



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Zeynep GENÇER SELÇUK

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ALANININ TURİZM SEKTÖRÜ BAĞLAMINDA
SİSTEMATİK ANALİZİ VE FENOMENOLOJİK BİR ÇALIŞMA

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
Doktora Tezi

Antalya, 2025



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Zeynep GENÇER SELÇUK

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ALANININ TURİZM SEKTÖRÜ BAĞLAMINDA
SİSTEMATİK ANALİZİ VE FENOMENOLOJİK BİR ÇALIŞMA

Danışman

Prof. Dr. Vesile Rüya EHTİYAR

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Doktora Tezi

Antalya, 2025

T.C.
Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Zeynep Gençer Selçuk 'un bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği
Anabilim Dalı Doktora Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Gözdegül BAŞER (İmza)

Üye (Danışman) :Prof. Dr. Rüya EHTİYAR (İmza)

Üye :Prof. Dr. A. Akın AKSU (İmza)

Üye :Prof. Dr. İlhan GÜNBAYI (İmza)

Üye :Doç. Dr. Serpil KOCAMAN (İmza)

Tez Başlığı: Örgütsel Davranış Alanının Turizm Sektörü Bağlamında Sistematik Analizi ve
Fenomenolojik Bir Çalışma

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 04/02/2025

Mezuniyet Tarihi : 06/03/2025

AKADEMİK BEYAN

Doktora Tezi olarak sunduğum “Örgütsel Davranış Alanının Turizm Sektörü Bağlamında Sistematiik Analizi ve Fenomenolojik Bir Çalışma” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımca yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

(İmza)

Zeynep GENÇER SELÇUK





T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



27/02/ 2025

TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU BEYAN BELGESİ

Öğrenci Bilgileri	
Adı-Soyadı	Zeynep GENÇER SELÇUK
Öğrenci Numarası	20185204017
Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
Programı	Turizm İşletmeciliği
Danışman Öğretim Üyesi Bilgileri	
Unvanı, Adı-Soyadı	Prof. Dr. Vesile Rüya EHTİYAR
Doktora Tez/Yüksek Lisans Tez/Dönem Projesi Başlığı	Örgütsel Davranış Alanının Turizm Sektörü Bağlamında Sistematiik Analizi ve Fenomenolojik Bir Çalışma
Turnitin Bilgileri	
Ödev Numarası	2600216322
Rapor Tarihi	27.02.2025
Benzerlik Oranı	Alıntılar hariç: %2 Alıntılar dahil: %2
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE, Yukarıda bilgileri bulunan öğrenciye ait tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam sayfalık kısmına ilişkin olarak Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esaslarında belirlenen filtrelemeler uygulanarak yukarıdaki detayları verilen ve ekte sunulan rapor alınmıştır. Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir: () Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylarım. () Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esaslarında öngörülen yüzdeler sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.	
Gerekçe:	
Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlere uygun olarak tarafımca yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.	
Danışman Öğretim Üyesi Prof. Dr. Vesile Rüya EHTİYAR İmza	

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
ŞEKİLLER LİSTESİ	iii
GRAFİK LİSTESİ	iv
TABLolar LİSTESİ	vi
ÖZET	ix
ABSTRACT	x
TEŞEKKÜR	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ALANININ KAVRAMSAL TEMELLERİ VE TURİZM SEKTÖRÜ

1.1. Örgütsel Davranışın Tanımı ve Kapsamı	5
1.2. Örgütsel Davranış Alanına Katkı Sunan Disiplinler	9
1.3. Örgütsel Davranış Alanının Tarihsel Çerçevesi.....	12
1.3.1. Klasik Öncesi Dönem: Çalışma Şartlarının İyileştirilmesine Yönelik Girişimler	16
1.3.2. Klasik Yaklaşımlar	18
1.3.3. Neo Klasik Yaklaşımlar	25
1.3.4. Modern Yaklaşımlar.....	40
<i>Sistem Yaklaşımı</i>	41
<i>Durumsallık (Koşul Bağımlılık) Yaklaşımı</i>	43
1.3.5. Post Modern Yaklaşımlar	48
1.4. Turizm Sektörü.....	60
1.4.1. Turizm Sektörünün Stratejik Önemi ve Çok Boyutlu Yapısı.....	60
1.4.2. Turizm Sektöründe İnsan Kaynağının Merkezi Rolü ve Örgütsel Dinamiklere Etkisi	64
1.5. Turizm Sektörü Bağlamında Örgütsel Davranış Alanının Önemi	69

