise 4-7 yıl arasındaki deneyime sahip çalışanlara göre bir düşüş olduğunu belirtmektedir. Buna göre deneyim süresinin artması ile hizmet hatası telafisi performansında bir düşüş gözlemlendiği söylenebilir.

3.5.10. Hizmet Hatası Telafisi Performansı – Turizm Eğitimi İlişkisi

Çizelge 3.172. Hizmet hatası telafisi performansı ile turizm eğitimi ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	N	Ort.	Std Sapma	p
Hizmet Hatası Telafisi Performansı	Turizm Eğitimi var	212	3,24	1,03	0,02
	Turizm Eğitimi yok	180	3,48	1,07	

Tablo incelendiğinde hizmet hatası telafisi performansının çalışanların turizm eğitimi alma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği gözlenmektedir. Buna göre turizm eğitimi olmayan çalışanların hizmet hatası telafisi performansları turizm eğitimi olan çalışanlara göre daha yüksektir.

3.6. Psikolojik Koşullar ile Hizmet Hatası Telafisi Performansı İlişkisi

İstatistiksel test hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H0a: Psikolojik koşullar (psikolojik anlamlılık, psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk) ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1a: Psikolojik koşullar (psikolojik anlamlılık, psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk) ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucu ortaya çıkan tablo aşağıda verilmektedir.

Çizelge 3.173. Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R ²	r	Sig.
Hizmet Hatası		3,35							
Telafisi Performansı	Psikolojik Anlamlılık	3,46	,459	,418	,041	12,741	,211	,459	,000
	Psikolojik Güvenlik	2,78	,21	,203	,048	4,234	0,044	0,210	,000
	Psikolojik Uygunluk	3,31	,641	,699	,042	16,496	,411	,641	,000

Psikolojik anlamlılık ile hizmet hatası telafisi performansı arasında pozitif yönlü orta şiddette bir korelasyon ($R = ,459$), psikolojik uygunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasında pozitif yönlü yüksek korelasyon ($R = ,641$) ve psikolojik anlamlılık ile hizmet hatası telafisi performansı arasında pozitif yönlü zayıf korelasyon ($R = ,210$) olduğu görülmektedir.

Elde edilen veriler doğrusal regresyon analizine tabi tutulduğunda psikolojik uygunluk algısının hizmet hatası telafisi performansının %41'ini açıkladığı, psikolojik anlamlılık algısının hizmet hatası telafisi performansının %0,21'ini açıkladığı, psikolojik güvenlik algısının ise hizmet hatası telafisi performansının %0,04'ünü açıkladığı gözlenmektedir.

Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisi regresyon analizi sonucuna göre psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır. Hizmet hatası telafisi performansı bir çalışanın işyerinde kendini güvende hissetmesiyle ilişkili olmaktadır. Bir hata karşısında bunu ortaya çıkarmanın diğer çalışanlar tarafından nasıl karşılanacağı, takdir edilmesi gerekirken hor görüleceği endişesi, kendi hatası ise neden bu hatanın gerçekleştiğine dair yönetim tarafından cezalandırılacağı gibi düşünceler çalışanı eyleme geçme konusunda şüpheye düşürerek geri durmasına yol açabilir. İşgörenin yaptığı işle ilgili düşünceleri kendi standartları ve idealleri açısından önemsiz olduğunda işgören işi değersiz görebilmekte ve hataların olup olmasına karşı umursamaz tutum takınabilmektedir. Bu durumda çalışan hatalara kayıtsız kalabilmektedir. Kendi sorunları ile çok meşgul olan işyerinde harcayacağı kaynakları tüketmiş olan bir işgören de özellikle kendisinden kaynaklanmayan sorunlar karşısında harcaması gereken ekstra enerjiyi harcayacak

gücü bulamayarak hizmet hatası telafisinden uzak durabilmektedir. Psikolojik koşullar bir işgörenin iş yerinde sergileyebileceği hizmet hatası telafisi performansı üzerinde olumlu veya olumsuz etkilere sahip olmaktadır.

3.7. Rol Stresi Kaynakları ile Hizmet Hatası Performansı İlişkisi

İstatistiksel test hipotezleri aşağıdaki gibidir.

H_{0b} : Rol stres kaynakları (rol belirsizliği, rol fazlalığı, rollerarası çatışma, rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu, rol izolasyonu, rol kaynağı yetersizliği, rol kişi çatışması, rol-kişi yetersizliği) ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_{1b} : Rol stres kaynakları (rol belirsizliği, rol fazlalığı, rollerarası çatışma, rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu, rol izolasyonu, rol kaynağı yetersizliği, rol kişi çatışması, rol-kişi yetersizliği) ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucu ortaya çıkan tablo aşağıda verilmektedir.

Çizelge 3.174. Rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R ²	r	Sig.
Hizmet Hatası Telafisi Performansı		3,35							
	Rollerarası Çatışma	2,49	-	-	-	-	-	-	,215
	Rol Sabitliği	2,48	-	-	-	-	-	-	,064
	Rol beklentisi	2,45	-	-	-	-	-	-	,331
	Rol Erozyonu	2,59	,173	,210	,060	3,477	0,030	,173	,001
	Aşırı Rol Yüğü	2,49	-	-	-	-	-	-	,420
	Rol İzolasyonu	2,52	-	-	-	-	-	-	,065
	Rol-Kişisel Yetersizlik	2,56	,126	,159	,063	2,508	,016	,126	,013
	Rol-Kişi Çatışması	2,52	-	-	-	-	-	-	,359
	Rol Belirsizliği	2,41	-	-	-	-	-	-	,919
	Rol Kaynağı Yetersizliği	2,53	-	-	-	-	-	-	,889

Rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkinin tespit edilmesi için gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları incelendiğinde rol erozyonu ile hizmet hatası telafisi performansı arasında ve rol-kişisel yetersizlik ile hizmet hatası telafisi performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmektedir (Sig.Rİ-HHTP =0,01, Sig.RKÇ-HHTP = ,013). Hizmet hatası telafisi performansının rol erozyonu ile ilişkisi çok düşük düzeydedir (R=,173). Yine rol-kişisel yetersizlik ve hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişki de çok düşük düzeyde bulunmuştur (R=,126). Rol erozyonu boyutu hizmet hatası telafisi performansını %0,03 düzeyinde, rol-kişisel yetersizlik boyutu ise %0,016 düzeyinde etkilemektedir.

Rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutu ve rol-kişisel yetersizlik boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmakta ve rol erozyonu ve rol-kişisel yetersizlik boyutu dışındaki tüm boyutlar için istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Rol

erozyonu ve rol-kişisel yetersizlik boyutu bir işletmedeki hizmet hatası telafisi performansı üzerinde etkili olmaktadır. Rol erozyonu yaşanması durumunda bir çalışanın kendi sahip olması gereken rollerin başka rollerle paylaşıldığı ve işinin elinden elinden kayıp gittiği düşüncesi hâkim olabilir. Böyle bir durumda yaşanan bu olumsuzluk işgörenin kendi değerini gösterebilmesi için bir fırsat olarak hizmet hatası telafisi performansını yükseltmesine neden olabilir. Bununla birlikte rolüyle ilgili kendini bilgi ve yetenekler açısından yetersiz hisseden bir çalışan kendi değerini farklı yönlerden yükseltme arayışına girebilir.

3.8. Psikolojik Koşullar ile İşe Tutkunluk İlişkisi

İstatistiksel test hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H0c: Psikolojik koşullar (psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk, psikolojik anlamlılık) ile işe tutkunluk (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1c: Psikolojik koşullar (psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk, psikolojik anlamlılık) ile işe tutkunluk (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Psikolojik koşulların her üç boyutu ile işe tutkunluğun her üç boyutu arasındaki regresyon analizi ile ilgili sonuçlar aşağıda verilmektedir.

Çizelge 3.175. Psikolojik koşullar ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R ²	r	Sig.
Dinçlik		2,99							
	Psikolojik Anlamlılık	3,46	,480	,420	,039	10,794	,230	,480	,000
	Psikolojik Güvenlik	2,78	,164	,153	,047	3,287	,027	,164	,001
	Psikolojik Uygunluk	3,31	,408	,429	,049	8,831	,167	,408	,000

Regresyon analizi sonucu incelendiğinde psikolojik anlamlılık boyutu ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) orta kuvvette bir korelasyon ($R = ,480$) bulunduğu ve % 23 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,230$) olduğu; psikolojik güvenlik boyutu ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu

arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) zayıf bir korelasyon ($R = ,164$) bulunduğu ve % 0,27 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,027$) olduğu; psikolojik uygunluk boyutu ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu arasında ise istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) orta kuvvette bir korelasyon ($R = ,408$) bulunduğu ve % 17 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,167$) olduğu saptanmıştır. Buna göre işyerinde kendini güvende hisseden, işini anlamlı bulan ve görevlerini yerine getirmeye hazır bir işgörenler rolünü yerini getirmek için gerekli enerjiyi kendinde bulabilmekte ve psikolojik koşullar açısından hazır olmayan bir işgörene göre daha az yorgunluk hissi ile çalışabilirler.

Çizelge 3.176. Psikolojik koşullar ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R^2	r	Sig.
Adanmışlık		3,28							
	Psikolojik Anlamlılık	3,46	,571	,522	,038	13,721	,326	,571	,000
	Psikolojik Güvenlik	2,78	,199	,194	,048	4,012	,040	,199	,000
	Psikolojik Uygunluk	3,31	,528	,578	,047	12,269	,278	,528	,000

Regresyon analizi sonucu incelendiğinde psikolojik anlamlılık boyutu ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) orta kuvvette bir korelasyon ($R = ,571$) bulunduğu ve % 33 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,326$) olduğu; psikolojik güvenlik boyutu ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) zayıf bir korelasyon ($R = ,199$) bulunduğu ve % 0,04 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,040$) olduğu; psikolojik uygunluk boyutu ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu arasında ise istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) orta kuvvette bir korelasyon ($R = ,528$) bulunduğu ve % 28 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,278$) olduğu saptanmıştır. Buna göre psikolojik koşulların tüm boyutları işe tutkunluğun adanmışlık boyutu üzerinde etkili olmaktadır. Adanmışlık çalışanın işiyle ilgili yüksek düzeyde önem, coşku, ilham, gurur hislerini deneyimlediği bir durum olarak ifade edilmektedir (Rayton ve Yalabik, 2014; Jenaro, Flores, Orgaz ve Cruz, 2011). Psikolojik güvenlik, anlamlılık ve uygunluk algılarının yüksek olması çalışanın işine önem göstermesine, coşkulu olmasına ve gurur duymasına yol açmaktadır.

Çizelge 3.177. Psikolojik koşullar ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R ²	r	Sig.
Yoğunlaşma		3,24							
	Psikolojik Anlamlılık	3,46	,552	,498	,038	13,076	,305	,552	,000
	Psikolojik Güvenlik	2,78	,251	,242	,047	5,129	,063	,251	,000
	Psikolojik Uygunluk	3,31	,489	,528	,048	11,069	,239	,489	,000

Regresyon analizi sonucu incelendiğinde psikolojik anlamlılık boyutu ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) orta kuvvette bir korelasyon ($R = ,552$) bulunduğu ve % 30,5 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,305$) olduğu; psikolojik güvenlik boyutu ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) zayıf bir korelasyon ($R = ,251$) bulunduğu ve % 0,63 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,063$) olduğu; psikolojik uygunluk boyutu ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu arasında ise istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) orta kuvvette bir korelasyon ($R = ,489$) bulunduğu ve % 24 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,239$) olduğu saptanmıştır. İşyerinde çalışanların korku ikliminde çalışmamaları, psikolojik anlamlılık algılarının yüksek olması ve psikolojik olarak işe hazır durumda bulunmaları işe konsantre olma, mutlu bir şekilde çalışabilme ve zamanın hızla akıp geçebilmesi için önemli olmaktadır.

3.9. Rol Stresi Kaynakları ile İşe Tutkunluk İlişkisi

İstatistiksel test hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H0d: Rol stresi kaynakları (rol belirsizliği, rol fazlalığı, rollerarası çatışma, rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu, rol izolasyonu, rol kaynağı yetersizliği, rol kişi çatışması, rol-kişi yetersizliği) ile işe tutkunluk (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1d: Rol stresi kaynakları (rol belirsizliği, rol fazlalığı, rollerarası çatışma, rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu, rol izolasyonu, rol kaynağı yetersizliği, rol kişi çatışması, rol-kişi yetersizliği) ile işe tutkunluk (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluk arasındaki ilişkinin saptanması için gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmektedir.

Tablo 3.178. Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R ²	r	Sig.
Dinçlik		2,99							
	Rollerarası Çatışma	2,49	-	-	-	-	-	-	,842
	Rol Sabitliği	2,48	-	-	-	-	-	-	,728
	Rol beklentisi	2,45	-	-	-	-	-	-	,956
	Rol Erozyonu	2,59	-	-	-	-	-	-	,060
	Aşırı Rol Yüğü	2,49	-	-	-	-	-	-	,930
	Rol İzolasyonu	2,52	-	-	-	-	-	-	,759
	Rol-Kişisel Yetersizlik	2,56	-	-	-	-	-	-	,178
	Rol-Kişî Çatışması	2,52	-	-	-	-	-	-	,892
	Rol Belirsizliği	2,41	-	-	-	-	-	-	,536
	Rol Kaynağı Yetersizliği	2,53	-	-	-	-	-	-	,758

Rol stres kaynakları ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu arasındaki ilişkinin saptanması için regresyon analizi uygulandığında istatistiksel olarak anlamlı bir sonuca ulaşılamamıştır.

Çizelge 3.179. Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R ²	r	Sig.
Adanmışlık		3,28							
	Rollerarası Çatışma	2,49	-	-	-	-	-	-	,625
	Rol Sabitliği	2,48	-	-	-	-	-	-	,920
	Rol beklentisi	2,45	-	-	-	-	-	-	,778
	Rol Erozyonu	2,59	,137	,166	,061	2,730	,018	,137	,007
	Aşırı Rol Yüğü	2,49	-	-	-	-	-	-	,622
	Rol İzolasyonu	2,52	-	-	-	-	-	-	,679
	Rol-Kişisel Yetersizlik	2,56	-	-	-	-	-	-	,099
	Rol-Kişî Çatışması	2,52	-	-	-	-	-	-	,429
	Rol Belirsizliği	2,41	-	-	-	-	-	-	,613
	Rol Kaynağı Yetersizliği	2,53	-	-	-	-	-	-	,700

Regresyon analizi sonucu incelendiğinde rol stresi kaynaklarından rol erozyonu ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) çok zayıf bir korelasyon ($R = ,137$) bulunduğu ve % 01,6 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,018$) olduğu; rol stresi kaynaklarından rol erozyonu hariç diğer boyutlar ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Çizelge 3.180. Rol stresi kaynakları ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R ²	r	Sig.
Yoğunlaşma		3,24							
	Rollerarası Çatışma	2,49	-	-	-	-	-	-	,434
	Rol Sabitliği	2,48	-	-	-	-	-	-	,902
	Rol beklentisi	2,45	-	-	-	-	-	-	,742
	Rol Erozyonu	2,59	,139	,166	,060	2,764	,019	,139	,006
	Aşırı Rol Yüğü	2,49	-	-	-	-	-	-	,820
	Rol İzolasyonu	2,52	-	-	-	-	-	-	,380
	Rol-Kişisel Yetersizlik	2,56	-	-	-	-	-	-	,131
	Rol-Kişi Çatışması	2,52	-	-	-	-	-	-	,801
	Rol Belirsizliği	2,41	-	-	-	-	-	-	,777
	Rol Kaynağı Yetersizliği	2,53	-	-	-	-	-	-	,611

Regresyon analizi sonucu incelendiğinde rol stresi kaynaklarından rol erozyonu ile işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p < 0,01$) çok zayıf bir korelasyon ($R = ,137$) bulunduğu ve % 01,6 oranında bir doğrusal etki ($R^2 = ,016$) olduğu; rol stresi kaynaklarından rol erozyonu hariç diğer boyutlar ile işe tutkunluğun adanmışlık boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

3.10. İşe Tutkunluk ile Hizmet Hatası Telifisi Performansı İlişkisi

İstatistiksel test hipotezleri aşağıdaki gibidir.

H0e: İşe tutkunluk (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) ile hizmet hatası telifisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1e: İşe tutkunluk (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) ile hizmet hatası telifisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

İşe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucu ortaya çıkan tablo aşağıda verilmektedir.

Çizelge 3.181. İşe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisi/etkisine yönelik korelasyon ve regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Ort.	β	B	Std. Hata	t	R ²	r	Sig.
Hizmet Hatası Telafisi Performansı		3,35							
	Dinçlik	2,99	,459	,418	,041	12,741	,159	,398	,000
	Adanmışlık	3,28	,21	,203	,048	4,234	,180	,425	,000
	Yoğunlaşma	3,24	,641	,699	,042	16,496	,181	,425	,000

Analiz sonucu incelendiğinde hizmet hatası telafisi performansı ile işe tutkunluğun dinçlik boyutu arasında orta kuvvette (R= ,398), adanmışlık boyutu arasında orta kuvvette bir ilişki (R=,425), yoğunlaşma boyutu arasında ise orta kuvvette bir ilişki olduğu (R=,425) saptanmıştır.

Analiz sonucu doğrusal etki açısından incelediğinde ise işe tutkunluğun tüm boyutlarının hizmet hatası telafisi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı doğrusal bir etkiye sahip olduğu gözlenmektedir (Sig. = 0,000). İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun %16, adanmışlık boyutunun %18 ve yoğunlaşma boyutunun %18 oranında hizmet hatası telafisi performansı üzerinde etkiye sahip olduğu gözlenmektedir. Buna göre işe tutkun bir işgörenin hizmet hatası telafisi performansı da yükselebilir. Çalışmak için yüksek enerjiye sahip olan, işine konsantre olabilen, işine önem veren gurur duyan bir çalışanın hizmet hataları karşısında daha duyarlı, hataları telafi etmek için daha istekli olması beklenebilir.

3.11. İşe Tutkunluğun Psikolojik Koşullar ile Hizmet Hatası Telafisi Performansı İlişkisine Aracılık Etkisi

Aracılık etkisi diğer iki değişken arasındaki neden-sonuç ilişkisini azaltan veya tamamen ortadan kaldıran bir başka değişkenin olması durumudur (Baron ve Kenny, 1986)

Bir aracılık etkisinin varlığından söz edebilmek için öncelikle iki değişken arasında bir neden-sonuç ilişkisinin olması, neden olarak gözlenen değişken ile

aracı olduğu düşünölen değişken arasında neden-sonuç ilişkisi olması ve aracı olduğu düşünölen değişken ile sonuç olarak gözlemlenen değişken arasında bir neden-sonuç ilişkisi olması gerekir. Ancak böyle bir ilişkinin varlığı durumunda aracı olduğu düşünölen değişken hakkında analiz yapılarak diğer iki değişken arasındaki neden-sonuç ilişkisini ortadan kaldırıp kaldırmadığı veya azaltıp azaltmadığı incelenebilir (Baron ve Kenny, 1986).

Aracılık etkisini test etmek için SPSS üzerinde Sobel testi uygulanmaktadır. Sobel testinin işe yararlığı ve performansı alanyazında sıkça ele alınmıştır (Baron & Kenny, 1986; Goodman, 1960; MacKinnon & Dwyer, 1993; MacKinnon, Warsi, & Dwyer, 1995; Sobel, 1982). MacKinnon, Lockwood, Hoffman, West, ve Sheets (2002) aracılık testi için 14 ayrı yöntemi karşılaştırmışlardır. Bu karşılaştırma sonucunda sobel testinin en üstün ve güçlü yöntem olduğu kanısına varmışlardır (Preacher ve Hayes, 2004).