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ALANININ TURİZM SEKTÖRÜ BAĞLAMINDA SİSTEMATİK ANALİZİ VE FENOMENOLOJİK BİR ÇALIŞMA

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	74
2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi.....	75
2.2.1. SistematiK Analiz	75
<i>Veri Toplama Süreci</i>	76
<i>Veri Analizi Süreci</i>	80
2.2.2. Fenomenoloji Deseni.....	80
<i>Çalışma Grubu</i>	81
<i>Veri Toplama Süreci</i>	81
<i>Veri Analiz Süreci</i>	82
2.2.3. Araştırmanın İnanırlılığı, Aktarılabirliği, Tutarlılığı ve Onaylanabilirliği.....	82

2.3. Araştırmanın Bulguları ve Yorumu.....	84
2.3.1. Sistematik Analiz Bulguları	84
<i>Ulusal Akademik Çalışmaların Bulguları</i>	84
<i>Uluslararası Akademik Çalışmaların Bulguları</i>	108
2.3.2.Fenomenolojik Bulgular.....	149
2.3.3. Sistematik Analiz ve Fenomenolojik Araştırmanın Ortak Bulguları	160
SONUÇ	163
KAYNAKÇA	181
ÖZGEÇMİŞ	204



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Örgütsel Buzdağı	6
Şekil 1.2. Örgütsel Davranış Alanının Disiplinlerle İlişkisi	10
Şekil 1.3. Tarihsel Süreçte Örgütsel Davranışı Etkileyen Gelişmeler ve Örgütsel Davranış Dönemlerinin Tarihsel Karşılaştırması	13
Şekil 1.4. Chris Agryris Olgunlaşma Teorisi	35
Şekil 1.5. Blake ve Moun-ton Yönetim Izgara Modeli	38
Şekil 1.6. Sistemin Şematik Gösterimi	42
Şekil 2.1. Ana Tema ve Alt Kodların Frekans Dağılımı.....	151



GRAFİK LİSTESİ

Grafik 2.1. Liderlik: Yıllık Üretim Grafiği	86
Grafik 2.2. İş Tatmini: Yıllık Üretim Grafiği	87
Grafik 2.3. İşten Ayrılma Niyeti: Yıllık Üretim Grafiği	88
Grafik 2.4. Örgütsel Bağlılık: Yıllık Üretim Grafiği	89
Grafik 2.5. Kişilik: Yıllık Üretim Grafiği	90
Grafik 2.6. Duygusal Emek: Yıllık Üretim Grafiği	91
Grafik 2.7. Tükenmişlik: Yıllık Üretim Grafiği	92
Grafik 2.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Yıllık Üretim Grafiği	92
Grafik 2.9. İletişim: Yıllık Üretim Grafiği	93
Grafik 2.10. Stres: Yıllık Üretim Grafiği	94
Grafik 2.11. Sinizm: Yıllık Üretim Grafiği	95
Grafik 2.12. Örgütsel Güven: Yıllık Üretim Grafiği	96
Grafik 2.13. Örgütsel Adalet: Yıllık Üretim Grafiği	97
Grafik 2.14. Motivasyon: Yıllık Üretim Grafiği	98
Grafik 2.15. Duygusal Zekâ: Yıllık Üretim Grafiği	98
Grafik 2.16. Örgütsel Destek: Yıllık Üretim Grafiği	99
Grafik 2.17. Psikolojik Güçlendirme: Yıllık Üretim Grafiği	100
Grafik 2.18. Sessizlik: Yıllık Üretim Grafiği	100
Grafik 2.19. Örgütsel Özdeşleşme: Yıllık Üretim Grafiği	101
Grafik 2.20. Kadın Çalışmaları: Yıllık Üretim Grafiği	102
Grafik 2.21. Psikolojik Dayanıklılık: Yıllık Üretim Grafiği	102
Grafik 2.22. Yabancılaşma: Yıllık Üretim Grafiği	103
Grafik 2.23. İş Aile Çatışması: Yıllık Üretim Grafiği	104
Grafik 2.24. Psikolojik Sermaye: Yıllık Üretim Grafiği	104
Grafik 2.25. Psikolojik Şiddet: Yıllık Üretim Grafiği	105
Grafik 2.26. Örgüt Kültürü: Yıllık Üretim Grafiği	106
Grafik 2.27. Dışlanma: Yıllık Üretim Grafiği	103
Grafik 2.28. Psikolojik Sözleşme: Yıllık Üretim Grafiği	107
Grafik 2.29. Üretken Karşıt İş Davranışı: Yıllık Üretim Grafiği	108
Grafik 2.30. Liderlik: Yıllık Üretim Grafiği	112
Grafik 2.31. Motivasyon: Yıllık Üretim Grafiği	113
Grafik 2.32. Kişilik: Yıllık Üretim Grafiği	115
Grafik 2.33. İş Tatmini: Yıllık Üretim Grafiği	116
Grafik 2.34. Stres: Yıllık Üretim Grafiği	117
Grafik 2.35. İşten Ayrılma Niyeti: Yıllık Üretim Grafiği	118
Grafik 2.36. Örgütsel Bağlılık: Yıllık Üretim Grafiği	119
Grafik 2.37. İşe Adanmışlık: Yıllık Üretim Grafiği	120
Grafik 2.38. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Yıllık Üretim Grafiği	121
Grafik 2.39. Tükenmişlik: Yıllık Üretim Grafiği	122
Grafik 2.40. Örgütsel Destek: Yıllık Üretim Grafiği	123
Grafik 2.41. Empati: Yıllık Üretim Grafiği	124
Grafik 2.42. Duygusal Emek: Yıllık Üretim Grafiği	125
Grafik 2.43. Duygusal Zekâ: Yıllık Üretim Grafiği	126
Grafik 2.44. Örgüt Kültürü: Yıllık Üretim Grafiği	127
Grafik 2.45. Psikolojik İyi Oluş: Yıllık Üretim Grafiği	128
Grafik 2.46. Psikolojik Güçlendirme: Yıllık Üretim Grafiği	129
Grafik 2.47. İş Aile Çatışması: Yıllık Üretim Grafiği	130
Grafik 2.48. Duygusal Bağlılık: Yıllık Üretim Grafiği	131

Grafik 2.49. İletişim: Yıllık Üretim Grafiği.....	133
Grafik 2.50. İş Yükü: Yıllık Üretim Grafiği	134
Grafik 2.51. Örgütsel Adalet: Yıllık Üretim Grafiği.....	135
Grafik 2.52. Çalışan Memnuniyeti: Yıllık Üretim Grafiği.....	136
Grafik 2.53. Yabancılaşma: Yıllık Üretim Grafiği	138
Grafik 2.54. Psikolojik Sözleşme: Yıllık Üretim Grafiği.....	139
Grafik 2.55. İş Yaşam Dengesi: Yıllık Üretim Grafiği	140
Grafik 2.56. Örgütsel Özdeşleşme: Yıllık Üretim Grafiği	141
Grafik 2.57. Psikolojik Dayanıklılık: Yıllık Üretim Grafiği.....	142
Grafik 2.58. Sinizm: Yıllık Üretim Grafiği.....	143
Grafik 2.59. Dışlanma: Yıllık Üretim Grafiği.....	144
Grafik 2.60. Sessizlik: Yıllık Üretim Grafiği.....	145
Grafik 2.61. Devam Bağlılığı: Yıllık Üretim Grafiği.....	146
Grafik 2.62. Örgütsel Güven: Yıllık Üretim Grafiği.....	147
Grafik 2.63. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Yıllık Üretim Grafiği	148
Grafik 2.64. Örgütsel İklim: Yıllık Üretim Grafiği.....	148