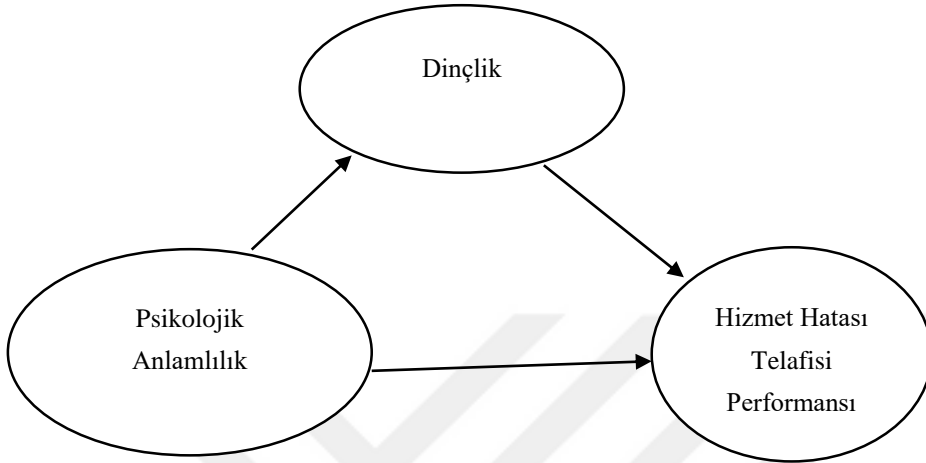
İstatistiksel test için hipotezler aşağıdaki gibidir:

H_{0f} : İşe tutkunluğun (adlanmışlık, dinçlik, yoğunlaşma), psikolojik koşullar (psikolojik anlamlılık, psikolojik uygunluk, psikolojik güvenlik) ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisi yoktur.

H_{1f} : İşe tutkunluğun (adlanmışlık, dinçlik, yoğunlaşma), psikolojik koşullar (psikolojik anlamlılık, psikolojik uygunluk, psikolojik güvenlik) ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisi vardır.

3.11.1. Psikolojik Koşulların Psikolojik Anlamlılık Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Dinçlik Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutunun hizmet hatası telafisine etkisinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.1., çizelge 3.182, 3.183, 3.184, 3.185 ve şekil 3.2.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.1. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.182. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4592	,2108	,8899	104,1867	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,9047	,1495	12,7405	,0000	1,6107	2,1986
Anlamlılık	,4180	,0410	10,2072	,0000	,3375	,4985

a. $F(1, 390) = 104.18, p < .01, R^2 = .21$

b. $b = .42, t(390) = 10.20, p < .01$

Çizelge 3.183. Psikolojik anlamlılığın dinçlik üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4796	,2300	,8046	116,5156	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,54	,1422	10,8371	,0000	1,2610	1,8200
Anlamlılık	,4203	,0389	10,7942	,0000	,3438	,4969

a. $F(1, 390) = 117, p < .01, R^2 = .23$

b. $b = .42, t(390) = 10.80, p < .01$

Çizelge 3.184. Psikolojik anlamlılık ve dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,5010	,2520	,8457	65,5103	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,5348	,1662	9,2327	,0000	1,2080	1,8616
Dinçlik	,2401	,0519	4,6247	,0000	,1380	,3422
Anlamlılık	,3171	,0455	6,9696	,0000	,2276	,4066

a. $F(2, 389) = 65.51, p < .01, R^2 = .25$

b. Dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$b = .24, t(389) = 4.62, p < .01$

c. Dinçlik kontrol edildiğinde psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisine etkisi

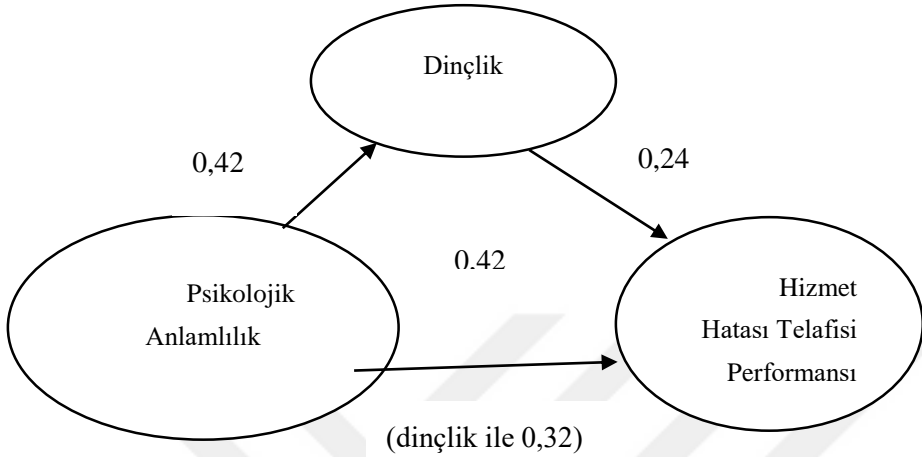
$b = .32, t(389) = 6.96, p < .01$

Çizelge 3.185. Sobel testi tablosu

Etki	St. Hata.	Z	P
,1009	,0238	4,2356	,0000

SOBEL Test (Normal Teori Testi): $Z = 4.235, p < .01$

Psikolojik anlamlılık ile dinçlik arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, dinçlik ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik anlamlılık ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,42$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak dinçlik boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,32$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,01$).

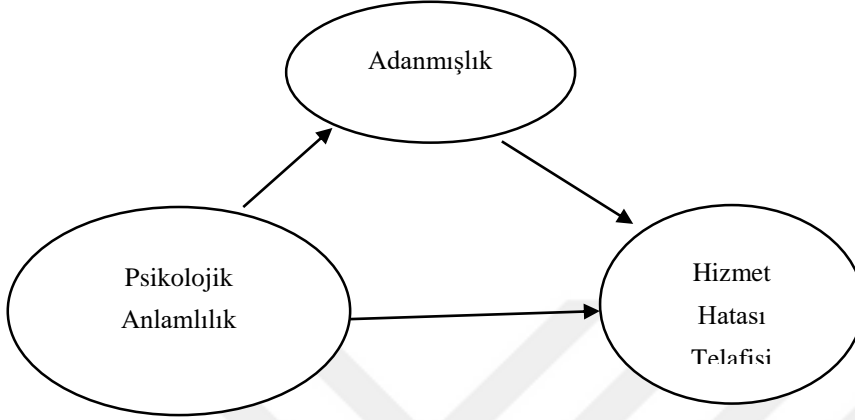


Şekil 3.2. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun dinçlik boyutu psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Bir çalışanın işine yaptığı bilişsel, fiziksel ve duygusal yatırımların karşılığını alıyor olması neticesinde işyerinde kendini değerli hissetmesi beklenebilir. Kendini yararlı ve değerli hisseden bir çalışan bunun karşılığını verebilmek için çaba sarfeder. Bu çaba yüksek enerji düzeyi, istekli olma ve durumdan memnun olma sayesinde bir çıktıya dönüşebilmektedir. Kendisini değerli hisseden ve yararlı hisseden bir çalışan eğer bunun karşılığını verebilecek enerjiye ve istekliğe sahip değilse göstermesi beklenen performans da istenen düzeyde olmayabilir. Hizmet hatası telifisi performansı da çalışanın bu pozitif enerjisi, canlılığı, duygusal enerjisi ve güdülenmesine bağlı olmaktadır.

3.11.2. Psikolojik Koşulların Psikolojik Anlamlılık Boyutunun Hizmet Hatası Telifisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Adanmışlık Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutunun hizmet hatası telifisine etkisinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.3., çizelge 3.186, 3.187, 3.188, 3.189 ve şekil 3.4.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.3. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.186. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4592	,2108	,8899	104,1867	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,9047	,1495	12,7405	,0000	1,6107	2,1986
Anlamlılık	,4180	,0410	10,2072	,0000	,3375	,4985

a. $F(1, 390) = 104.18, p < .01, R^2 = .21$

b. $b = .42, t(390) = 10.20, p < .01$

Çizelge 3.187. Psikolojik anlamlılığın adanmışlık üzerindeki etkisi

Model Özeti						
R	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,5706	,3256	,7679	188,2635	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,47	,1389	10,6188	,0000	1,2016	1,7476
Anlamlılık	,5220	,0380	13,7209	,0000	,4472	,5968

a. $F(1, 390) = 188, p < .01, R^2 = .33$

b. $b = ,52, t(390) = 13,72, p < .01$

Çizelge 3.188. Psikolojik anlamlılık ve adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,5001	,2501	,8478	64,8793	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,5504	,1657	9,3582	,0000	1,2246	1,8761
Adanmışlık	,2403	,0532	4,5157	,0000	,1357	,3449
Anlamlılık	,2926	,0487	6,0118	,0000	,1969	,3883

a. $F(2, 389) = 64,87, p < .01, R^2 = .25$

b. Adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$b = .24, t(389) = 4.51, p < .01$

c. Adanmışlık kontrol edildiğinde psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisine etkisi

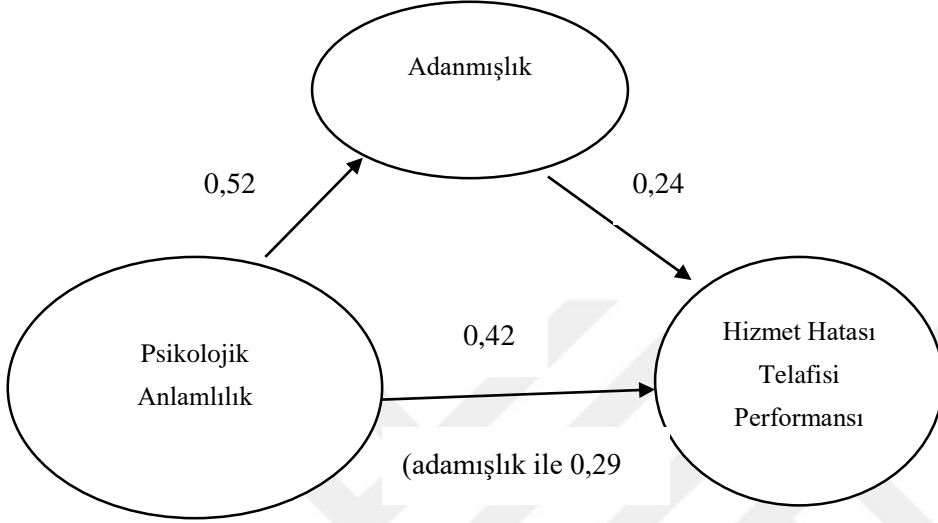
$b = .29, t(389) = 6.01, p < .01$

Çizelge 3.189. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. Hata.	Z	P
,1254	,0293	4,2791	,0000

SOBEL Test (Normal Teori Testi): $Z = 4.279, p < .01$

Psikolojik anlamlılık ile adanmışlık arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, adanmışlık ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik anlamlılık ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,42$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak adanmışlık boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,29$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,01$).

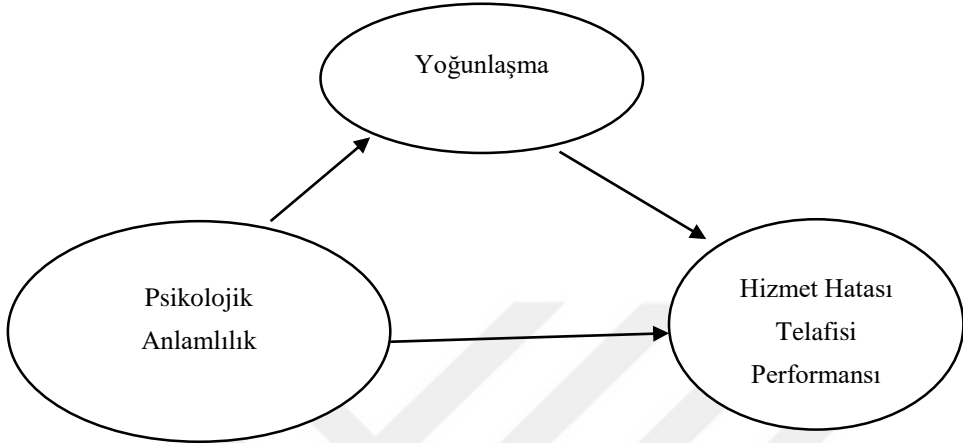


Şekil 3.4: İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun adanmışlık boyutu psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Adanmışlık boyutunun aracılık etkisi çalışanın işinde gördüğü öneme karşılık coşku, ilham ve yüksek düzeyde önem ile işine kendini vermesi ve performansını yükseltmesini ifade eder. Sosyal değişim teorisi açısından bir çalışanın gördüğü iyiliğin karşılığını vermesi de beklenebilir bir sonuçtur. Diğer yandan bu karşılığın verilebilmesi çalışana ilham ve coşku düzeyinin de yeterli olması gerekir.

3.11.3. Psikolojik Koşulların Psikolojik Anlamlılık Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Yoğunlaşma Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutunun hizmet hatası telafisine etkisinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.5., çizelge 3.190, 3.191, 3.192, 3.193 ve şekil 3.6.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.5. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.190. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telifisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4592	,2108	,8899	104,1867	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,9047	,1495	12,7405	,0000	1,6107	2,1986
Anlamlılık	,4180	,0410	10,2072	,0000	,3375	,4985

a. $F(1, 390) = 104.18, p < .01, R^2 = .21$

b. $b = .42, t(390) = 10.20, p < .01$

Çizelge 3.191. Psikolojik Anlamlılığın Yoğunlaşma Üzerindeki Etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,5521	,3048	,7698	170,97	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,51	,1390	10,91	,0000	1,2440	1,7907
Anlamlılık	,4981	,0381	13,0759	,0000	,4232	,5730

a. $F(1, 390) = 171, p < .01, R^2 = .30$

b. $b = ,50, t(390) = 13,07, p < .01$

Çizelge 3.192. Psikolojik anlamlılık ve yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,5031	,2531	,8444	65,8986	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,5272	,1664	9,1790	,0000	1,2001	1,8543
Yoğunlaşma	,2488	,0530	4,6905	,0000	,1445	,3530
Anlamlılık	,2941	,0478	6,1474	,0000	,2001	,3882

a. $F(2, 389) = 65.89, p < .01, R^2 = .25$

b. Yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$$b = .25, t(389) = 4.69, p < .01$$

c. Yoğunlaşma kontrol edildiğinde psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisine etkisi

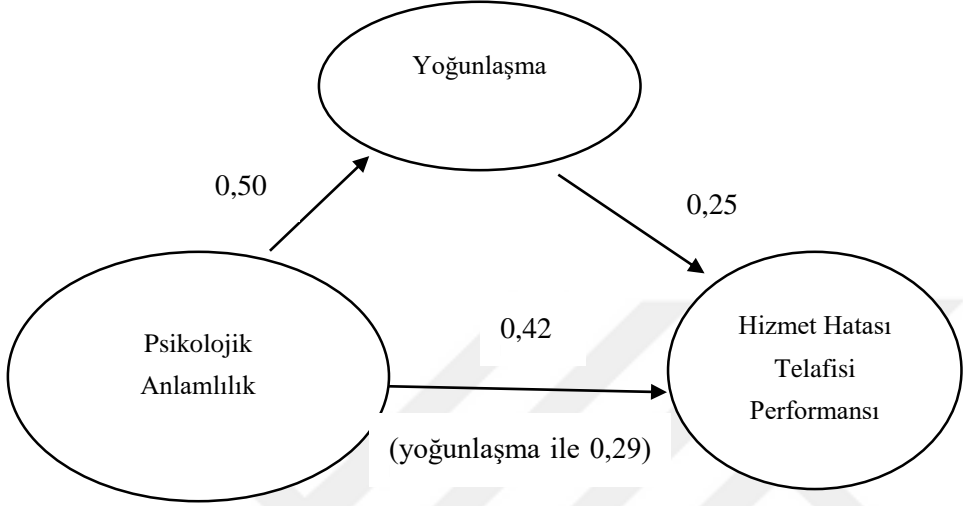
$$b = .29, t(389) = 6.14, p < .01$$

Çizelge 3.193. Tablo: SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. Hata.	Z	P
,1239	,0281	4,4036	,0000

SOBEL Test (Normal Teori Testi): Z = 4.4036, p < .01

Psikolojik anlamlılık ile yoğunlaşma arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, yoğunlaşma ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik anlamlılık ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik anlamlılığın hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,42$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak yoğunlaşma boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,29$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < ,01$).

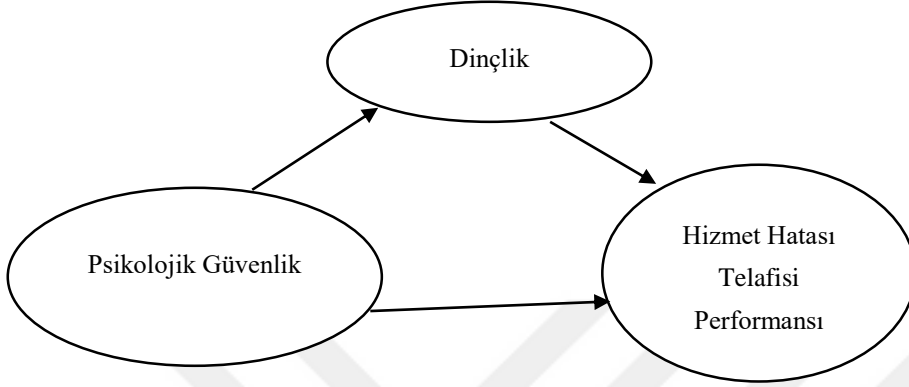


Şekil 3.6. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu psikolojik koşulların psikolojik anlamlılık boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Çalışanın açık bir zihne sahip olması ve işine tam konsantre olması hizmet hatası telafisi performansının artması için önemli bir etken olmaktadır. Çalışanın işletmede memnun olması durumunda dahi bunu hizmet hatası telafisi performansına çevirebilmesi için bu koşulların da olması gerekir.

3.11.4. Psikolojik Koşulların Psikolojik Güvenlik Boyutunun Hizmet Hatası Telifisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Dinçlik Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutunun hizmet hatası telafisine etkisinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.7., çizelge 3.194, 3.195, 3.196, 3.197 ve şekil 3.8.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.7. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.194. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telifisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,2096	,0439	1,0781	17,9229	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,7842	,1438	19,3638	,0000	2,5015	3,0669
Güvenlik	,2032	,0480	4,2335	,0000	,1088	,2976

a. $F(1, 390) = 18, p < .01, R^2 = .044$

b. $b = .2032, t(390) = 4.23, p < .01$

Çizelge 3.195. Psikolojik güvenliğin dinçlik üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,1642	,0270	1,0168	10,8021	1,0000	390,0000	,0011
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,57	,1396	18,3870	,0000	2,2930	2,8421
Güvenlik	,1532	,0466	3,2867	,0011	,0616	,2449

a. $F(1, 390) = 11, p < .01, R^2 = .30$

b. $b = ,15, t(390) = 3.29, p < .01$

Çizelge 3.196. Psikolojik güvenlik ve dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4242	,1799	,9271	42,6732	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,7871	,1822	9,8095	,0000	1,4290	2,1453
Dinçlik	,39	,0484	8,0315	,0000	,2933	,4834
Güvenlik	,1437	,0451	3,1848	,0016	,0550	,2324

a. $F(2, 389) = 42.67, p < .01, R^2 = .18$

b. Dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$b = .39, t(389) = 8.03, p < .01$

c. Dinçlik kontrol edildiğinde psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisine etkisi

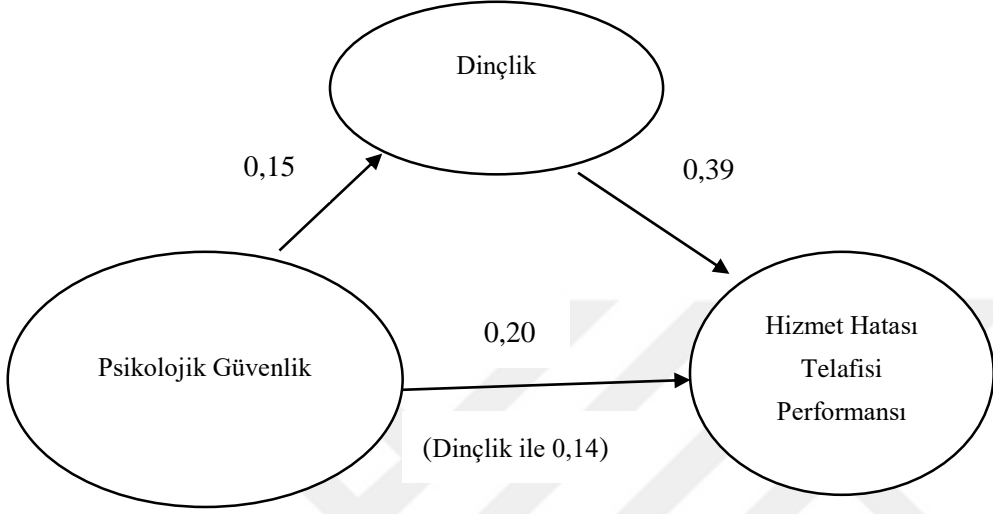
$b = .14, t(389) = 3.18, p < .01$

Çizelge 3.197. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. Hata.	Z	P
,0595	,0197	3,0218	,0025

SOBEL Test (Normal Teori Testi): $Z = 3,0218, p < .01$

Psikolojik güvenlik ile dinçlik arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, dinçlik ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik güvenlik ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,20$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak dinçlik boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,14$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,01$).

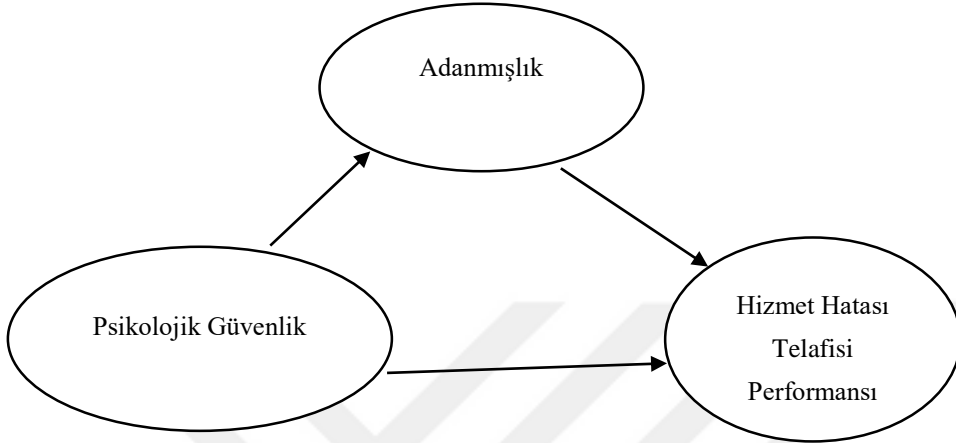


Şekil 3.8. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun dinçlik boyutu psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Dinçliğin psikolojik güvenlik ile hizmet hatası telifisi performansı arasında aracılık etmesi psikolojik güvenliğin başlı başına hizmet hatası telifisi performansını yükseltmede yeterli olmadığını göstermektedir. Kendini işyerinde rahat hisseden, düşüncelerini dile getirmekten çekinmeyen, sorunları saklamak zorunda hissetmeyen bir çalışan eğer bunu yerine getirebilecek enerjiye, istekliliğe ve güce sahip değilse hizmet hatası telifisi performansının olması beklenenden düşük çıkması olası gözlenmektedir.

3.11.5. Psikolojik Koşulların Psikolojik Güvenlik Boyutunun Hizmet Hatası Telifisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Adanmışlık Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutunun hizmet hatası telifisine etkisinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.9., çizelge 3.198, 3.199, 3.200, 3.201 ve şekil 3.10.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.9. İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.198. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telifisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,2096	,0439	1,0781	17,9229	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,7842	,1438	19,3638	,0000	2,5015	3,0669
Güvenlik	,2032	,0480	4,2335	,0000	,1088	,2976

a. $F(1, 390) = 18, p < .01, R^2 = .044$

b. $b = .2032, t(390) = 4.23, p < .01$

Çizelge 3.199. Psikolojik güvenliğin adanmışlık üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,1991	,0396	1,0934	16,0989	1,0000	390,0000	,0001
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,7396	,1448	18,9200	,0000	2,4550	3,0243
Güvenlik	,1940	,0483	4,0123	,0001	,0989	,2890

a. $F(1, 390) = 16, p < .01, R^2 = .40$

b. $b = ,19.4, t(390) = 4.01, p < .01$

Çizelge 3.200. Psikolojik güvenlik ve adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4436	,1967	,9081	47,6384	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,6967	,1828	9,2838	,0000	1,3373	2,0560
Adanmışlık	,40	,0461	8,6023	,0000	,3062	,4877
Güvenlik	,1262	,0450	2,8077	,0052	,0378	,2146

a. $F(2, 389) = 47.63, p < .01, R^2 = .20$

b. Adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$$b = .40, t(389) = 8.60, p < .01$$

c. Adanmışlık kontrol edildiğinde psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisine etkisi

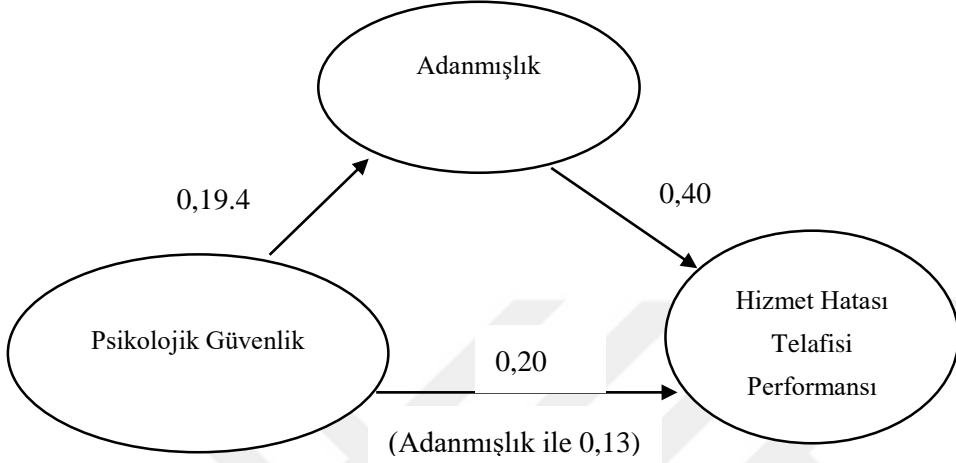
$$b = .12.62, t(389) = 2.80, p < .01$$

Çizelge 3.201. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. Hata.	Z	P
,0770	,0213	3,6162	,0003

SOBEL Test (Normal Teori Testi): Z = 3,6162, p < .01

Psikolojik güvenlik ile adanmışlık arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, adanmışlık ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik güvenlik ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = .20$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak adanmışlık boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,14$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,01$).

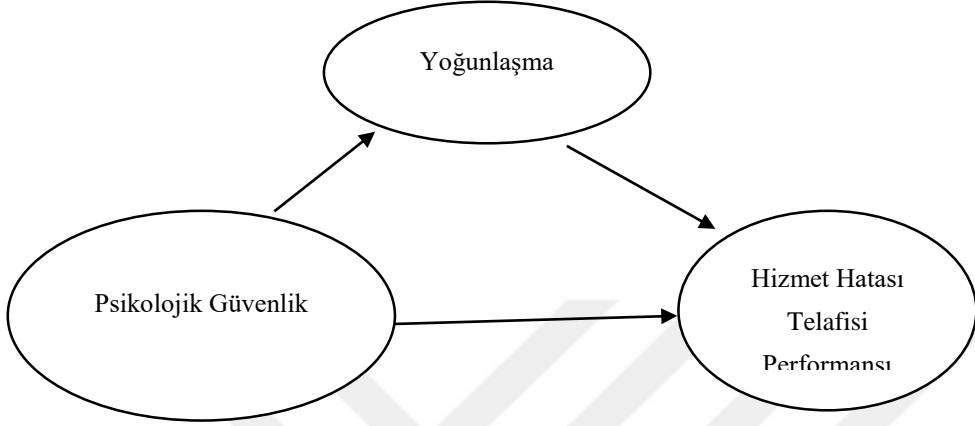


Şekil 3.10. İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun adanmışlık boyutu psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Psikolojik güvenlik algısının hizmet hatası telifisi performansı üzerindeki etkisi adanmışlık olmadığında zayıflamaktadır. Hizmet hatası telifisinin yerine getirilebilmesi için psikolojik güvenlik algısının olumlu olması gerekmektedir birlikte işine karşı heves, coşku ve ilham gibi duygulardan yoksun olan bir çalışanın hizmet hatası telifisi performansındaki başarısında da düşüş gözlenebilir.

3.11.6. Psikolojik Koşulların Psikolojik Güvenlik Boyutunun Hizmet Hatası Telifisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Yoğunlaşma Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutunun hizmet hatası telifisine etkisinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.11., çizelge 3.202, 3.203, 3.204, 3.205 ve şekil 3.12.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.11. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.202. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telifisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,2096	,0439	1,0781	17,9229	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,7842	,1438	19,3638	,0000	2,5015	3,0669
Güvenlik	,2032	,0480	4,2335	,0000	,1088	,2976

a. $F(1, 390) = 18, p < .01, R^2 = .044$

b. $b = .2032, t(390) = 4.23, p < .01$

Çizelge 3.203. Psikolojik güvenliğin yoğunlaşma üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,2514	,0632	1,0373	26,3098	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,5670	,1410	18,2005	,0000	2,2897	2,8443
Güvenlik	,2415	,0471	5,1293	,0001	,1489	,3341

a. $F(1, 390) = 26, p < .01, R^2 = .0632$

b. $b = .24, t(390) = 5.12, p < .01$

Çizelge 3.204. Psikolojik güvenlik ve yoğunlaşma hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4379	,1918	,9137	46,1547	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,7551	,1800	9,7498	,0000	1,4012	2,1090
Yoğunlaşma	,4009	,0475	8,4358	,0000	,3075	,4943
Güvenlik	,1064	,0457	2,3303	,0203	,0166	,1962

a. $F(2, 389) = 46.15, p < .01, R^2 = .19$

b. Yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$$b = .40, t(389) = 8.43, p < .01$$

c. Yoğunlaşma kontrol edildiğinde psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisine etkisi

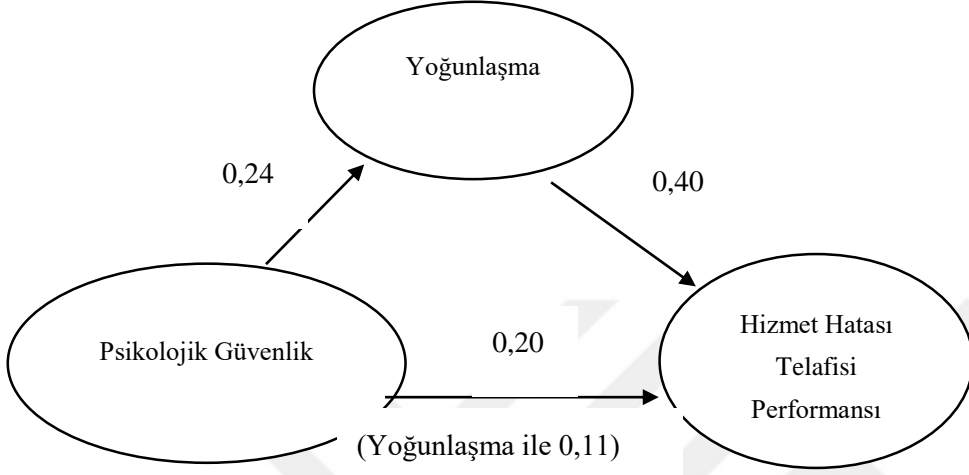
$$b = .11, t(389) = 2.33, p < .03$$

Çizelge 3.205. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. Hata.	Z	P
,0968	,0222	4,3604	,0000

SOBEL Test (Normal Teori Testi): $Z = 4,3604, p < .01$

Psikolojik güvenlik ile yoğunlaşma arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, yoğunlaşma ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik güvenlik ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik güvenliğin hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,20$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak adanmışlık boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,11$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,01$).

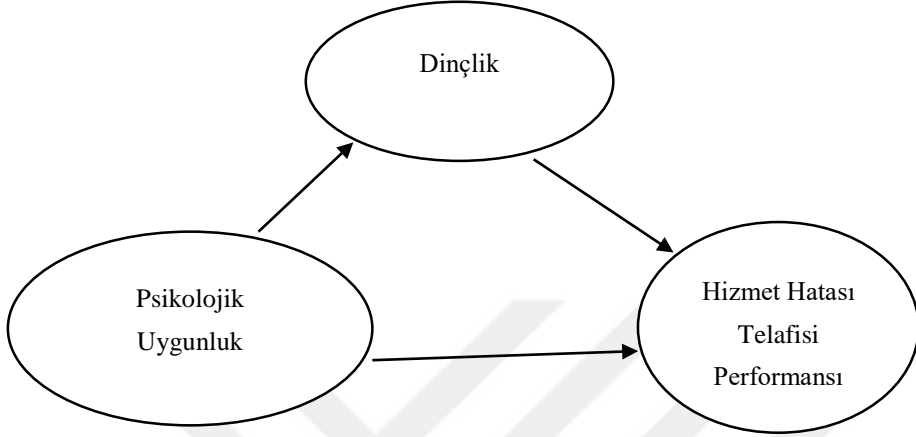


Şekil 3.12. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu psikolojik koşulların psikolojik güvenlik boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Psikolojik güvenlik algısı çalışanın kendini iş yerinde rahat hissetmesini ve oluşabilecek hataları görmezden gelmemesi konusunda güven sağlayabileceği gibi hizmet hatası telifisi performansı açısından işine yoğunlaşabilme de önemli bir etki yaratmaktadır. Konsantre olmakta güçlük çeken ve işine kendisini veremeyen bir çalışanın hatalar konusunda duyarlılığı da azalabilir ve hataları tespit etmekte güçlük çekebilir. Böyle bir durumda çalışan hizmet hatası telifisini gerçekleştirmekte problemlerle karşılaşabilir.

3.11.7. Psikolojik Koşulların Psikolojik Uygunluk Boyutunun Hizmet Hatası Telifisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Dinçlik Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutunun hizmet hatası telifisine etkisinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.13., çizelge 3.206, 3.207, 3.208, 3.209 ve şekil 3.14.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.13. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.206. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,6411	,4110	,6642	272,1291	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,0356	,1463	7,0797	,0000	,7480	1,3231
Uygunluk	,6991	,0424	16,4963	,0000	,6157	,7824

a. $F(1, 390) = 272.12, p < .01, R^2 = .64$

b. $b = .70, t(390) = 16.49, p < .01$

Çizelge 3.207. Psikolojik uygunluğun dinçlik üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4082	,1666	,8708	77,9885	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. Hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,5756	,1675	9,4068	,0000	1,2463	1,9048
Uygunluk	,4285	,0485	8,8311	,0000	,3331	,5239

a. $F(1, 390) = 78, p < .01, R^2 = .17$

b. $b = ,43, t(390) = 8.83, p < .01$

Çizelge 3.208. Psikolojik uygunluk ve dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,6583	,43	,6406	148,73	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	,7675	,1591	4,8237	,0000	,4547	1,0804
Dinçlik	,1701	,0434	3,9167	,0001	,0847	,2555
Uygunluk	,6262	,0456	13,7347	,0000	,5365	,7158

a. $F(2, 389) = 148.73, p < .01, R^2 = .43$

b. Dinçliğin hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$b = .17, t(389) = 3.91, p < .01$

c. Dinçlik kontrol edildiğinde psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisine etkisi

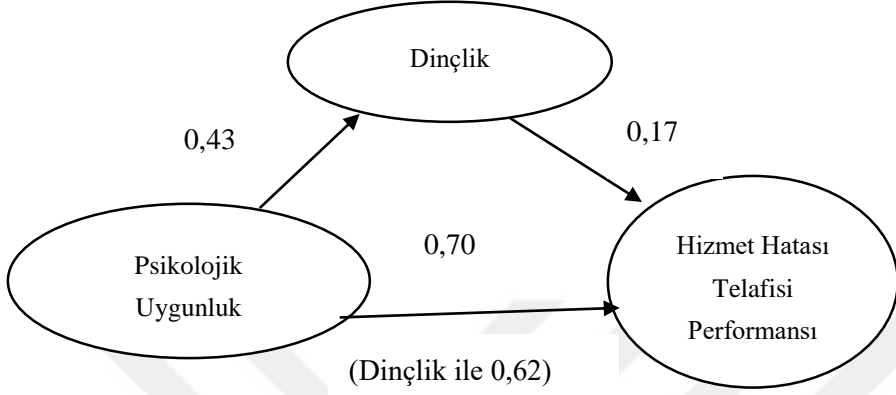
$b = .62, t(389) = 19.73, p < .01$

Çizelge 3.209. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. hata	Z	P
,0729	,0205	3,5614	,0004

SOBEL Test (Normal Teori Testi): $Z = 3,5614, p < .01$

Psikolojik uygunluk ile dinçlik arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, dinçlik ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik uygunluk ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,70$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak dinçlik boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,62$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,01$).

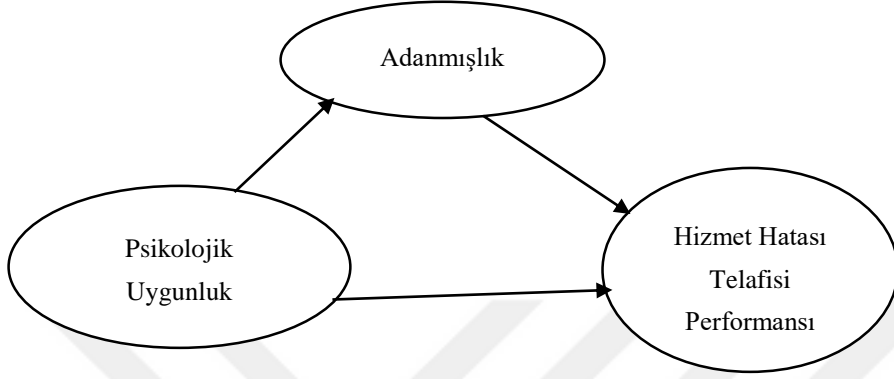


Şekil 3.14. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun dinçlik boyutu psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Psikolojik uygunluk algısının hizmet hatası telafisi performansına etkisinde işe tutkunluğun dinçlik boyutunun aracılık etkisi çalışanların kaynaklarını işlerine engel olmayacak düzeyde kullanabilmelerinin, zihinsel ve bilişsel olarak enerjik ve yorulmaya karşı dayanıklı olmalarıyla yakından ilgili olduğunu göstermektedir. İşyerindeki rolünü yerine getiremeyen düzeyde yorgun ve güçsüz hisseden çalışanların psikolojik olarak işe hazır olmaları da güçleşmekte hizmet hatası telafisi performanslarını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

3.11.8. Psikolojik Koşulların Psikolojik Uygunluk Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Adanmışlık Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutunun hizmet hatası telafisine etkisinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.15., çizelge 3.210, 3.211, 3.212, 3.213 ve şekil 3.16.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.15. İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.210. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telifisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,6411	,4110	,6642	272,1291	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,0356	,1463	7,0797	,0000	,7480	1,3231
Uygunluk	,6991	,0424	16,4963	,0000	,6157	,7824

a. $F(1, 390) = 272.12, p < .01, R^2 = .64$

b. $b = .70, t(390) = 16.49, p < .01$

Çizelge 3.211. Psikolojik uygunluğun adanmışlık üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,53	,28	,8215	150,52	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,3655	,1627	8,3940	,0000	1,0457	1,6853
Uygunluk	,5782	,0471	12,2688	,0000	,4885	,6709

a. $F(1, 390) = 150.52, p < .01, R^2 = .28$

b. $b = ,58, t(390) = 12.26, p < .01$

Çizelge 3.212. Psikolojik uygunluk ve adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,6491	,4214	,6542	141,63	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	,8726	,1577	5,5323	,0000	,5625	1,1828
Adanmışlık	,1193	,0452	2,6404	,0086	,0305	,2082
Uygunluk	,6301	,0495	12,7259	,0000	,5327	,7274

a. $F(2, 389) = 141.63, p < .01, R^2 = .42$

b. Adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$b = .12, t(389) = 2.64, p < .01$

c. Adanmışlık kontrol edildiğinde psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisine etkisi

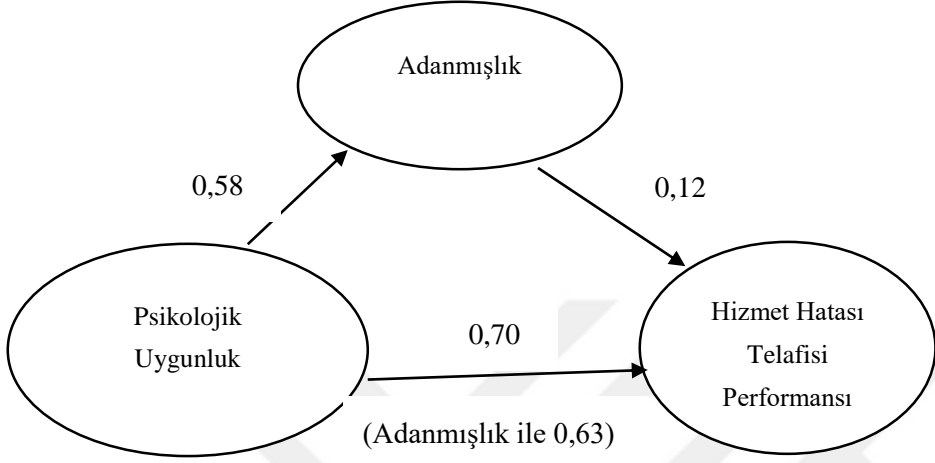
$b = .63, t(389) = 12.72, p < .01$

Çizelge 3.213. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. hata	Z	P
,0690	,0268	2,5732	,0101

SOBEL Test (Normal Teori Testi): $Z = 2,5732, p < .02$

Psikolojik uygunluk ile adanmışlık arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, adanmışlık ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik uygunluk ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,70$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak adanmışlık boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,63$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,02$).