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Robert Duncan Karar Verme Üzerine Geliştirdiği Matriksi	47
Tablo 1.2. Örgütsel Davranış Alanına Katkı Sağlayan Araştırmacılar.....	53
Tablo 2.1. Sistematik Analiz Protokolü.....	77
Tablo 2.2. Sistematik İnceleme İçin Araştırmaya Dahil Edilen Ulusal Örgütsel Davranış Konuları ..	85
Tablo 2.3. Liderlik: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	85
Tablo 2.4. İşten Ayrılma Niyeti: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	86
Tablo 2.5. İş Tatmini: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	86
Tablo 2.6. Örgütsel Bağlılık: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	88
Tablo 2.7. Kişilik: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	89
Tablo 2.8. Duygusal Emek: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	90
Tablo 2.9. Tükenmişlik: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	91
Tablo 2.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	92
Tablo 2.11. İletişim: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	93
Tablo 2.12. Stres: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	94
Tablo 2.13. Sinizm: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	95
Tablo 2.14. Örgütsel Güven: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	96
Tablo 2.15. Örgütsel Adalet: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	96
Tablo 2.16. Motivasyon: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	97
Tablo 2.17. Duygusal Zekâ: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	98
Tablo 2.18. Örgütsel Destek: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	99
Tablo 2.19. Psikolojik Güçlendirme: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	99
Tablo 2.20. Sessizlik: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	100
Tablo 2.21. Örgütsel Özdeşleşme: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	101
Tablo 2.22. Kadın Çalışanlar: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	101
Tablo 2.23. Psikolojik Dayanıklılık: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	102
Tablo 2.24. Yabancılaşma: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	103
Tablo 2.25. İş Aile Çatışması: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	103
Tablo 2.26. Psikolojik Sermaye: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	104
Tablo 2.27. Psikolojik Şiddet: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	105
Tablo 2.28. Örgüt Kültürü: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	105
Tablo 2.29. Dışlanma: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi.....	106
Tablo 2.30. Psikolojik Sözleşme: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	107
Tablo 2.31. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi	107
Tablo 2.32. Sistematik İnceleme İçin Araştırmaya Dahil Edilen Uluslararası Örgütsel Davranış Konuları.....	109
Tablo 2.33. Liderlik: Genel Bilgiler	110
Tablo 2.34. Liderlik: Anahtar Kelime Analizi.....	111
Tablo 2.35. Motivasyon: Genel Bilgiler	112
Tablo 2.36. Motivasyon: Anahtar Kelime Analizi	113
Tablo 2.37. Kişilik: Genel Bilgiler	114
Tablo 2.38. Kişilik: Anahtar Kelime Analizi.....	114
Tablo 2.39. İş Tatmini: Genel Bilgiler	115
Tablo 2.40. İş Tatmini: Anahtar Kelime Analizi.....	116
Tablo 2.41. Stres: Genel Bilgiler	116
Tablo 2.42. Stres: Anahtar Kelime Analizi	117
Tablo 2.43. İşten Ayrılma Niyeti: Genel Bilgiler	117
Tablo 2.44. İşten Ayrılma Niyeti: Anahtar Kelime Analizi	118
Tablo 2.45. Örgütsel Bağlılık: Genel Bilgiler	118

Tablo 2.46. Örgütsel Bağlılık: Anahtar Kelime Analizi.....	119
Tablo 2.47. İşe Adanmışlık: Genel Bilgiler.....	119
Tablo 2.48. İşe Adanmışlık: Anahtar Kelime Analizi	117
Tablo 2.49. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Genel Bilgiler.....	120
Tablo 2.50. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Anahtar Kelime Analizi	121
Tablo 2.51. Tükenmişlik: Genel Bilgiler.....	121
Tablo 2.52. Tükenmişlik: Anahtar Kelime Analizi	122
Tablo 2.53. Örgütsel Destek: Genel Bilgiler	122
Tablo 2.54. Örgütsel Destek: Anahtar Kelime Analizi.....	123
Tablo 2.55. Empati: Genel Bilgiler	123
Tablo 2.56. Empati: Anahtar Kelime Analizi.....	124
Tablo 2.57. Duygusal Emek: Genel Bilgiler	124
Tablo 2.58. Duygusal Emek: Anahtar Kelime Analizi.....	125
Tablo 2.59. Duygusal Zekâ: Genel Bilgiler.....	125
Tablo 2.60. Duygusal Zekâ: Anahtar Kelime Analizi	126
Tablo 2.61. Örgüt Kültürü: Genel Bilgiler	126
Tablo 2.62. Örgüt Kültürü: Anahtar Kelime Analizi.....	127
Tablo 2.63. Psikolojik İyi Oluş: Genel Bilgiler.....	127
Tablo 2.64. Psikolojik İyi Oluş: Anahtar Kelime Analizi	128
Tablo 2.65. Psikolojik Güçlendirme: Genel Bilgiler	129
Tablo 2.66. Psikolojik Güçlendirme: Anahtar Kelime Analizi	129
Tablo 2.67. İş Aile Çatışması: Genel Bilgiler.....	130
Tablo 2.68. İş Aile Çatışması: Anahtar Kelime Analizi.....	130
Tablo 2.69. Duygusal Bağlılık: Genel Bilgiler.....	131
Tablo 2.70. Duygusal Bağlılık: Anahtar Kelime Analizi	131
Tablo 2.71. İletişim: Genel Bilgiler.....	132
Tablo 2.72. İletişim: Anahtar Kelime Analizi	132
Tablo 2.73. İş Yükü: Genel Bilgiler	133
Tablo 2.74. İş Yükü: Anahtar Kelime Analizi.....	133
Tablo 2.75. Örgütsel Adalet: Genel Bilgiler.....	134
Tablo 2.76. Örgütsel Adalet: Anahtar Kelime Analizi	135
Tablo 2.77. Çalışan Memnuniyeti: Genel Bilgiler.....	135
Tablo 2.78. Çalışan Memnuniyeti: Anahtar Kelime Analizi.....	136
Tablo 2.79. Yabancılaşma: Genel Bilgiler	137
Tablo 2.80. Yabancılaşma: Anahtar Kelime Analizi.....	137
Tablo 2.81. Psikolojik Sözleşme: Genel Bilgiler.....	138
Tablo 2.82. Psikolojik Sözleşme: Anahtar Kelime Analizi	138
Tablo 2.83. İş Yaşam Dengesi: Genel Bilgiler.....	139
Tablo 2.84. İş Yaşam Dengesi: Anahtar Kelime Analizi	140
Tablo 2.85. Örgütsel Özdeşleşme: Genel Bilgiler	140
Tablo 2.86. Örgütsel Özdeşleşme: Anahtar Kelime Analizi	141
Tablo 2.87. Psikolojik Dayanıklılık: Genel Bilgiler.....	141
Tablo 2.88. Psikolojik Dayanıklılık: Anahtar Kelime Analizi	142
Tablo 2.89. Sinizm: Genel Bilgiler.....	142
Tablo 2.90. Sinizm: Anahtar Kelime Analizi.....	143
Tablo 2.91. Dışlanma: Genel Bilgiler.....	143
Tablo 2.92. Dışlanma: Anahtar Kelime Analizi	144
Tablo 2.93. Sessizlik: Genel Bilgiler.....	144
Tablo 2.94. Sessizlik: Anahtar Kelime Analizi	145
Tablo 2.95. Devam Bağlılığı: Genel Bilgiler	145
Tablo 2.96. Devam Bağlılığı: Anahtar Kelime Analizi.....	145
Tablo 2.97. Örgütsel Güven: Genel Bilgiler.....	146