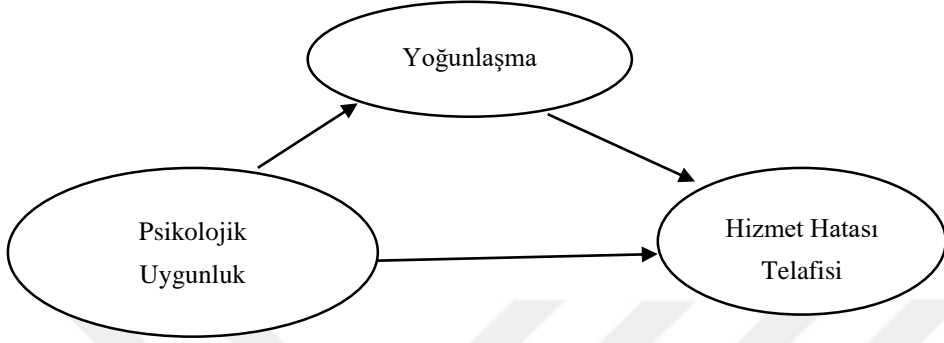


Şekil 3.16. İşe tutkunluğun dinçlik boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun adanmışlık boyutu psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telifisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Bu açıdan psikolojik uygunluğun hizmet hatası telifisi performansı üzerindeki etkisinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun rolü olduğunu söylemek mümkündür. Psikolojik uygunluk algısına sahip, bilişsel ve zihinsel kaynaklarını işe kanalize edebilen bir işgören işine gösterdiği önem, coşku ve ilham sayesinde daha yüksek hizmet hatası telifisi performansı sergileyebilir.

3.11.9. Psikolojik Koşulların Psikolojik Uygunluk Boyutunun Hizmet Hatası Telifisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Yoğunlaşma Boyutunun Aracılık Etkisi

Psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutunun hizmet hatası telifisine etkisinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.17., çizelge 3.214, 3.215, 3.216, 3.217 ve şekil 3.18.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.17. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansını ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.214. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,6411	,4110	,6642	272,1291	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,0356	,1463	7,0797	,0000	,7480	1,3231
Uygunluk	,6991	,0424	16,4963	,0000	,6157	,7824

a. $F(1, 390) = 272.12, p < .01, R^2 = .64$

b. $b = .70, t(390) = 16.49, p < .01$

Çizelge 3.215. Psikolojik uygunluğun yoğunlaşma üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,49	,24	,8426	122,53	1,0000	390,0000	,0000
Model						
	coeff	St hata.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,4907	,1648	9,0480	,0000	1,1668	1,8146
Uygunluk	,5283	,0477	11,0693	,0000	,4345	,6222

a. $F(1, 390) = 122,53, p < .01, R^2 = .24$

b. $b = ,53, t(390) = 11, p < .01$

Çizelge 3.216. Psikolojik uygunluk ve yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,6537	,4273	,6475	145,11	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	,8153	,1589	5,1325	,0000	,5030	1,1277
Yoğunlaşma	,1477	,0444	3,3284	,0010	,0605	,2350
Uygunluk	,6210	,0480	12,9473	,0000	,5267	,7153

a. $F(2, 389) = 145,11, p < .01, R^2 = .43$

b. Yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$b = .15, t(389) = 3.32, p < .01$

c. Yoğunlaşma kontrol edildiğinde psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisine etkisi

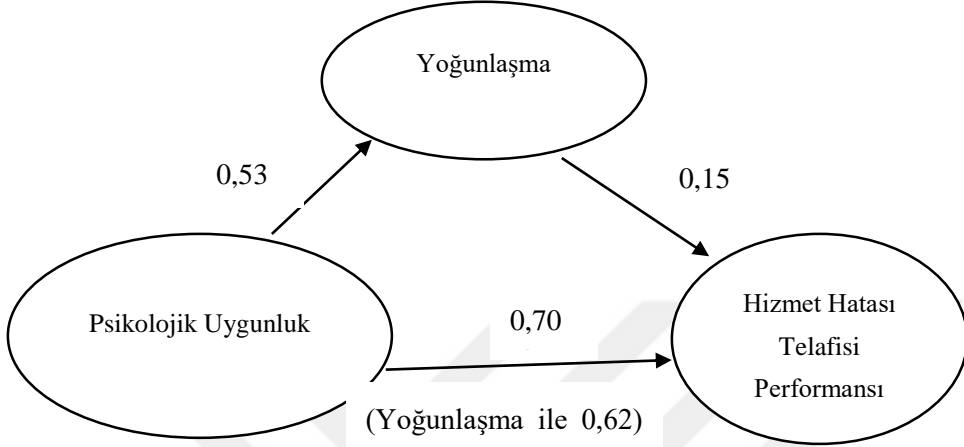
$b = .62, t(389) = 12.94, p < .01$

Çizelge 3.217. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. hata	Z	P
,0781	,0246	3,1756	,0015

SOBEL Test (Normal Teori Testi): $Z = 3,1756, p < .01$

Psikolojik uygunluk ile yoğunlaşma arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, yoğunlaşma ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve psikolojik uygunluk ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,70$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak yoğunlaşma boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,62$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < .01$).



Şekil 3.18. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu psikolojik koşulların psikolojik uygunluk boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisi tüm boyutlar açısından tek tek incelendiğinde psikolojik koşulların tüm boyutları ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye işe tutkunluğun tüm boyutlarının kısmi aracılık etkisinin olduğu gözlenmektedir.

3.12. İşe Tutkunluğun Rol Stresi Kaynakları ile Hizmet Hatası Telafisi Performansı İlişkisine Aracılık Etkisi

İşe tutkunluğun rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisiyle ilgili aracılık testinin yapılabilmesi için öncelikle değişkenler arasında ilişki bulunması ön koşulunun sağlanması gerekmektedir. H_{1b} ve H_{1d} hipotezlerinin testinde rol stresi kaynaklarının yalnızca rol erozyonu ve rol-kişisel yetersizlik boyutunun hizmet hatası telafisi performansı ile anlamlı ilişkide olduğu tespit edilmişti. İşe tutkunluk ile ise sadece rol erozyonu boyutunun adanmışlık ve yoğunlaşma boyutları anlamlı ilişkide olduğu tespit edilmişti. Bu nedenle işe tutkunluğun rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi arasındaki aracılık etkisinin testinde yalnızca rol erozyonu boyutunun işe tutkunluğun adanmışlık ve yoğunlaşma boyutu ile ilişkisi istatistiksel olarak test edilebilir durumdadır.

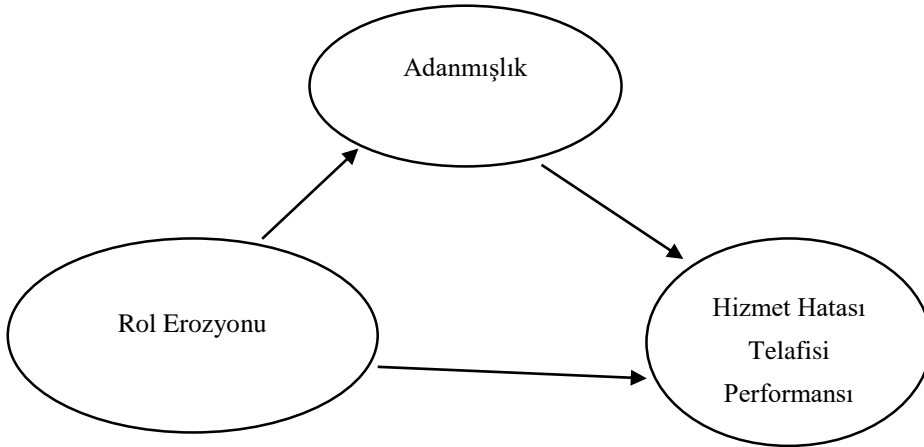
İstatistiksel test için belirlenen hipotezler şu şekildedir:

H_{0g} : İşe tutkunluğun (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) rol stresi kaynakları (rol belirsizliği, rol fazlalığı, rollerarası çatışma, rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu, rol izolasyonu, rol kaynağı yetersizliği, rol kişi çatışması, rol-kişi yetersizliği) ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisi yoktur.

H_{1g} : İşe tutkunluğun (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma), rol stresi kaynakları (rol belirsizliği, rol fazlalığı, rollerarası çatışma, rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu, rol izolasyonu, rol kaynağı yetersizliği, rol kişi çatışması, rol-kişi yetersizliği) ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine aracılık etkisi vardır.

3.12.1. Rol Stresi Kaynaklarının Rol Erozyonu Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Adanmışlık Boyutunun Aracılık Etkisi

Rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunun hizmet hatası telafisine etkisinde işe tutkunluğun adanmışlık boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.19., çizelge 3.218, 3.219, 3.220, 3.221 ve şekil 3.20.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.19. İşe tutkunluğun adanmışlık boyutunun rol stres kaynaklarının rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.218. Rol erozyonunun hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,1734	,0301	1,0937	12,0915	1,0000	390,0000	,0006
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,8060	,1654	16,9648	,0000	2,4808	3,1312
Rol Erozyonu	,2097	,0603	3,4773	,0006	,0912	,3283

a. $F(1, 390) = 12,09, p < .01, R^2 = .0301$

b. $b = .21, t(390) = 3.47, p < .01$

Çizelge 3.219. Rol erozyonunun adanmışlık üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,1370	,0188	1,1172	7,4549	1,0000	390,0000	,0066
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,8481	,1672	17,0378	,0000	2,5194	3,1767
Rol Erozyonu	,1665	,0610	2,7304	,0066	,0466	,2863

a. $F(1, 390) = 7.45, p < .01, R^2 = .02$

b. $b = ,17, t(390) = 2.73, p < .01$

Çizelge 3.220. Rol erozyonu ve adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4404	,1940	,9112	46,8135	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,6475	,1994	8,2625	,0000	1,2555	2,0395
Adanmışlık	,4068	,0457	8,8946	,0010	,3169	,4967
Rol Erozyonu	,1420	,0556	2,5556	,0110	,0328	,2513

a. $F(2, 389) = 46.81, p < .01, R^2 = .1940$

b. Adanmışlığın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$$b = .4068, t(389) = 8.89, p < .01$$

c. Adanmışlık kontrol edildiğinde rol erozyonunun hizmet hatası telafisine etkisi

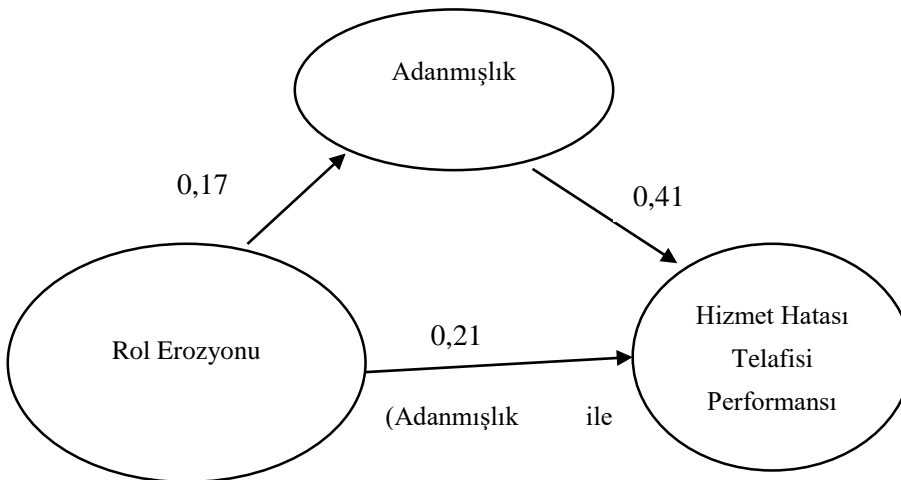
$$b = .1420, t(389) = 2.55, p < .02$$

Çizelge 3.221. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. hata	Z	P
,0677	,0261	2,5952	,0095

SOBEL Test (Normal Teori Testi): Z = 2,5952, p < .01

Rol erozyonu ile adanmışlık arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, adanmışlık ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve rol erozyonu ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Psikolojik uygunluğun hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,21$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak adanmışlık boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,14$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,01$)

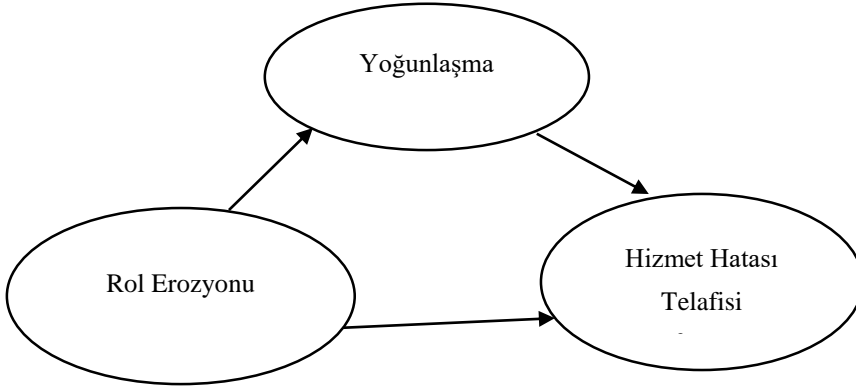


Şekil 3.20. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun psikolojik rol stres kaynaklarının rol erozyonu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun adanmışlık boyutu rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Rol erozyonunun hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki gözlenen olumlu etkisinin işe tutkunluk aracılığı ile gerçekleşmesi modelin açıklanması açısından faydalı olabilir. İşe adanmış ve işine verdiği değer üst düzeyde olan bir çalışan rolünü kaybetme korkusu yaşamaya başladığında ve diğer çalışanlarla kendi rolünü fazlasıyla paylaşmaya başladığında, önemini kaybetme, statüsünü kaybetme endişesi ile hizmet hataları konusunda daha hassas davranarak işletmeye olan faydasını maksimize etmeye çalışabilir. Kaybedilen bir konumu tekrar kazanmayı istemek o işe olan adanmışlığın yüksek olması ile ilgili olabilir.

3.12.2. Rol Stresi Kaynaklarının Rol Erozyonu Boyutunun Hizmet Hatası Telafisine Etkisinde İşe Tutkunluğun Yoğunlaşma Boyutunun Aracılık Etkisi

Rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutunun hizmet hatası telafisine etkisinde işe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun aracılık etkisinin araştırılmasında kullanılan model, uygulanan sobel testiyle ilgili tablolar ve ortaya çıkan son model aşağıdaki Şekil 3.21., çizelge 3.222, 3.223, 3.224, 3.225 ve şekil 3.22.de sırasıyla verilmektedir.



Şekil 3.21. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun rol stres kaynaklarının rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi test modeli

Çizelge 3.222. Rol erozyonunun hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,1734	,0301	1,0937	12,0915	1,0000	390,0000	,0006
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,8060	,1654	16,9648	,0000	2,4808	3,1312
Rol Erozyonu	,2097	,0603	3,4773	,0006	,0912	,3283

a. $F(1, 390) = 12,09, p < .01, R^2 = .0301$

b. $b = .21, t(390) = 3.47, p < .01$

Çizelge 3.223. Rol erozyonunun yoğunlaşma üzerindeki etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,1386	,0192	1,0860	7,6408	1,0000	390,0000	,0060
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,2089	,1648	17,0425	,0000	2,4849	3,1330
Rol Erozyonu	,1661	,0601	2,7642	,0060	,0480	,2843

a. $F(1, 390) = 7., p < .01, R^2 = .02$

b. $b = ,17, t(390) = 2.76, p < .01$

Çizelge 3.224. Rol erozyonu ve yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

Model Özeti						
r	R ²	MSE	F	df1	df2	p
,4403	,1939	,9114	46,7785	2,0000	389,0000	,0000
Model						
	coeff	St. hata	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,6476	,1994	8,2614	,0000	1,2555	2,0397
Yoğunlaşma	,4124	,0464	8,8908	,0010	,3212	,5036
Rol Erozyonu	,1412	,0556	2,5402	,0115	,0319	,2505

a. $F(2, 389) = 46.77, p < .01, R^2 = .1939$

b. Yoğunlaşmanın hizmet hatası telafisi performansına etkisi

$b = .4124, t(389) = 8.89, p < .01$

c. Yoğunlaşma kontrol edildiğinde rol erozyonunun hizmet hatası telafisine etkisi

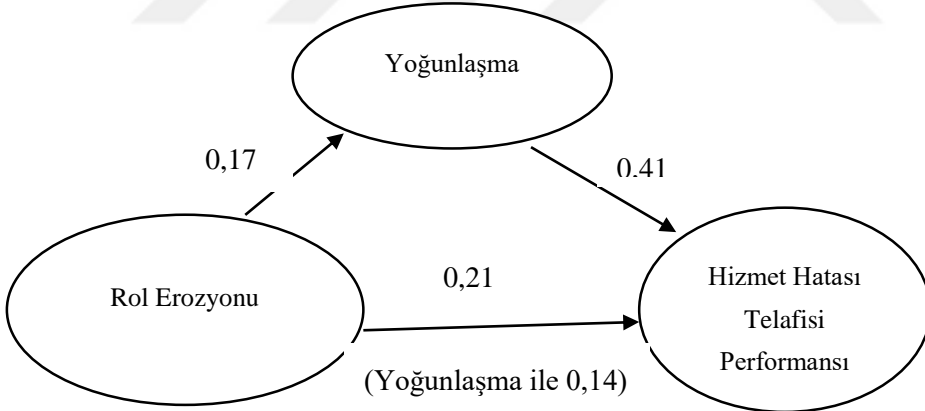
$b = .1412, t(389) = 2.54, p < .02$

Çizelge 3.225. SOBEL Testi Tablosu

Etki	St. hata	Z	P
,0685	,0261	2,6245	,0087

SOBEL Test (Normal Teori Testi): Z = 2,6245, p < .01

Rol erozyonu ile yoğunlaşma arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi, yoğunlaşma ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi ve rol erozyonu ile hizmet hatası telafisi arasında anlamlı bir neden sonuç ilişkisi vardır. Rol erozyonunun hizmet hatası telafisi performansı üzerinde $b = ,21$ toplam etkisi gözlenmekte iken bu ilişkiye aracı değişken olarak yoğunlaşma boyutu dahil edildiğinde etki $b = ,14$ olarak azalmaktadır. Dolayısı ile aracı değişken etkisi modele girdiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında ilişki tam olarak kopmamakla birlikte azalış göstermektedir. Bu durum tam aracılık değil kısmi aracılık olduğunu açıklamaktadır. Modelin normal teori testi (SOBEL) aracılık modelinin anlamlı sonuç verdiğini göstermektedir ($p < 0,01$).



Şekil 3.22. İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutunun rol stresi kaynaklarının rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisinde aracılık etkisi son model

İşe tutkunluğun yoğunlaşma boyutu rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir. Adanmışlık boyutunda olduğu gibi yoğunlaşma boyutunun da rol erozyonu ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye aracılık etmesi statüsünü kaybetmek üzere olduğunu deneyimleyen bir çalışanın dikkat göstermesi ve işine konsantre olabilmesi ile hizmet hatalarında yüksek performans sergileyebileceği gözlenmektedir. Yoğunlaşmanın olumlu etkisi sebebiyle rol erozyonun olumsuz etkileri kontrol altına alınarak başarıda artık gözlenebilir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Analizler sonucunda psikolojik koşulların psikolojik güvenlik, psikolojik anlamlılık ve psikolojik uygunluk boyutları ile hizmet hatası telafisi performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu sonucunda ulaşılmıştır. Buna göre bir işletmede çalışanın kendini güvende hissetmesi, imajının veya statüsünün olumsuz olarak etkileneceği korkusunu yaşamaması, kendisini rahatlıkla ifade edebilmesi psikolojik güvenlik algısını destekleyerek çalışanların hizmet hatası telafisi performansları üzerinde de olumlu etkilere yol açabilir.

Çalışanların işlerine verdikleri bilişsel, fiziksel ve duygusal yatırımların onlara bir dönüşü olduğunu hissetmeleri gerekir. Bireyler değerli ve yararlı işler yaptıklarını düşündüklerinde daha verimli çalışabilirler. Psikolojik anlamlılık algısı çalışanın yaptığı işin kendi idealleri ve standartları açısından ne ölçüde değerli (Olivier ve Rothaman, 2007) olduğu ile ilgili bir deneyim olarak çalışanların hizmet hatalarını telafi performansları üzerinde etkili olmaktadır. Hizmet işletmelerinde çalışanların kendilerine uygun rollere sahip olması ve uygun ortamda çalışabilmeleri bu algıyı destekleyebilecek bir yaklaşım olarak önemsenmesi gerekebilir.

Hizmet sektörünün insan ilişkileri yoğun doğası gereği çalışanlar diğer sektörlere göre daha fazla duygusal kaynak kullanma gerekliliği hissedebilirler. Bir konaklama işletmesinde hizmet hatası telafisi amacıyla müşteriye nezaket ve hoşgörü göstermesi gereken bir çalışan bu performansı sergileyebilmek için gereken kaynakları haddinden fazla kullanıyor olması durumunda performans düşüşü yaşayabilir.

Çalışanların gün içinde iş arkadaşlarıyla yaşadığı bir tartışma veya uygulanamaz bir görev verilmiş olmasının getirdiği hüsrana çalışanın iş sonrasında da olumsuz duygulara kapılmasına neden olarak kendisine özel olarak zaman harcamasını gerektirebilir (Green vd. 1990). Bu durumda çalışanlar kaynaklarını iş dışında kullandığından işyerinde hizmet hatası telafisi performansları düşüş gösterebilir. Psikolojik koşullar ve hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişki açısından Guchait vd. (2014, 2015) destekleyici bir görünümde dir.

Rol stres kaynaklarından rol erozyonu ve rol-kişi yetersizliği ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Buna

göre çalışanın rolüne ait olması gereken işlevlerin başka rollere verildiği durumlarda çalışanlar kendisinden faydalanılmadığını ve işinin elinden yitip gittini düşünebilir. Bu durum çalışanın yetkisinin ve gücünün olmadığı algısı yaratabilir. Çalışanlar bu durumdan kurtulabilmek amacıyla önlerine çıkan fırsatları daha iyi değerlendirmek amacıyla yeniden değerli bir çalışan olabilmek için fazladan çaba sarfedebilirler. Bu çaba hizmet hatası telafisi performansı artışında etkili olabilmektedir. Daha çok üst düzey yöneticilerde görülen rol-kişi yetersizliği algısı (Sinha ve Subramanian, 2012), çalışanların değerlerini ve statüsünü kaybetmekte olduğu algısı ve rolünü yerine getirebilecek bilgi ve yeteneklere artık sahip olmadığı düşüncesi ile çalışanlar hatalar konusunda daha dikkatli olması gerektiğini düşünebilir. Bu açıdan konumunu ve statüsünü korumak amacıyla hizmet hataları telafisi performansında yükselme ve hassasiyet oluşabilir.

Karatepe (2006), Rod vd (2008), Nadiri ve Tanova (2016) gibi rol belirsizliği ve rol çatışmasının hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki etkisini açıklayan araştırmalar açısından bu sonuçlar destekleyici nitelikte oluşmamaktadır. Ancak rol erozyonu ve rol-kişisel yetersizlik boyutları açısından rol stresi kaynaklarının hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki etkisinin tespit edilmesi rol stresi kaynaklarının etkili olduğu yönünden destekleyici sonuçlar vermekle birlikte olumsuz değil olumlu yönde etkiyi ortaya koymaktadır.

Psikolojik güvenlik, psikolojik anlamlılık, psikolojik uygunluğun işe tutkunluğun boyutları olan dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır. Psikolojik olarak güvende hissetmeyen çalışanların fiziksel güç, bilişsel canlılık, duygusal enerji, işine duyduğu önem, coşku, gurur, zihin açıklığı, konsantrasyon ve öz-bilinç anlamında sorunlarla karşılaşabileceği söylenebilir.

Çalışanların işletmedeki psikolojik koşullarının onların fiziksel anlamda gücünü azaltabileceği ortaya çıkmaktadır. Fiziksel gücün ortaya çıkmasında kullanılacak kaynaklar psikolojik koşullardan da etkilenmektedir. Psikolojik koşulların çalışmaya uygun olmadığı ortamlarda işgörenlerin işine duyduğu önem de azalmakta ve konsantrasyon sorunları ortaya çıkabilmektedir.

Üstlenilen rolün çalışanın değerleri ve standartları açısından anlamlı olmayışı çalışanın yaptığı işle gurur duymasını etkileyebilir. İşini değerli bulmayan ve rolünü yerine getirmede motivasyon güçlüğü çeken çalışanların

hizmet sunumu sırasında ortaya çıkan bir hata durumunda da gösterecekleri tepkiler farklılık gösterebilir. Hizmet hatasının telafi edilmesinin önemi ve gerekliliği konusunda şüphe duyan çalışanların gösterdikleri performans da düşük olabilir.

İşe tutkunluğun tüm boyutlarının psikolojik koşulların tüm boyutlarından etkilendiğine bakılarak bir çalışanın işine tutkunluk duyması için mutlaka psikolojik koşulların buna uygun olması gerektiği söylenebilir. Kahn (1990) ın işe tutkunluğun işletmelerdeki oluşumu ile ilgili çalışmasında ortaya koydukları bu araştırmanın bulguları ile paralellik göstermektedir. Saks (2006), Allen ve Rogerberg (2013), Shantz vd (2013), Ulusoy vd. (2016) psikolojik koşullar ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi daha önce de ortaya koyduklarından bu çalışma da bunlar destekleyici bir sonuçlar vermektedir.

Rol stresi kaynaklarından rol erozyonu ile işe tutkunluğun adanmışlık ve yoğunlaşma boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bir işgörenin kendisine ait olması gereken işlevlerin başka rollerle paylaşılması, başka rollere transfer edilmesi veya başka roller tarafından yerine getirilmesi, sorumluluğun olması ancak yetkinin olmaması gibi durumlarda işgörenin işiyle ilgili coşku, ilham ve gurur hislerinde düşüş gözlenebilir. İşgörenin artık o işin başkası tarafından yerine getirildiğini düşünmesi başarıda olan rolünün azaldığı algısına neden olabilir. Bu durumda çalışanın statüsünü ve konumunu kaybetme algısı yaşaması onun işine daha fazla sarılması ve konumunu tekrar kazanma arzusuyla işine daha fazla yoğunlaşma ve adanma geliştirmesine neden olabilir.

Rol stresi kaynaklarının, rol belirsizliği ve rol çatışması olarak iki boyutlu incelendiği veya iş talepleri açısından ele alındığı diğer çalışmalarda belirtildiği gibi (Aldag ve Brief, 1977; Hallberg ve Schafeli, 2006; Halbesleben, 2010; Ramos vd., 2014) işe tutkunluk üzerinde olumsuz etkilere yol açması bu çalışma tarafından desteklenmemiştir.

İşe tutkunluğun tüm boyutları ile hizmet hatası telafisi performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre çalışanın işine kolaylıkla yoğunlaşabilmesi ve zamanın nasıl geçtiğinin farkına varmadan çalışabiliyor olması, yaptığı işin önemine inanması, fiziksel, duygusal açıdan enerjik olması ve

bilişsel olarak atik durumda olması hizmet hatalarının telafisinde önemli birer öncül olarak ortaya çıkmaktadır. Karatepe vd.nin (2014) işe tutkunluk ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmaları ile bu sonuçlar destekleyici nitelikte olmuştur.

Robinson vd. (2004) işe tutkun bir işgörenin özelliklerini açıkladığı çalışmasında işgörenin güvenilir ve işin gereklerinden fazlasını vermesi, örgüt performansını geliştirmek için fırsat kollaması ve iş arkadaşlarının etkin çalışması için yardımcı olması özelliklerini açıklamıştır. Hizmet hatası telafisi performansında da kuralların ve talimatların dışına çıkılması gereken durumlarda gerekenin fazlasının verilmesi gerektiği durum ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan işe tutkun işgörenin etkisi ortaya çıkmaktadır.

Hizmet hatası telafisi performansının hizmet hatası durumunda ortaya çıkıyor olması bir kriz durumunun fırsata çevrilmesi açısından hazır işgörelere ihtiyaç olduğunu hatırlatmaktadır. Performans geliştirmek için fırsat kollayan bir işgörenin daha hızlı müdahale etmesi ve aynı zamanda kendinden kaynaklanmayan hatalar da dahi arkadaşlarına olan saygısı ve yardımcı olma duygusuyla daha yüksek performans göstermesi beklenebilir.

İşe tutkunluğun tüm boyutlarının, psikolojik koşulların tüm boyutları ile hizmet hatası telafisi performansı ilişkisine kısmi aracılık etkisi vardır. Karatepe (2014) çalışmasında umut ve hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkide işe tutkunluğun aracılık etkisini açıklamaktadır. İşe tutkunluğun iş kaynakları, talepleri ile performans arasındaki ilişkiye aracılığı açısından bakıldığında iş kaynaklarının yanı sıra iş talepleri ile de performans arasında işe tutkunluğun aracılık etkisi olduğu söylenebilir.

Örgütlerde psikolojik güvenlik, psikolojik uygunluk ve psikolojik anlamlılık algısının kontrol edilmediği durumlarda yaşanabilecek başarısızlık işe tutkunluk üzerinde olumsuz etkilere neden olarak hizmet hatası telafisi performansını da olumsuz yönde etkileyebilir.

Psikolojik koşullar ile hizmet hatası telafisi arasındaki istatistiksel ilişki işe tutkunluk faktörü eklendiğinde anlamlı bir azalma göstermektedir. Her ne kadar işe tutkunluk ile psikolojik koşullar birbirleriyle ilişki içinde olsa da psikolojik koşullar açısından elverişli olmayan işletmelerde işe tutkunluğun başka

faktörlerle desteklenmesi ve artırılması durumunda hizmet hatası telafisi performansını artırabilmek açısından olumlu sonuçlar alınabilir.

İşe tutkunluğun adanmışlık ve yoğunlaşma boyutlarının, rol stresi kaynakları ile hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etkisi vardır. Rol stresi kaynaklarından rol erozyonu boyutu ile hizmet hatası telafisi performansı arasında adanmışlık ve yoğunlaşma boyutunun aracılık etkisi saptandığından rol erozyonu yaşayan çalışanlar açısından adanmışlık ve yoğunlaşma durumunun dikkate alınması konusunun önemli olduğu gözlenmektedir.

Kendisini iş yerinde önemsizleşmiş hisseden bir çalışanın işine karşı duyduğu önemin de azalması bir dengeleme mekanizması olabilir. İşle ilgili hevesini ve gayretini kaybetmiş bir çalışanın hizmet hatası telafisi performansında işe tutkunluğun aracılık etkisi bu gayretsizlik ve hevesizliği azaltıcı yönde olabilmektedir. İşe tutkunluğun gayret ve heves yükselticiliği, Schaufeli vd. (2001) göre sizinin tam zıttı olan adanmışlık boyutunun etkisi ve işine olan konsantrasyonu artıran yoğunlaşma boyutu hizmet hatası telafisi performansını artırabilir. Rol erozyonu ve kişisel yetersizlik algısının etkisi bir çalışanın işe karşı duyduğu tutku aracılığı ile hizmet hatası telafisi performansını artırıcı yönde etki edebilir.

Analizler sonucunda gelir düzeyi yükseldikçe psikolojik anlamlılık düzeyinin de yükseldiği bulgusu ortaya çıkmıştır. Buna göre işletmelerde çalışanların gelir düzeylerinin yükseltilmesi onlarda yaptıkları işin daha değerli olduğu algısını yaratabilir. Psikolojik anlamlılık kişilerin idealleri ve standartları açısından işin ne ölçüde değerli (Olivier ve Rothman, 2007) olduğunu açıklayan bir kavram olduğundan çalışanlara ödenen ücretin yüksekliği çalışanın standartlarının karşılandığı algısını ve ideallerini daha kolay yerine getirebileceği algısını destekleme yönünden olumlu etkisi dolayısıyla anlamlılığı artırıyor olabilir.

Psikolojik güvenlik algısının gelir düzeyine bağlı olarak istatistiksel olarak anlamlı artış göstermesi gelir düzeyi sorusunun çalışanların algıları açısından sorulması açısından bakıldığında yüksek gelire sahip olduğunu düşünen çalışanların diğer çalışanlara kıyasla daha başarılı olduklarını hissetmeleriyle ilgili olabilir. Gelir düzeyinin performansı artırdığı yönündeki bulgu da bunu destekleyici bir bakış açısı verebilir.

Psikolojik uygunluğun da gelir düzeyine göre artış gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Gelir düzeyi psikolojik koşulların tüm boyutları ile pozitif yönlü ilişki içindedir. Buna göre işletmelerdeki psikolojik açıdan sağlıklı ortamın sağlanabilmesi açısından çalışanların gelir düzeylerini orta veya yüksek olarak algılayabileceği düzeylerde tutmak psikolojik ortamın düzenlenmesi ve dolayısı ile işe tutkunluk ve hizmet hatası telafisi performansının artırılması açısından önemli görünmektedir.

Rol stresi kaynaklarından rol belirsizliği cinsiyete ve sektördeki deneyime göre farklılaşmaktadır. Buna göre erkekler kadınlara göre daha fazla rol belirsizliği deneyimlemektedir. Rizzo vd. (1970) göre rollerle ilgili görev tanımlamaları yöneticilerin astlarını performanslarıyla ilgili sorumlu tutabilmeleri ve onlara rehberlik yapabilmeleri açısından önem taşımaktadır. Görevinin sınırlarını bilmeyen çalışanların karar almalarındaki güçlükler ve sürekli tereddüt yaşadıkları düşünüldüğünde erkeklerin görevleri ve sınırları hakkında kadınlara göre daha fazla sorun yaşamalarının nedenleri öğrenilmeli ve dikkat edilmelidir.

İşin taleplerinin ev ve aile yaşantısına taşması iş dışı ilişkilere de gerginlik ve stres yüklemektedir. (Coetzee ve Villiers, 2010). Bulgulara göre erkeklerin roller arası çatışmayı daha fazla deneyimlemesi Sinha ve Subramanian'ın (2012) bahsettiği çoklu roller üstlenilen toplumlardaki bireylerin daha fazla roller arası çatışma yaşayacağı durumu ile ilgisi olabilir. Buna göre erkeklerin iş dışı yaşantılarında kadınlara göre daha fazla rol üstleniyor olması bu sonuca yol açıyor olabilir. Erkeklerin iş dışı yaşantılarında çoklu rol üstlenmeleri ve bunun nedenleri farklı araştırmalara konu olarak konu daha fazla açıklığa kavuşturulabilir.

Rol sabitliği, rol beklentisi çatışması, rol erozyonu ve rol kaynağı yetersizliği boyutlarının da cinsiyete göre farklılık göstererek erkeklerde daha yüksek olması rol stresi kaynakları açısından erkeklerin daha fazla rol stresine sahip olduğu ortaya koymaktadır. Kariyer beklentisi, daha fazla kaynağa ihtiyaç duyulduğu algısı, farklı görev vericilerin taleplerini yerine getirmede yaşanan sorunlar ve rolünün paylaşıldığı düşüncesi erkeklerde daha yüksek düzeyde gözlenmektedir. Erkeklerde neden bu durumun daha fazla yaşandığı farklı araştırmalarla netliğe kavuşturulabilir.

Hizmet hatası telafisi performansı gelir düzeyine, oteldeki deneyim süresine ve turizm eğitimi alma durumuna göre farklılaşmaktadır. Gelir düzeyi

artıkça hizmet hatası telafisi performansı artmaktadır. Buna göre çalışanların hizmet hatası telafisi performanslarını arttırmak için gelir düzeylerini arttırmak faydalı olabilir. Düşük gelire sahip olduğunu düşünen çalışanların bu algısının nedenleri üzerinde de durularak örgütte yeteri kadar değer görmedikleri algısı buna etki ediyor ise bunun ortadan kaldırılmasına çalışılabilir. Daha fazla araştırmayla konu netliğe kavuşturulmalıdır.

Sektör açısından öneriler: Hizmet hatası telafisi performansının artırılması için işletmelerde çalışanların kendisini güvende hissetmesi sağlanmalı, kendisini rahatlıkla ifade edebileceği bir ortam oluşturulmalı, kaygı ve endişe yaratıcı ortamlardan sakınmalı, katkılar doğrultusunda takdir edilmeli, kişiliklerine uygun görevler verilmeli, fiziksel, bilişsel ve duygusal kaynakların iş dışına taşmasını önlemek için bitirilmesi mümkün olmayan görevler verilmekten kaçınılmalıdır.

Çalışanların sorumlulukları dahilinde yetki almaları sağlanmalı, rol tanımlarında sık değişiklikler yapılmamalı ve çalışanın faydalı olabildiği görevler üstlenmesi sağlanmalıdır. Çalışanların daha fazla faydalı olabilmelerini teşvik etme açısından güncel bilgiler ve yenilikler konusunda eğitim ve yetenek geliştirme çalışmaları yapılmalıdır. Çalışanların kendilerini enerjik hissetmeleri için yeterli dinlenme imkanları sağlanmalı, gayretli çalışanlar ödüllendirilmeli çalışma saatlerinin mutlu ve konsantre geçmesi sağlanmalıdır. Çalışanların özgüvenlerini arttırıcı ödüllendirme mekanizmalarına işletmelerin daha fazla önem vermesi gerekir. Ortaya çıkan hataların görmezden gelinmesine engel olmak için işletmedeki korku ortamını kaldırmak ve hoşgörü ortamını desteklemek gerekir.

Akademik açıdan öneriler: Bu konuda çalışacak olanların hizmet hatası telafisi performansının gelişen bir konu olduğunu göz önünde bulundurarak farklı kavramlar ve olgular açısından da araştırmalar yapmaları yerinde olacaktır. Hizmet hatası telafisi performansını etkileyen fiziksel, duygusal ve bilişsel kaynakların daha fazla incelenmesi önerilir. İşe tutkunluk ve hizmet hatası telafisi performansı arasındaki ilişkiyi açıklayan ve aracılık yönünü destekleyen çalışmalar daha fazla çalışmalarla desteklenebilir. Rol stresi kaynaklarının hizmet hatası telafisi performansı üzerindeki etkileri üzerinde durulmalıdır.