Tablo 2.98. Örgütsel Güven: Anahtar Kelime Analizi	146
Tablo 2.99. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Genel Bilgiler	147
Tablo 2.100. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Anahtar Kelime Analizi	147
Tablo 2.101. Örgütsel İklim: Genel Bilgiler.....	148
Tablo 2.102. Örgütsel İklim: Anahtar Kelime Analizi	148
Tablo 2.103. Görüşmeler Sonucunda Elde Edilen Alt Kodların Frekans Dağılımları	150



ÖZET

Örgütsel davranış disiplini, organizasyonların küresel rekabet ortamında insan kaynaklarını etkin kullanarak verimlilik, motivasyon ve uyumu artırmalarını sağlarken, turizm sektörünün insan odaklı yapısı müşteri memnuniyetini çalışan davranışlarına bağlayarak bu disiplinin güçlü bir örgüt kültürü ve sürdürülebilir rekabet avantajı oluşturmadaki kritik rolünü vurgulamaktadır.

Bu araştırma, turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış alanındaki konuları sistematik bir şekilde inceleyerek hangi konuların daha fazla çalışıldığını ve bu çalışmaların hangi alanlarda yoğunlaştığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, tez kapsamında turizm sektörü üzerine örgütsel davranış alanının ulusal ve uluslararası bilimsel veri tabanlarına dayalı sistematik analizi yapılmış ve turizm alanında görev yapan akademisyenlerle fenomenolojik araştırma yöntemi kullanılarak nitel veriler elde edilmiştir. Bu yöntemler, örgütsel davranışın sektörel bağlamdaki kapsamını, stratejik önemini ve uygulama alanlarını derinlemesine analiz etmek amacıyla bütüncül bir yaklaşımla değerlendirilmiştir.

Araştırma bulgularına göre, ulusal düzeyde liderlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti; uluslararası düzeyde ise liderlik, motivasyon, kişilik, iş tatmini ve stres en sık çalışılan konular olarak öne çıkmıştır. Hem ulusal hem de uluslararası düzeyde iş tatmini, diğer örgütsel davranış konularıyla en sık ele alınan başlık olarak belirlenmiştir. Negatif temalı çalışmaların azalması, sektördeki güvensizlik algısı ve olumsuz konulara yönelik temkinli yaklaşımlarla ilişkilendirilmiştir. Fenomenolojik araştırma sonuçları, örgütsel davranış konularının ilgi görmeye devam edeceğini, ancak yapay zekâ ve bilgi teknolojilerinin gelecekte öne çıkacağını, bu entegrasyonun yenilikçi yaklaşımlar ve sürdürülebilir başarı için kritik olduğunu göstermektedir.