KAYNAKLAR

- Abdel-Halim, A. A. (1981). Effects Of Role Stress–Job Design–Technology Interaction On Employee Work Satisfaction. *Academy Of Management Journal*. 24(2), 260–273.
- Admasachew, L. Ve Dawson, J. (2015), Employee Engagement – A Brief Review Of Definitions, Theoretical Perspectives And Measures, Aston Business School, Aston University, https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/215465/Dh_129661.pdf
- Aghdasi, S., Kiamanesh, R. A. Ve Ebrahim, N. A. (2011). Emotional Intelligence And Organizational Commitment: Testing The Mediatory Role Of Occupational Stress And Job Satisfaction. *International Conference On Education And Educational Psychology*. 29, 1965-1976.
- Ahmady, S., Changiz, T., Masiello, I. ve Brommels, M. (2007). Organizational Role Stress Among Medical School Faculty Members İn Iran: Dealing With Role Conflict. *BMC Medical Education*. 7(1) 14
- Ahuja, K. M., Chudoba, M. K., Kacmar, J. C., Mcknight, H. D. ve George, F. J. (2007). IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, And Work Overload Tomitigate Turnover Intentions, *MIS Quarterly*, 31(1), 1-17.
- Alderfer, C. P. (1985). An İntergroup Perspective On Group Dynamics. In J. Lorsch (Ed.), *İçinde Handbook Of Organizational Behavior*. 190-222. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Allen, A. J. & Rogelberg, G. S. (2013). Manager-Led Group Meetings: A Context For Promoting Employee Engagement. *Group & Organization Management*. 38(5), 543-569.
- Allen, V.I. & Van De Vliert, E. (1984), *Role Transitions, Explorations And Explanations*, London: Plenum Press

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım E. (2004), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı*” İstanbul: Sakarya Kitapevi.
- Andel, M., & Davenport, T. (2006). The Theory And Practice Of Employee Engagement: California State Automobile Association. Paper Presented At The Society For Human Resources (SHRM) *Conference On Employee Engagement*, Alexandria, VA.
- Ardahan, G. M. (2007) The Influence Of Selected Antecedents Of Frontline Employee 'S Perceptions Of Service Recovery Performance. *Hospitality Review*. 25(2), 10-32.
- Arenberg, D. (1968). Concept Problem Solving İn Young And Old Adults. *Journal Of Gerontology*. 23- 279-282.
- Ashill, J. N., Carruthers J. Ve Krisjanous, J. (2005). Antecedents And Outcomes Of Service Recovery Performance İn A Public Health-Care Environment. *Journal Of Services Marketing*. 19(5), 293 – 308.
- Attridge, M. (2009). Measuring And Managing Employee Work Engagement: A Review Of The Research And Business Literature. *Journal Of Workplace Behavioral Health*. 24, 383-398.
- Aziz, M. (2004). Role Stress Among Women İn The Indian Information Technology Sector", *Women İn Management Review*,19 (7), 356 – 363
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2008). Towards A Model Of Work Engagement. *Career Development International*, 13 (3), 209-223.
- Bakker, B.B. Ve Demerouti, E. (2006), The Job Demands-Resources Model: State Of The Art, *Journal Of Managerial Psychology*, 22 (3), 309-328.
- Barling, J. & Phillips, M. (1993). Interactional, Formal, And Distributive Justice İn The Workplace: An Exploratory Study. *The Journal Of Psychology*, 127, 649-656.

- Baron, M. R. & Kenny, A. D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic And Statistical Considerations. *Journal Of Personality And Social Psychology*. 51(6), 1173-1182.
- Bartolome, F., & Evans, P. A. L. (1979). Professional Lives Versus Private Lives- Shifting Patterns Of Managerial Commitment. *Organizational Dynamics*. 7(4), 3-29.
- Bates, F. L., Harvey, C. C. (1975). *The Structure Of Social Systems*. New York: Wiley.
- Battaglia, D., Borchardt, M., Afonso, M., Giancarlo, S., Pereira, M. (2012). Service Recovery: A Method For Assessing Performance. *Business Process Management Journal*, 18(6), 949 – 963.
- Bedarkar, M & Pandita, D. (2014). A Study On The Drivers Of Employee Engagement Impacting Employee Performance. *Social And Behavioral Sciences*. 133, 106-115.
- Bell, R. C. & Zemke, E. R. (1987). Service Breakdown The Road To Recovery. *Management Review*. 76(10), 32-35.
- Bendoly, E. (2014). System Dynamics Understanding In Projects: Information Sharing, Psychological Safety, And Performance Effects. *Production And Operations Management*. 23(8), 1352-1369.
- Bhattacharya, S. & Mukherjee, P. (2009). Rewards As A Key To Employee Engagement: A Comparative Study On I.T. Professionals. *ASBM Journal Of Management*. 3(1), 160-175.
- Biddle, J.B. (1986), Recent Development In Role Theory, *Annual Review Of Sociology*, 12, 67-62
- Bitner, J. M., Booms, H. B. Ve Tetrault, S. M. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable And Unfavorable Incidents. *Journal Of Marketing*. 54, 71-84.

- Boles, J.S., Johnston, M.W., Hair, J.F. (1997). Role Stress, Work–Family Conflict And Emotional Exhaustion: Interrelationships And Effects On Some Work-Related Consequences. *Journal Of Personal Selling & Sales Manag.* 17(1), 17–28.
- Boshoff, C. & Allen, J. (2000). The Influence Of Selected Antecedents On Frontline Staff's Perceptions Of Service Recovery Performance. *International Journal Of Service Industry Management.* 11(1), 63 – 90.
- Bowen, D. E. & Johnston, R. (1999). Internal Service Recovery: Developing A New Construct. *International Journal Of Service Industry Management.* 10(2), 118–131.
- Boyas, J. & Wind, H. L. (2009). Employment-Based Social Capital, Job Stress, And Employee Burnout: A Public Child Welfare Employee Structural Model. *Children And Youth Services Review*, 32(3), 380-388.
- Burke, R. J., & Bradshaw, P. (1981). Occupational And Life Stress And The Family. *Small Group Behavior.* 12, 329-375.
- Caillier, J. G. (2010). Factors Affecting Job Performance In Public Agencies. *Public Performance & Management Review.* 34(2), 139–165.
- Carlson, S. D., Kacmar, M. K. Ve Williams, J. L. (2000). Construction And Initial Validation Of A Multidimensional Measure Of Work-Family Conflict. *Journal Of Vocational Behavior.* 54, 249-276.
- Cathcart, D., Jeska, S., Karnas, J., Miller, S.E., Pechacek, J., Rheault, L. (2004). Span Of Control Matters. *Journal Of Nursing Administration.* 34 (9), 395–399.
- Chikoko L. G., Buitendach, H. J. Ve Kanengoni, H. (2014). The Psychological Conditions That Predict Work Engagement Among Tertiary Education Employees. *Journal Of Psychology In Africa.* 24(6), 469-474.
- Chung, G. B. & Hoffman, D.K. (1998). Critical Incidents Service Failures That Matter Most. *Hotel And Restaurant Administration Quarterly.* June, 66-71.

- Cicei, C. C. (2012). Occupational Stress And Organizational Commitment In Romanian Public Organizations. *Procedia- Social And Behavioral Sciences*. 33, 1077-1081.
- Claessens B. J., Van Eerde W., Rutte C. G. Ve Roe R. A. (2004). Planning Behavior And Perceived Control Of Time At Work. *Journal Of Organizational Behavior*, 25(8), 937-950.
- Coetzee, M. & De Villiers, M. (2010). Sources Of Job Stress, Work Engagement And Career Orientations Of Employees In A South African Financial Institution. *Southern African Business Review*. 14(1), 27-53.
- Cohen-Meitar, R., Carmeli, A. Ve Waldman, A. D. (2009). Linking Meaningfulness in the Workplace to Employee Creativity: The Intervening Role of Organizational Identification and Positive Psychological Experiences. *Creativity Research Journal*. 21(4), 361-375.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review And An Integration Of Research On Job Burnout. *Academy Of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Craighead, W. C., Karwan, R. K. Ve Miller, I. J. (2004). The Effects Of Severity Of Failure And Customer Loyalty On Service Recovery Strategies. *Production And Operations Management*. 13(4), 307-321.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal Of Management*. 31(6), 874
- Csikszentmihalyi, M. (1990). Flow: The Psychology Of Optimal Experience, https://www.researchgate.net/publication/224927532_Flow_The_Psychology_Of_Optimal_Experience
- Dabholkar, P. A., & Bagozzi, R. P. (2002). An Attitudinal Model Of Technology-Based Self-Service: Moderating Effects Of Consumer Traits And Situational Factors. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 30(3), 184-201.

- De Matos, A. C., Henrique, L. J. Ve Rossi, V. A. C. (2007). Service Recovery Paradox: A Meta-Analysis. *Journal Of Service Research*. 10(1), 60-77.
- De Matos, C. Henrique, J. Ve Vargas, C. (2007). Service Recovery Paradox: A Meta-Analysis. *Journal Of Service Research*. 10, 60-77.
- Del Rio-Lanza, B. A, Vazquez-Casielles, R. Ve Diaz-Martin, M. A. (2009). Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses. *Journal of Business Research*. 62, 775-781.
- Demerouti E, Bakker A.B., De Jonge J., Janssen P.P.M., Schaufeli W.B. (2001). Burnout And Engagement At Work As A Function Of Demands And Control, *Scand J Work Environ Health*. 27(4), 279-286.
- Dickerson, A. E., Reistetter, T. Ve Gaudy, J. R. (2013). The Perception Of Meaningfulness And Performance Of Instrumental Activities Of Daily Living From The Perspectives Of The Medically At-Risk Older Adults And Their Caregivers. *Journal Of Applied Gerontology*. 32(6), 749-764.
- Dilts, D. A., Deitsch, C. R. Ve Paul, R. J. (1985). *Getting Absent Workers Back On The Job. An Analytical Approach*. New York: Quorum Books.
- Dollard, F. M. & Bakker, B. A. (2010). Psychosocial Safety Climate As A Precursor To Conducive Work Environments, Psychological Health Problems, And Employee Engagement. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*. 83, 579-599.
- Dwyer, D. J. & Ganster, D. C. (1991). The Effects Of Job Demands And Control On Employee Attendance And Satisfaction. *Journal Of Organizational Behavior*. 12, 595-608.
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work And Family Research In IO/OB: Content Analysis And Review Of The Literature (1980 –2002). *Journal Of Vocational Behavior*, 66(1), 124-197.
- Edmonson, A. (1999). Psychological Safety And Learning Behavior In Work Teams. *Administrative Science Quarterly*, (44)2, 350-383

- Elovainio, M., & Kivimaki, M. (2001). The Effects Of Personal Need For Structure And Occupational Identity In The Role Stress Process. *Journal Of Social Psychology*. 141(3), 365–378.
- Erera-Weatherley, P. I. (1996). Coping With Stress: Public Welfare Supervisors Doing Their Best. *Human Relations*, 49, 157-170.
- Essawy, M. (2016). Job Stressors, Emotional Exhaustion And Service Recovery In Independent Quick Service Restaurants In Egypt: An Empirical Investigation. *Advances In Hospitality And Tourism Research*. 4(1), 1-16.
- Fisher, C. D. & Gitelson, R. (1983). A Meta-Analysis Of The Correlates Of Role Conflict And Ambiguity. *Journal Of Applied Psychology*. 68(2), 320–333.
- Freney, Y. & Fellenz, R. M. (2013). “Work Engagement As A Key Driver Of Quality Of Care: A Study With Midwives”, *Journal Of Health Organization And Management*, 27(3), 330 – 349
- Frese, M., & Fay, D. (2001). Personal Initiative (PI): An Active Performance Concept For Work In The 21st Century. *Research In Organizational Behavior* 23, 133-187
- Frone, M. R., Russell, M., Ve Cooper, M. L. (1992). Antecedents And Outcomes Of Work–Family Conflict: Testing A Model Of The Work–Family Interface. *Journal Of Applied Psychology*, 77(1), 65–75.
- Gardner, E. F. & Monge, R. H. (1977). Adult Age Differences In Cognitive Abilities And Educational Background. *Experimental Aging Research*. 3, 337-384.
- Ghosh, P., Rai, A. Ve Sinha, A. (2014). Organizational Justice And Employee Engagement: Exploring The Linkage In Public Sector Banks In India. *Personnel Review*, 43(4), 628-652.
- Gibb, J. R. 1961. Defensive Communication. *Journal Of Communication*, (11) 141-148

- Glissmeyer, M., Bishop, J. W., & Fass, R. D. (2007). Role Conflict, Role Ambiguity And Intention To Quit The Organization: The Case Of Law Enforcement Officers. In Decision Sciences Institute Annual Conference, 38th Southwest.
- Goffman, E. (1961). *Encounters: Two Studies In The Sociology Of Interaction*. Indianapolis: Bobbs-Merrill Co.
- Gonda, J., Quayhagen, M. Ve Schaie, W. (1979). Education, Task Meaningfulness, And Cognitive Performance In Young-Old And Old-Old Adults. *Annual Meeting Of The Gerontology Society*. 1-14
- Goodman, L. A. (1960). On The Exact Variance Of Products. *Journal Of The American Statistical Association*, 55, 708-713.
- Goolsby, J.R. (1992). A Theory Of Role Stress In Boundary Spanning Positions Of Marketing Organizations. *Journal Of Academy Of Marketing Science*. 20(2), 155–164.
- Gounaris, S. (2008). The Notion Of Internal Market Orientation And Employee Job Satisfaction: Some Preliminary Evidence. *Journal Of Services Marketing*. 22, 68-90.
- Grant, A. M. (2008). The Significance Of Task Significance: Job Performance Effects, Relational Mechanisms, And Boundary Conditions. *Journal Of Applied Psychology*. 93(1), 108 –124.
- Green, J. D., Sedikides, C., Saltzberg, J. A., Wood, J. V. Ve Forzano, L. A. B. (2010). Happy Mood Decreases Self-Focused Attention. *British Journal Of Social Psychology*, 42. 147–157
- Greenhaus, H. J. & Beutell, J. N. (1985). Sources Of Conflict Between Work And Family Roles. *The Academy Of Management Review*. 10(1), 76-88.
- Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1995). Emotion Elicitation Using Films. *Cognition And Emotion*, 1, 87-108.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management And Marketing*, Chichester: Wiley.

- Guchait, P., Lee, C., Wang, Y. C. Ve Abbott, L. J. (2015) Impact Of Error Management Practices On Service Recovery Performance And Helping Behaviors İn The Hospitality İndustry: The Mediating Effects Of Psychological Safety And Learning Behaviors, *Journal Of Human Resources İn Hospitality & Tourism*, 15(1), 1-28.
- Guchait, P., Paşamehmetoğlu, A. Ve Dawson, M. (2014). Perceived Supervisor And C0-Worker Support For Error Management: Impact On Perceived Psychological Safety And Service Recovery Performance. *International Journal Of Hospitality Management*. 41, 28-37
- Guenzi, P. & Pelloni, O. (2004). The İmpact Of İnterpersonal Relationship On Customer Satisfaction And Loyalty To The Service Provider. *International Journal Of Service Industry Management*. 18, 521-533.
- Guest, D. (2014). Employee Engagement: A Sceptical Analysis, *Journal Of Organizational Effectiveness: People And Performance*, 1(2), 141 – 156.
- Gupta, N. & Jenkins, G.D. (1985). *Dual Career Couples: Stress, Stressors, Strains And Strategies*. T.A. Beehr & R.S. Bhagat (Ed) İçinde: Human Stress And Cognition İn Organizations: An İntegrated Perspective. NY: Wiley.
- Güney, S. (2007). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. MA: Addison Wesley.
- Hackman, R. H. Ve Oldham R. G. (1976). Motivation Through The Design Of Work: Test Of A Theory. *Organizational Behavior And Human Performance*, 16, 250-279.
- Hakanen, J. J., Bakker, B. A. Ve Schaufeli, B. W. (2006). Burnout And Work Engagement Among Teachers. *Journal Of School Psychology*. 43(6), 495-513.

- Halbesleben, J. R. B. (2010). *A Meta-Analysis Of Work Engagement: Relationships With Burnout, Demands, Resources And Consequences*. A. B. Bakker & M. P. Leiter (Ed), *Work Engagement: A Handbook Of Essential Theory And Research* içinde (102-117). New York: Psychology Press.
- Hall, T.D. Ve Richter, J. (1989), Balancing Work Life And Home Life: What Can Organizations Do To Help? *The Academy Of Management Executive* (1987-1989), 2(3), 213-223
- Hallberg, U.E. & Schaufeli, W.B. (2006). Same Same But Different? Can Work Engagement Be Discriminated From Job Involvement And Organizational Commitment? *European Psychologist*, 11(2), 119-127.
- Harter, J.K., Schmidt, F.L., Hayes, T.L. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, And Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal Of Applied Psychology*. 87(2), 268–279.
- Harter, K. J., Schmidt, L. F., Hayes, L.T. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, And Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal Of Applied Psychology*, (87)2, 268-279.
- Hecht, M. L. (2001). Role Conflict And Role Overload: Different Concepts, Different Consequences. *Sociology Inquiry*, 71(1), 111-121.
- Hendrix, W. H. (1985). Factors Predictive Of Stress, Organizational Effectiveness, And Coronary Heart Disease Potential. *Aviation, Space & Environmental Medicine*. 56, 654-659.
- Herman, J. B., & Cgylstrom, K. K. (1977). Working Men And Women: Inter-And Intra-Role Conflict. *Psychology Of Women Quarterly*, 1, 319-333.
- Higgins, C.A., Duxbury, L. E., & Irving, R. H. (1992). Work–Family Conflict In The Dual-Career Family. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*. 51, 51–75.

- Hirak, R., Peng, A. C., Carmeli, A., & Schaubroeck, J. M. (2012). Linking leader inclusiveness to work unit performance: The importance of psychological safety and learning from failures. *The Leadership Quarterly*, 23(1), 107–117
- Hirschhorn, L. (1988). *The Workplace Within: Psychodynamics Of Organizational Life*. Cambridge, Mass. MIT Press.
- Hirschman, A.O. (1970). *Exit, Voice, And Loyalty: Responses To Decline In Firms, Organizations And States*. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Hirschman, K.D., Kelley, S.W. & Rotasky, H.M. (1995), *Responses To Decline In Firms, Organizations And States*, Harvard University Press
- Hobfoll, S.E. (2001), The Influence Of Culture, Community, And The Nested-Self In The Stress Process: Advancing Conservation Of Resources Theory, *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337-370.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*. Berkeley: University Of California Press.
- Hoffman, D. K., Kelley, W. S. & Rotalsky, M. H. (1995). Tracking Service Failures And Employee Recovery Efforts. *The Journal Of Services Marketing*, 9(2), 49-61.
- Høigaard R., Giske R. & Sundsli K. (2011). Newly Qualified Teachers' Work Engagement And Teacher Efficacy Influences On Job Satisfaction, Burnout, And The Intention To Quit. *European Journal Of Teacher Education*. 35(3), 347-357
- Holly, J. (2013). *An examination of psychological meaningfulness, safety, and availability as the underlying mechanisms linking job features and personal characteristics to work Engagement*. Florida: ProQuest Dissertations Publishing

- Homburg Fürst, A., C., 2005. How Organizational Complaint Handling Drives Customer Loyalty: An Analysis Of The Mechanistic And The Organic Approach. *Journal Of Marketing Management*. 69(3), 95–114.
- Hulicka, I. M. (1967) Age Differences In Retention As A Function Of Interference. *Journal Of Gerontology*. 22, 180-184.
- Isaksen J 2000. Constructing Meaning Despite The Drudgery Of Repetitive Work. *Journal Of Humanistic Psychology*, 40(3), 84-107.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress And Work*. Glenview. IL: Scott, Foresman.
- Jackson, S. E. & Schuler, R. S. (1985). A Meta-Analysis And Conceptual Critique Of Research On Role Ambiguity And Role Conflict In Work Settings. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*. 36(1), 16–78.
- Janik, M. Ve Rothmann, S. (2015), Meaningful Work And Secondary School Teachers' Intention To Leave, *South African Journal Of Education*, (35)2, 1-13.
- Jenaro, C., Flores, N., Orgaz, M.B. Ve Cruz, M. (2011), Vigour And Dedication In Nursing Professionals: Towards A Better Understanding Of Work Engagement. *Journal Of Advanced Nursing*, 67 (4), 865-875.
- Jong, A.D. & De Ruyter, K. (2004). Adaptive Versus Proactive Behaviour In Service Recovery: The Role Of Self- Managing Teams. *Decision Sciences*. 35(3), 457–491
- Jourard, S. M. (1968). *Disclosing Man To Himself*. Princeton, N.J.: D. Van Nostrand Co.
- Kahn L.R., Wolfe, M.D., Quinn, P. R., Snoek. D.J. Ve Rosenthal, A.R. (1964) *Organizational Stress: Studies In Role Conflict And Ambiguity*. NY: John Wiley,
- Kahn, W.A. (1990). Psychological Conditions Of Personal Engagement And Disengagement At Work. *Academy Of Management Journal*, (33)4, 692-724.

- Karasek, A.R. (1979), Job Demands, Job Decision Latitude, And Mental Strain: Implications For Job Redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Karatepe, M. O., (2012). Job Resources, Work Engagement, And Hotel Employee Outcomes: A Time-Lagged Analysis. *Economic Research- Ekonomska Istrazivanja*. 25(3), 644-665.
- Karatepe, M. O., Beirami, E., Bouzari, M. ve Safavi, P. H. (2014). Does Work Engagement Mediate The Effects Of Challenge Stressorson Job Outcomes? Evidence From The Hotel Industry. *International Journal Of Hospitality Management*. 36, 14-22.
- Karatepe, M. O. (2006). The Effects Of Selected Antecedents On The Service Recovery Performance Of Frontline Employees. *Service Industrial Journal*. 26(1), 39-57.
- Karatepe, O. (2014). Hope, Work Engagement, And Organizationally Valued Performance Outcomes: An Empirical Study In The Hotel Industry. *Journal Of Hospitality Marketing & Management*. 23(6), 678-698.
- Katz, D. And Kahn, R.L. (1966), *The Social Psychology Of Organisations*, NY: Wiley
- Kaur, R., Shah, A. A., Ul-Haque, A. (1993). Organizational Role Stress And Job Satisfaction In The Public And Private Sector Industry. *Pakistan Journal Of Psychology Research*, 8(3), 43-42.
- Keaveney, M. S. (1995). Customer Switching Behavior In Service Industries: An Exploratory Study. *Journal Of Marketing*. 59(2), 71-82.
- Keith, P. M., & Schafer, R. B. (1980) Role Strain And Depression In Two Job Families. *Family Relations*. 29, 483-488.
- Kelley, W. S. & Davis, A. M. (1994). Antecedents To Customer Expectations For Service Recovery. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*. 22(1), 52-61.
- Kelly, G. A. (1955). *The Psychology Of Personal Constructs*. New York: Norton

- Kendall, E. (2000), Occupational Stress: Factors That Contribute To Its Occurrence And Effective Management, *Workcover Western Australia*.
- Khatibi, A., Asadi, H. ve Hamidi, M. (2009). The Relationship Between Job Stress And Organizational Commitment In National Olympic And Paralympic Academy. *World Journal Of Sport Sciences*. 2(4), 272-278.
- Kırkibir, F. & Cengiz, E. (2007). Do Frontline Staff's Psychographic Attributes And Perception Of Organizational Factors Affect Service Recovery Performance? *Innovative Marketing*. 3(4), 21-29.
- Kim, M. S. & Oh, Y. J. (2012). Employee Emotional Response Toward Healthcare Organization's Service Recovery Efforts And Its Influences On Service Recovery Performance. *Service Business*. 6, 297-321.
- Kim, S. & Wright, B. E. (2007). IT Employee Work Exhaustion Toward An Integrated Model Of Antecedents And Consequences. *Review Of Public Personnel Administration*, 27(2), 147-170.
- Kim, T. T., Paek, S., Choi, H. C Ve Lee, G. (2012). Frontline Service Employees' Customer-Related Social Stressors, Emotional Exhaustion, And Service Recovery Performance: Customer Orientation As A Moderator. *Service Business*. 6(4), 503-526.
- Kumar, S., Muhammad, P., Bhatti, A., Kumar N., Ariff, P. Ve Juhari, S. (2016). Factors Affecting Service Recovery Performance And Customer Service Employees; A Study Of Malaysian Life Insurance Industry. *International Journal Of Productivity And Performance Management*. 65(7), 898-924.
- Lambert, E. & Paoline, E. A. (2008). The Influence Of Individual, Job And Organizational Characteristics On Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction And Organizational Commitment. *Criminal Justice Review*. 33(4), 541-594.
- Langelaan, S., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Van Rhenen, W. & Van Doornen, L., (2006). Do Burned-Out And Engaged Employees Differ In HPA-Axis Functioning? *Scandinavian Journal Of Work Environment And Health*, 32, 339-348.

- Lasch, C. (1984), *The Minimal Self*. New York, Norton.
- Lazarus, S.R., (2006), *Stress And Emotion A New Synthesis*, Springer Publishing Company.
- Leiter, P.M. Ve Maslach, C. (1999). Six Areas Of Worklife: A Model Of The Organizational Context Of Burnout. *Journal Of Health And Human Services Administration*, (21)4, 472-489.
- Leither, P. M. & Maslach, C. (1999). Six Areas Of Worklife: A Model Of The Organizational Context Of Burnout. *Journal Of Health And Human Services Administration*. 21(4), 472-489.
- Leka, S., Griffiths, A. Ve Cox T. (2003). *Work Organization And Stress, Protecting Workers' Health Series, No:3*. Switzerland: WHO Library Cataloguing-In-Publication Data.
- Leung, A. S. M, Wu, L. Z., Chen, Y. Y. Ve Young, M. N. (2011). The Impact Of Workplace Ostracism In Service Organizations. *International Journal Of Hospitality Management*. 30, 836-44.
- Levasque J.T. Ve Mcdougall G.H. (2000), Service Problems And Recovery Strategies: An Experiment, *Canadian Journal Of Administrative Sciences*, (17) 1, 20-37
- Levesque, J. T. & Mcdougall, G. H. G. (2000), Service Problems And Recovery
- Levinson, H. (1965), Book Reviews, *Administrative Science Quarterly*, 10(1), 125-129.
- Lewis, S.N.C., & Cooper, C.L. (1988). Stress In Dual Earner Families. *Women And Work: An Annual Review*, 3, 139-168.
- Lin, B. W. (2010). Relevant Factors That Affect Service Recovery Performance. *The Service Industries Journal*. 30(6), 891-910.

- Ling, A. T., Hussain, K. Ve Sambasivan, M. (2014). Antecedents Affecting Employee Service Recovery Performance In Five Star Hotel. *Australian Academy Of Business And Social Sciences Conference 2014 (Partnership With The Journal Of Developing Areas)*.
- Linton, R. (1936). *The Study Of Man*. New York: Appleton-Century
- Little, M.L., Nelson, L.D., Wallace, C.J., Ve Johnson D.P. (2011), Integrating Attachment Style, Vigor At Work, And Extra-Role Performance. *Journal Of Organizational Behavior*, (32), 464-484.
- Locke, A. E. (1976). *The Nature And Causes Of Job Satisfaction*. Dunnette M. D. (Ed) İçinde Handbook Of İndustrial And Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally.
- Lodahl, T. M., & Kejner, M. (1965). The Definition And Measurement Of İnvolveİment. *Journal Of Applied Psychology*, 49, 24–33.
- Lunenburg, F. C. (2011). Motivating By Enriching Jobs To Make Them More Interesting And Challenging. *International Journal Of Management, Business, And Administration* 15(1), 1-11.
- Lung, T. L. & Yuan, H. L., (2008), The Effect Of Supervision Style And Decision-Making On Role Stress And Satisfaction Of Senior Foreign Managers İn İnternational Joint Ventures İn China, *International Journal Of Commerce And Management*, 17(4), 284 – 294.
- Luthans, F. (2011), *Organizational Behavior An Evidence Based Approach (12. Edition)*, NY: Mcgraw-Hill Irwin
- Lyons, F. T. (1971). Role Clarity, Need For Clarity, Satisfaction, Tension, And Withdrawal. *Organizational Behavior And Human Performance*. 6, 99-100.
- Mackinnon, D. P., & Dwyer, J. H. (1993). Estimating Mediated Effects İn Prevention Studies. *Evaluation Review*, 17, 144-158.

- Mackinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S. G., & Sheets, V. (2002). A Comparison Of Methods To Test Mediation And Other Intervening Variable Effects. *Psychological Methods*, 7, 83-104.
- Mackinnon, D. P., Warsi, G., & Dwyer, J. H. (1995). A Simulation Study Of Mediated Effect Measures. *Multivariate Behavioral Research*, 30, 41-62.
- Madhanrajan, U. & Jacob, J. D. (2016). Mediating Role Of Service Recovery Performance On The Relationship Between Job Satisfaction And Intention To Stay. *Asian Journal Of Research In Social Sciences And Humanities*. 6(10), 1474-1485.
- Manning, D. & Preston, A. (2003), Organizational Stress: Focusing On Ways To Minimize Distress, *CUPA-HR Journal*, 54 (2)
- Maslach, C., Schaufeli, B. W. Ve Leither, P. M. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Matos, A.C., Ve Henrique L.J. Ve Rossi, V.A.C. (2007), Service Recovery Performance, *Journal Of Service Research*, (10) 1, 60-77.
- Matuska, M.K. Ve Christiansen, H.C., (2008). A Proposed Model Of Lifestyle Balance, *Journal Of Occupational Science*, 15 (1), 9-19.
- Mauno, S., Kinnunen, U. Ve Ruokolainen, M. (2007), Job Demands And Resources As Antecedents Of Work Engagement: A Longitudinal Study. *Journal Of Vocational Behavior*, 70, 149-171.
- Maxham III, J.G. & Netemeyer, R.G. (2003). Firms Reap What They Sow: The Effects Of Shared Values And Perceived Organizational Justice On Customers' Evaluations Of Complaint Handling. *Journal Of Marketing Mark.* 67 (1), 46-62.
- May, R.D., Gilson L.R., Ve Harter M.L., (2004), The Psychological Conditions Of Meaningfulness, Safety And Availability And The Engagement Of The Human Spirit At Work. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*. 77, 11-37.

- Mccollough M.A (2008), The Recovery Paradox: The Effect Of Recovery Performance And Service Failure Severity On Post-Recovery Customer Satisfaction, *Proceedings Of The Allied Academies*, (15) 2, 309-310.
- Mccollough, M. A. Berry, L. L. Ve Yadav, S. M. (2000). An Empirical Investigation Of Customer Satisfaction After Service Failure And Recovery. *Journal Of Service Research*, 3 (2), 121-137.
- Mcdougall, G. H. G. & Levesque, T. (2000). Customer Satisfaction With Services: Putting Perceived Value Into The Equation. *Journal Of Services Marketing*, 14(5), 392 – 410.
- Mead, G. H. (1934) *Mind, Self And Society*. Chicago: Univ. Chicago Press
- Milliken, J. F., Morrison, W. E. Ve Hewlin, F. P. (2003). An Exploratory Study Of Employee Silence: Issues That Employees Don't Communicate Upward And Why. *Journal Of Management Studies*. 40(6), 1453-1476.
- Milne, P. (2001), Rewards, Recognition And Knowledge Sharing: Seeking A Causal Link. *Australian Academic & Research Libraries*. 32(4), 321-331.
- Mishra, K.A. Ve Spreitzer M.G. (1998) Explaining How Survivors Respond To Downsizing: The Roles Of Trust, Empowerment, Justice And Work Redesign, *Academy Of Management*, 23 (3), 567-588.
- Moreno, J. L. (1934). *Who Shall Survive?* Washington, DC: Nervous And Mental
- Morris, A.J. Ve Feldman, C.D. (1996), The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor, *The Academy Of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mowday, R., Steers, R. Ve Porter, L. (1979). The Measurement Of Organizational Commitment. *Journal Of Vocational Behaviour*. 14, 224-47.
- Mukherjee, A. & Malhotra, N. (2006). Does Role Clarity Explain Employee-Perceived Service Quality? A Study Of Antecedents And Consequences In Call Centres. *International Journal Of Service Industry Management*. 17(5), 444-473.

- Nadiri, H. & Tanova, C. (2016). What Factors Influence Employee Service Recovery Performance And What Are The Consequences İn Health Care? *Q Manage Health Care*. 25(3), 162-175.
- Nazneen, A. & Bhalla, P. (2014). A Study Of Organizational Role Stress And Organizational Commitment Among The Faculty Members Of Public And Private Universities. *International Journal of Human Resource Management and Research*. 4(3), 69-76.
- Nergiz, G. H. (2015). Otel İşletmelerinde Hata Yönetiminin Psikolojik Güvenlik, Örgütsel Performans Ve Örgütsel Öğrenme Üzerindeki Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 26(2), 221-237.
- Nguyen T. D. & Kennedy, M. R. J. (2003). Diffusing Customer Anger İn Service Recovery: A Conceptual Framework. *Australasian Marketing Journal* 11(2), 46-55.
- Nordenmark, M., (2004). Multiple Social Roles And Well-Being A Longitudinal Test Of The Role Stress Theory And The Role Expansion Theory. *Acta Sociologica* 47(2), 115–126.
- O’Driscoll, M. P., Ilgen, D. R., & Hildreth, K. (1992). Time Devoted To Job And Off-Job Activities, İnterrole Conflict, And Affective Experiences. *Journal Of Applied Psychology*. 77, 272–279
- Oliver, A., Rothmann, S., (2007) Antecedents Of Work Engagement İn A Multinational Oil Company, *SA Journal Of Industrial Psychology*, 33 (3), 49-56.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J. H., Rabinowitz, S. R., Bedeian, A. G., & Mossholder, K. W. (1989). Work And Family Variables As Mediators Of The Relationship Between Wives’ Employment And Husbands’ Well-Being. *Academy Of Management Journal*, 32, 185–201.
- Pareek, U. (1981), *Handbook For Trainers İn Educational Management*, Thailand: UNESCO Educational Planning And Management Service

- Pareek, U. (2002), *Training Instruments In HRD And OD*. New Delhi: Mcgraw Hill Pub.
- Pareek, U. (2004). Reward System For Nurturing Talent And Teams. *Indian Journal Of Training & Development*, 34(1), 27–38.
- Parsons, T. (1951), *The Social System*. Glencoe, Ill: Free
- Peterson, F. M., Smith, B. P., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V. Cho, G. N., Jesuino, C.J., D’Amorim, M., François, H-P., Hoffman, K., Koopman, L. P., Leung, K. Lim, K. T., Mortazavi, S., Munene, J., Radford, M., Ropo, A., Savage, G., Setiadi, B., Sinha, N.T., Sorenson, R., Viedge, C. (1995). Role Conflict, Ambiguity, And Overload: A 21-Nation Study, *The Academy Of Management Journal*, 38(2), 429-452.
- Piaget, J. (1998) *The Language And Thought Of The Child*. London: Routledge
- Pleck, J. H. (1977) The Work-Family Role System. *Social Problems*, 24, 417-427.
- Pleck, J. H., Staines, G. L., Ve Lang, L. (1980). Conflicts Between Work And Family Life. *Monthly Labor Review*. 103(3), 29-32.
- Preacher, J. K. & Hayes, F. A. (2004). SPSS And SAS Procedures For Estimating Indirect Effects In Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*. 36(4), 717-731.
- Prieto, L. L., Soria, S. M., Martinez, M. I. Ve Schaufeli, W. (2008). Extension Of The Job Demands-Resources Model In The Prediction Of Burnout And Engagement Among Teachers Over Time. *Psicotema*. 20(3), 354-360.
- Punjaisri, K., Evanschitzky, H. Ve Rudd, J. (2013). Aligning Employee Service Recovery Performance With Brand Values: *The Role Of Brand-Specific Leadership*. *Journal Of Marketing Management*. 29(9-10), 981-1006.
- Ramos, O. A., Ales, B.Y. Ve Sierra, M. I. (2014). Role Stress And Work Engagement As Antecedents Of Job Satisfaction In Spanish Workers. *Journal Of Industrial Engineering And Management*. 7(1), 360-372.

- Rayton, B. A. & Yalabik, Z. Y. (2014). The International Journal Of Human Work Engagement, Psychological Contract Breach And Job Satisfaction. *The International Journal Of Human Resource Management*. 25(17), 2382-2400.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature. *Journal Of Applied Psychology*. (87)4, 698-714
- Richardson, A.M., Burke, R.J. Ve Martinussen, M. (2006). Work And Health Outcomes Among Police Officers: The Mediating Role Of Police Cynicism And Engagement. *International Journal Of Stress Management* 13, 555–574.
- Rizzo, R. J., House, J. R. Ve Lirtzman, I.S. (1970), Role Conflict And Ambiguity In Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Roberson, B. E. M. Ve Strickland, J. O. (2010). The Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, And Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal Of Psychology*. 144, 313-326.
- Roberts, N. A., & Levenson, R. W. (2001). The Remains Of The Workday: Impact Of Job Stress And Exhaustion On Marital Interaction In Police Couples. *Journal Of Marriage And Family*, 63, 1052-1067.
- Robinson, D., Perryman, S., Hayday, S., (2004). *The Drivers Of Employee Engagement*. Institute For Employment Studies.
- Rod, M., Ashill, J. N. Ve Carruthers, J. (2008). The Relationship Between Job Demand Stressors, Service Recovery Performance And Job Outcomes In A State-Owned Enterprise. *Journal Of Retailing And Consumer Services*. 15- 22-31.
- Rothmann, S. & Hamukang'andu, L. (2013). Callings, work role fit, psychological meaningfulness and work engagement among teachers in Zambia. *South African Journal of Education*. 33(2), 1-16.

- Rotter, J. B. (1954). *Social Learning And Clinical Psychology*. Englewood, Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Rurkkhum, S. Ve Bartlett, R. K. (2012). The Relationship Between Employee Engagement And Organizational Citizenship Behaviour İn Thailand. *Human Resources Development International*. 15, 157-174.
- Saks, M. A. (2006). Antecedents And Consequences Of Employee Engagement. *Journal Of Managerial Psychology*. 21(7), 600 – 619.
- Salam, F. (2014). Work Overload, Work-Family Conflict, Family-Work Conflict And Their Effects On Job Embeddedness: The Moderating Role Of Coworker Support. *Journal Of Business And Management*. 16(1), 75-80.
- Sarışık, M. (2008). Turizm İşletmelerinde Stres Yönetimi. Okumuş F. ve Avcı U., (Ed), *Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri İçinde* (149-175). Ankara: Detay Yayıncılık
- Satiya, S. & Khan, W. (2013). Emotional Intelligence As Predictor Of Occupational Stress Among Working Professionals. *A Peer Reviewed Research Journal*. 15(1), 79-97.
- Schaufeli B.W., Bakker, B.B., Van Rhenen, W. (2009), How Changes İn Job Demands And Resources Predict Burnout, Work Engagement, And Sickness Absenteeism, *Journal Of Organizational Behavior*, 30, 893-917.
- Schaufeli, B. W., Salanova, M., Roma, G. V. Ve Bakker, B. A. (2002). The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal Of Happiness Studies*. 3, 71-92.
- Schaufeli, W. Ve Bakker, A. (2003). Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual (Version 1, November 2003), [Http://Www.Wilmarschaufeli.Nl/Publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_Manual_UWES_English.Pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/Publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_Manual_UWES_English.Pdf)
- Schaufeli, W. Ve Bakker, A. (2004). The Measurement Of Work Engagement With A Short Questionnaire, *Educational And Psychological Measurement*, (66)4, 701-716.

- Schaufeli, W. Ve Bakker, A. (2015), Defining And Measuring Work Engagement: Bringing Clarity To The Concept. [Http://Www.Researchgate.Net/Publication/232478318](http://www.researchgate.net/publication/232478318)
- Schaufeli, W.B. & Salanova, M. (2007). Work Engagement: An Emerging Psychological Concept And Its Implications For Organizations. S.W. Gilliland, D.D. Steiner. & D.P. Skarlicki (Ed), İçinde. *Research In Social Issues In Management Managing Social And Ethical Issues In Organizations*. 5, 135-177.
- Schein, H. E. (2004), *Organizational Culture And Leadership (3. Edition)*, Jossey-Bass, San Francisco
- Schepers, J., de Jong, A., Wetzels, M. Ve de Ruyter, K. (Psychological safety and social support in groupware adoption: A multi-level assessment in education. *Computers & Education*. 51, 757-775.
- Schuler, R. S., Aldag, R. J., Ve Brief, A. P. (1977). Role Conflict And Ambiguity: A Scale Analysis. *Organizational Behavior And Human Performance*, 20, 111-128.
- Seeman, M. (1972). Alienation And Engagement. In A. Campbell & P. E. Converce (Ed). *The Human Meaning Of Social Change* (Pp. 467–527). New York: Russell Sage Foundation.
- Selye, H. (1976), The Stress Concept, *Canadian Medical Association Journal*, (115)8, 718.
- Shamir, B. (1991). Meaning, Self And Motivation In Organizations. *Organization Studies*, 12, 405-424.
- Shantz, A. Alfes, K. Truss, C. And Soane, E. (2013). The Role Of Employee Engagement In The Relationship Between Job Design And Task Performance, Citizenship And Deviant Behaviours. *The International Journal Of Human Resource Management*. 24(13), 2608–2627.
- Sherif, M. (1936). *The Psychology Of Social Norms*. New York: Harper

- Shirom, A. (1982). What Is Organisational Stress? A Facet Analytic Conceptualisation. *Journal Of Occupational Behaviour*, 3, 21-37.
- Shirom, A., Toker, S., Jacobson, O., Ve Balicer. R.D. (2010). Feeling Vigorous And The Risks Of All-Cause Mortality, Ischemic Heart Disease, And Diabetes: A 20-Year Follow-Up Of Healthy Employees, *Psychosomatic Medicine* (72), 727–733.
- Singh, J. (1998). Striking A Balance In Boundary-Spanning Positions: An Investigation Of Some Unconventional Influences Of Role Stressors And Job Characteristics On Job Outcomes Of Salespeople. *The Journal Of Marketing*, 62(3), 69–86.
- Sinha, V. & Subramanian, S. K. (2012). Organizational Role Stress Across Three Managerial Levels: A Comparative Study, *Global Business And Organizational Excellence*, July/August, 70-77.
- Sinnott, J. D. (1975). Everyday Thinking And Piagetian Operativity In Adults. *Human Development*. 18, 430-443.
- Smith, E. E. (1957). The Effects Of Clear And Unclear Role Expectations On Group Productivity And Defensiveness. *Journal Of Abnormal And Social Psychology*. 55, 213-217.
- Smith, K. A., Bolton, N. R. Ve Wagner, J. (1999). A Model Of Customer Satisfaction With Service Encounters Involving Failure And Recovery. *Journal Of Marketing Research*. 36(3), 356-372.
- Smith, K. K. (1982). *Groups In Conflict: Prisons In Disguise*. Dubuque, Iowa: Kendall-Hunt.
- Sobel, M. E. (1982). *Asymptotic Confidence Intervals For Indirect Effects In Structural Equation Models*. In S. Leinhardt (Ed), *Sociological Methodology*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic Confidence Intervals For Indirect Effects In Structural Equation Models. İçinde S. Leinhardt (Ed), *Sociological Methodology*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Song, J. H., Kolb, J. A., Lee, U. H. Ve Kim, H. K. (2012). Role Of Transformational Leadership In Effective Organizational Knowledge Creation Practices: Mediating Effects Of Employees' Work Engagement. *Human Resource Development Quarterly*. 23(1), 65–101.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, Work Engagement, And Proactive Behavior: A New Look At The Interface Between Nonwork And Work. *Journal Of Applied Psychology*. 88(3), 518-528.
- Sonnentag, S. Ve Zijlstra, H.R.F. (2006) Job Characteristics And Off-Job Activities As Predictors Of Need For Recovery, Well-Being, And Fatigue, *Journal Of Applied Psychology* (91)2, 330-350
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., & Warg, L.-E. (1995). Burnout In Social Work. *Social Work*. 40(5), 638–646.
- Srivastav, A. K. (2010). Heterogeneity Of Role Stress, *Research And Practice In Human Resource Management*, 18(1), 16-27.
- Srivastav, K. A. (2006), Organizational Climate As A Dependent Variable Relationship With Role Stress, Coping Strategy And Personal Variables, *Journal Of Management Research*, 6(3), 125-136.
- Strategies: An Experiment. *Canadian Journal Of Administrative Sciences*. 17(1), 20-37.
- Swart, J. Ve Rothmann, S. (2012), Authentic Happiness Of Managers, And Individual And Organisational Outcomes. *Psychological Society Of South Africa*, 42 (4), 492-508.
- Thomas, K. W. & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive Elements Of Empowerment: An 'Interpretive' Model Of Intrinsic Task Motivation. *Academy Of Management Review*. 15, 666–681.
- Tiwari, B. & Lenka, U. (2016). Building Psychological Safety For Employee Engagement In Post-Recession. *Development And Learning In Organizations*. 30(1), 19-22.

- Torrance, E. P. (1954). The Behavior Of Small Groups Under The Stress Of Conditions Of "Survival". *American Sociological Review*. 19, 751-755.
- Towers Perrin. (2003). 2003 Towers Perrin Global Engagement Workforce Study [White Paper]. Stamford
- Tubre, T. C. & Collins, J. M. (2000). Jackson And Schuler (1985) Revisited: A Metaanalysis Of The Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, And Job Performance. *Journal Of Management*. 26(1), 155–169.
- Tubre, T. C. & Collins, J. M. (2000). Jackson And Schuler (1985) Revisited: A Metaanalysis Of The Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, And Job Performance. *Journal Of Management*. 26(1), 155–169.
- Tummers, G. E., Landeweerd, J. A. & Van Merode, G. G. (2002). Work Organization, Work Characteristics, And Their Psychological Effects On Nurses In The Netherlands. *International Journal Of Stress Management* 9(3), 183–206.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 25(3-4), 155-179.
- Turner, H. R. (1979), Strategy For Developing An Integrated Role Theory, *Humboldt Journal Of Social Relations*, 7(1), 123-139.
- Ulusoy, N., Mölders, C., Fischer, S., Bayur, H., Deveci, S., Demiral, Y. Ve Rössler, W. (2016). A Matter Of Psychological Safety: Commitment And Mental Health In Turkish Immigrant Employees In Germany. *Journal Of Cross-Cultural Psychology*. 1-20.
- Vallerand, R. J., Blanchard, C., Mageau, G. A., Koestner, R., Ratelle, C., Léonard, M. (2003). Les Passions De L'âme: On Obsessive And Harmonious Passion. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 85, 756–767.
- Van Sell, M., Brief, A. P., & Schuler, R. S. (1981). Role Conflict And Role Ambiguity: Integration Of The Literature And Directions For Future Research. *Human Relations*, 34, 43-71.

- Van Zyl, L. E., Deacon, E., & Rothmann, S. (2010). Towards Happiness: Experiences Of Work-Role Fit, Meaningfulness And Work Engagement Of Industrial/Organisational Psychologists In South Africa. *South African Journal Of Industrial Psychology*, 36(1). 1–10.
- Vance, R. J. (2006). Employee Engagement And Commitment: A Guide To Understanding, Measuring And Increasing Engagement In Your Organization [White Paper]. Arlington, VA: Society For Human Resource Management Foundation.
- Viljoen, J.P., & Rothmann, S. (2009). Occupational Stress, Ill Health And Organizational Commitment Of Employees At A University Of Technology. *SA Journal Of Industrial Psychology*. 35(1), 67-77.
- Vinarski-Peretz, H. & Carmeli, H. (2011). Linking Care Felt To Engagement In Innovative Behaviors In The Workplace: The Mediating Role Of Psychological Conditions. *Psychology Of Aesthetics, Creativity, And The Arts*. 5(1), 43-43.
- Vlaardingerbroek, D. G. (1983). *Psychological Availability How Work Experiences Spill Over Into Daily Family Interactions*. Ipskamp Drukkers
- Walker, C. O., Churchill, A. G. Ve Ford, M. N. (1975). Organizational Determinants Of The Industrial Salesman's Role Conflict And Ambiguity. *American Marketing Association*. 39(1), 32-39.
- Walumbwa, F. O., & Schaubroeck, J. (2009). Leader personality traits and employee voice behavior: Mediating roles of ethical leadership and work group psychological safety. *Journal of Applied Psychology*. 94(5), 1275–1286.
- Wells, L., Jr. 1980. The Group-As-A-Whole: A Systemic Socio-Analytic Perspective On Interpersonal And Group Relations. In C. P. Alderfer & C. L. Cooper (Eds.), *Advances In Experiential Social Processes*, (2) 165-199. New York: Wiley.
- Westman, M. & Etzion, D. (2001). The Impact Of Vacation And Job Stress On Burnout And Absenteeism. *Psychology And Health*. 16(5), 595-606.

- Wickham, M. & Parker M. (2005), Organizational Role Theory And The Multi-Faceted Worker, *Journal Of Managerial Psychology*, 2-12
- Wickham, M. & Parker M. (2007), Reconceptualising Organisational Role Theory For Contemporary Organisational Contexts, *Journal Of Managerial Psychology*, 22(5), 440 – 464.
- Williams, K. D. & Karau, S. J. (1991). Social Loafing And Social Compensation: The Effects Of Expectations Of Co-Worker Performance. *Journal Of Personality And Social Psychology*. 61(4), 570-581.
- Wirtz, J. & Mattila, S. A. (2004). Consumer Responses To Compensation, Speed Of Recovery And Apology After A Service Failure. *International Journal Of Service Industry Management*, 15(2), 150 – 166.
- Wood, J. V., Saltzberg, J. A. Ve Goldsamt, L. A. (1990). Does Affect Induce Selffocused Attention? *Journal Of Personality And Social Psychology*. 58, 899- 908.
- Woods, S. A. & Juilitta, S. (2013). Personality and engagement at work: the mediating role of psychological meaningfulness. *Journal of Applied Social Psychology*.43(11), 2203-2210.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E. Ve Schaufeli, W.B. (2007). The Role Of Personal Resources İn The Job Demands– Resources Model. *International Journal Of Stress Management* 12, 121–141.
- Yalabik, Z. Y., Popaitoon, P., Chowne, J. A. Ve Rayton, B. A. (2013). Work Engagement As A Mediator Between Employee Attitudes And Outcomes. *International Journal Of Human Resource Management*. 24, 2799–2823.
- Yang, Y., Lee, C. K. P., Cheng, E. C. T. (2015) Operational Improvement Competence And Service Recovery Performance: The Moderating Effects Of Role Stress And Job Resources. *International Journal Of Production Economics*. 164, 134- 145.

- Yang, Y., Lee, K. C. P. Ve Cheng, E.C. T. (2015). Operational Improvement Competence And Service Recovery Performance: The Moderating Effects Of Role Stress And Job Resources. *International Journal Of Production Economics*. 164, 134-145.
- Yavaş, U., Karatepe, M. O., Avcı, T. ve Tekinkuş, M. (2003). Antecedents And Outcomes Of Service Recovery Performance: An Empirical Study Of Frontline Employees İn Turkish Banks. *International Journal Of Bank Marketing*. 21(5), 255-265.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S., (2007), *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 2. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık
- Yürür, S. & Sarıkaya, M. (2012). The Effects Of Workload, Role Ambiguity, And Social Support On Burnout Among Social Workers İn Turkey. *Administration İn Social Work*. 36(5), 457–478.
- Zeithaml, A. V., Berry, L. L. Ve Parasuraman, A. (1988). Communication And Control Processes İn The Delivery Of Service Quality. *Journal Of Marketing*. 52, 35-48.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. New York: Mcgraw-Hill.
- Zhang, Y., Fang, Y., Wei, K. Ve Chen, H. (2010). Exploring The Role Of Psychological Safety İn Promoting The İntention To Continue Sharing Knowledge İn Virtual Communities, *International Journal Of Information Management*, 30, 425-436.
- Zhou, Y., Weixi, Z. Yalin, H., Yipeng, X. Ve Tan, L. (2014). The Relationship Among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload And Job Stress Of Chinese Middle-Level Cadres. *Chinese Studies*. 3(1), 8-11.
- Zyl V.E.L., Deacon, E., Rothmann, S. (2010), Towards Happiness: Experiences Of Work-Role Fit, Meaningfulness And Work Engagement Of Industrial/Organizational Psychologists İn South Africa, *SA Journal Of Industrial Psychology*, 36 (1), 890-900.

Ek 1. Anket Formu

Değerli Katılımcılar

Bu anketin amacı örgütlerde psikolojik koşullar, stres yapıcı etmenler ve işe tutkunluğun hizmet hatası telafisine etkilerini araştırmaktır. Anketin tahmini tamamlanma süresi 10-15 dk'dır. Cevaplarınız akademik etik kuralları çerçevesinde değerlendirilecektir. Gizlilik konusunda şüphe duymamanızı rica ederim. Katılımınız sektörün gelişimine fayda sağlayacaktır. Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Arş. Grv. Kansu Gençer

ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-hiçbir zaman, 2-çok nadiren, 3-bazen, 4- sıklıkla, 5 her zaman)					
	İşyerimdeki rolüm aile yaşantıma engel olmaktadır.				
	Korkarım ki şuan ki rolümde öğrendiklerim daha fazla sorumluluk almam için yeterli değil.				
	Değişik insanların çatışan taleplerini karşılayamıyorum.				
	Son zamanlarda rolümün önem derecesi azaldı.				
	İş yüküm çok ağır.				
	Diğer rol sahipleri benim rolüme yeterli zaman ve dikkati vermemektedirler.				
	Rolümdeki sorumlulukları yerine getirebilecek uygunlukta bilgiye sahip değilim.				
	Rolümde, daha iyi olan kendi değerlendirmeme ters şeyler yapmak zorundayım.				
	Faaliyet alanı ve sorumluluklar hakkında net değilim.				
0	Bana verilen sorumlulukları yürütebilmek için gereken bilgileri almıyorum.				
1	Katılmaya zamanım olmadığı için ihmal edilmiş farklı ilgilerim vardır. (Örn: sosyal, dinsel vs.)				
2	Şuan ki rolümdeki sorumluluklarımla kendimi daha fazla sorumluluk almaya hazırlamayacak kadar meşgulüm.				

Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-hiçbir zaman, 2-çok nadiren, 3-bazen, 4- sıklıkla, 5 her zaman)					
3	Astlarım ve eş düzeyde olduğum değişik insanların çatışan taleplerini karşılayamam.				
4	Benim rolümün bir parçası olması gereken bazı işlevler başka rollere atanmış durumdadır.				
5	Yapmam gereken işlerin miktarı sürdürmek istediğim kaliteye engel olmaktadır.				
6	Benim rolüm ve diğer roller arasında yeteri kadar etkileşim yoktur.				
7	Rolümün sorumluluklarını yerine getirebilmek için daha fazla beceriye sahip olmayı isterdim.				
8	Eğitimimi ve uzmanlığımı rolümde kullanamıyorum.				
9	Birlikte çalıştığım insanların benden ne beklediklerini bilmiyorum.				
0	Rolümde etkin olabilmem için yeteri kadar kaynağa sahip değilim.				
1	Rolüm aileme yeteri kadar zaman ayırmama izin vermemektedir.				
2	İleride rolümle ilgili çıkacak zorluklara karşı kendimi hazırlamam için gereken fırsatlara ve zamana sahip değilim.				
3	Müşterilerin ve diğerlerinin birbiriyle çatışan taleplerini yerine getiremiyorum.				
4	Şuan yerine getirdiğimden daha fazla sorumluluk almak isterim.				
5	Bana verilen sorumluluklar çok fazla.				
6	Benim rolüm ve diğer roller arasında daha fazla müzakere olmasını isterdim.				
7	Rolüme uygun eğitime sahip değilim.				
8	İşyerimdeki rolüm ilgi alanlarımla bağlantılı değildir.				
9	Rolümün birçok yönü net değil ve belirsizdir.				
0	Rolümde benimle birlikte çalışacak yeteri kadar insan yoktur.				
1	Örgütsel sorumluluklarım örgüt dışı rollerimle çatışmaktadır.				
2	Rolümde kendimi geliştirebilmem için çok az olanak vardır.				
3	Üstlerimin benden beklentileri benim rolümle çatışmaktadır.				

Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-hiçbir zaman, 2-çok nadiren, 3-bazen, 4- sıklıkla, 5 her zaman)						
4	Verilen görevlerden çok daha fazlasını yapabilirim					
5	Rolümün bazı kısımlarının azaltılması gerekiyor.					
6	Planlama eylemlerinde ve sorun çözmede çeşitli rollerin (benim rolüm de dâhil) ortaklık ve iş birliği yaptığı söylenemez.					
7	Kendimi rolüme iyi hazırlamış olmayı isterdim.					
8	Eğer rolümü kendim tanımlama özgürlüğüm olsaydı bazı şeyleri şuan yaptığımdan daha farklı yapıyor olurum.					
9	Rolüm detaylı ve açık olarak tanımlanmış değil.					
0	Rolümde ihtiyaç duyduğum gerekli olanakların azlığından kaygılıyım.					
1	Ailem ve arkadaşlarım işimdeki rolümün ağır taleplerinden dolayı onlarla zaman geçiremediğim için bana sitem ediyorlar.					
2	Rolümde gelişme olmadığını hissediyorum.					
3	Farklı insanların rolümle ilgili tezat beklentilerinden dolayı rahatsızım.					
4	Daha zorlu görevler verilmiş olmasını isterdim.					
5	Rolümde aşırı yüklenilmiş hissediyorum.					
6	Müzakere etmek ve yardımcı olmak için girişimlerim olmasına rağmen diğer rollerden fazla karşılık alamıyorum.					
7	Rolümde etkili olabilmek için daha fazla alıştırma ve hazırlık yapmaya ihtiyacım var.					
8	Rolümün gerekleri ve kişisel değerlerim arasında bir çatışma yaşıyorum.					
9	Rolümün önceliklerinin ne olduğu konusunda net değilim.					
0	Bana verilen iş için daha fazla finansal kaynağa sahip olmayı isterdim.					
Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-hiçbir zaman, 2-çok nadiren, 3-bazen, 4- sıklıkla, 5- her zaman)						
1	İş yerimdeyken enerji patlaması yaşadığımı hissediyorum.					
2	İşteyken güçlü ve dinç hissediyorum.					

Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-hiçbir zaman, 2-çok nadiren, 3-bazen, 4- sıklıkla, 5- her zaman)						
3	Sabahları kalktığımda işe gitmeyi istiyorum.					
4	İşimde çok hevesliyim.					
5	Yaptığım işle gurur duyuyorum.					
6	İşim bana ilham veriyor.					
7	İşime dalıp gidiyorum.					
8	Yaptığım işe kendimi kaptırıyorum.					
9	Yoğun çalışırken kendimi mutlu hissedirim.					
Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-kesinlikle katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-katılıyorum, 5-kesinlikle katılıyorum.)						
0	Buradaki işim benim için çok önemlidir.					
1	İş etkinliklerim bana kişisel olarak anlam ifade etmektedir.					
2	Burada yaptığım iş zahmete değerlidir.					
3	İş etkinliklerim benim için dikkate değerlidir.					
4	Bu meslekteki işim benim için anlamlıdır.					
5	Mesleğimdeki işimin değerli olduğunu hissediyorum.					
Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-kesinlikle katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-katılıyorum, 5-kesinlikle katılıyorum.)						
6	İşyerimde kendim olmaktan korkmuyorum.					
7	İşyerimde fikirlerimi ifade etmekten korkuyorum.					
8	İşyerimde tehdit edici bir çevre var.					

Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-kesinlikle katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-katılıyorum, 5-kesinlikle katılıyorum.)					
9	İşyerindeki birbiriyle yarışan taleplerle baş edebileceğimden eminim.				
0	İşyerinde ortaya çıkan problemlerle baş edebilme yeteneğimden eminim				
1	İşyerinde sağlıklı düşünebilme yeteneğimden eminim.				
2	İşyerinde uygun duyguları gösterebilme yeteneğimden eminim.				
3	İşyerindeki fiziksel taleplerle baş edebileceğime eminim.				
Aşağıdaki ifadelerin karşısına size en uygun gelen seçeneği işaretleyiniz. (1-kesinlikle katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-katılıyorum, 5-kesinlikle katılıyorum.)					
4	Bütün yaptıklarımı göz önünde bulundurduğumda memnuniyetsiz müşterileri gayet iyi idare ettiğimi düşünüyorum.				
5	Şikâyet eden müşterilerle ilgilenmeyi sorun etmem.				
6	İlgilendiğim müşterilerden sorunlu ayrılan yoktur.				
7	Şikâyetçi müşterileri memnun etmek benim için büyük bir zevktir.				
8	Geçmişte sorunlarını çözdüğüm müşteriler bugün en sadık müşterilerindendir.				

Cinsiyet: Erkek Kadın

Yaş grubu: 18 – 25 26 - 35 36 - 45 46 – 55 56 ve daha fazla

Eğitim durumu: İlkokul Ortaokul Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü

Eğitiminiz Turizm alanında mıydı? Evet Hayır

Medeni durum: Bekâr Evli

Gelir düzeyinizi nasıl tanımlarsınız? Düşük Orta Yüksek

Departman: Ön büro Kat Hizmetleri Muhasebe Yiyecek-İçecek İnsan Kaynakları Halkla İlişkiler Diğer

Pozisyonunuz: Yönetici İşgören

Turizm sektöründeki deneyiminiz: 1 yıldan az 1-3 yıl 4-7 yıl 8-10 yıl
10 yıl ve daha fazla

Bu oteldeki çalışma süreniz: 1 yıldan az 1-3 yıl 4-7 yıl 8-10 yıl 10 yıl
ve daha fazla



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Kansu GENÇER

Doğum Yeri ve Tarihi : İzmir / 1986

EĞİTİM DURUMU

Lisans: Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Konaklama İşletmeciliği Bölümü.

Bildiği Yabancı Diller: İngilizce, Fransızca

İŞ DENEYİMİ

ARAŞTIRMA GÖREVLİSİ, Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi,
Konaklama İşletmeciliği Bölümü.

ARAŞTIRMA GÖREVLİSİ, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu Turizm
İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü.

İLETİŞİM

E-posta Adresi : kansugencer@hotmail.com