Alan yazın taraması ve fenomenolojik araştırma bulguları, örgütsel davranışın hem akademik hem de sektörel düzeyde derinlemesine incelenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Elde edilen bulguların, turizm sektöründe örgütsel davranış alanına yönelik temel bir referans çerçevesi oluşturacağı ve gelecekte bu alanda araştırma yapacak akademisyenlere kapsamlı bir yol haritası sunacağı değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, örgütsel davranışın stratejik önemi ve geniş araştırma potansiyeli, bu alandaki akademik çalışmaların çeşitlenmesine ve derinleşmesine katkı sağlayarak farklı araştırma sorularının ve yöntemlerin geliştirilmesine imkân tanıyacaktır.

Anahtar Kelimeler: Turizm Sektörü, Örgütsel Davranış, Sistematik Analiz, Fenomenoloji

ABSTRACT

SYSTEMATIC ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN THE CONTEXT OF TOURISM SECTOR AND A PHENOMENOLOGICAL STUDY

The discipline of organizational behavior helps organizations increase efficiency, motivation, and alignment by effectively utilizing human resources in the global competitive environment, while the human-centric nature of the tourism sector links customer satisfaction to employee behaviors, emphasizing the critical role of this discipline in creating a strong organizational culture and sustainable competitive advantage.

This research aims to systematically examine organizational behavior topics within the context of the tourism sector, identifying which areas have been studied more extensively and where the focus of these studies lies. Accordingly, a systematic analysis of organizational behavior in the tourism sector has been conducted based on national and international scientific databases, and qualitative data were gathered using a phenomenological research method with academics working in the tourism field. These methods were evaluated with a holistic approach to deeply analyze the scope, strategic importance, and application areas of organizational behavior in the sectoral context.

According to the research findings, at the national level, leadership, job satisfaction, and intention to leave the job are the most frequently studied topics, while at the international level, leadership, motivation, personality, job satisfaction, and stress are the predominant topics. Job satisfaction has been identified as the most frequently addressed topic at both national and international levels. The reduction of negative-themed studies is associated with the perception of insecurity in the sector and a cautious approach toward negative issues. Phenomenological research results indicate that organizational behavior topics will continue to attract interest, but artificial intelligence and information technologies will emerge as prominent areas in the future, with this integration being crucial for innovative approaches and sustainable success.

The findings of the literature review and phenomenological research highlight the need for an in-depth examination of organizational behavior both academically and within the sector. The findings are expected to create a foundational reference framework for the field of organizational behavior in the tourism sector, providing a comprehensive roadmap for future researchers in this area. Furthermore, the strategic importance and broad research potential of organizational behavior will contribute to diversifying and deepening academic studies in this field, enabling the development of different research questions and methods.

Keywords: Tourism Sector, Organizational Behavior, Systematic Analysis, Phenomenology

TEŞEKKÜR

Doktora sürecimde, maddi ve manevi destekleriyle her zaman yanımda olan kıymetli aileme en derin teşekkürlerimi sunarım. Sevgili annem ve babam, her anımda sabırla beni dinleyerek, karşılaştığım zorluklarda yoluma ışık tuttular. Onların desteği ve sevgisi, bu yolculuğun en güçlü dayanağı oldu. Hayattaki en büyük şansım olan aileme minnettarım. Varlığına her daim şükrettiğim canım abim, desteği ve sevgisiyle her zaman yanımda olduğunu hissettirdi. Sevgili eşim, akademik kimliğinin yanı sıra sevgi dolu varlığı ve huzur veren desteğiyle bu sürecin en önemli parçalarından biri oldu; akademik birikimiyle her tıkanıdığım noktada yoluma rehberlik etti. Bu süreçte, yüreğimde anneliği hissettiren, sevgileriyle içimi aydınlatan canım kedi kızlarım Mia, Molly ve kedi oğlum Bambam'a da teşekkür etmek isterim. Onların varlığı, bu zorlu süreci daha anlamlı ve huzurlu kıldı.

Akademik yolculuğumda bana destek olan danışmanım Prof. Dr. Rüya Ehtiyar'a, tez sürecimde değerli fikirleri ve yönlendirmeleriyle çalışmamın şekillenmesinde büyük katkı sağlayan Prof. Dr. Akın Aksu ve Prof. Dr. İlhan Günbayı hocalarıma en içten teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak, bu süreçte işsiz olmanın getirdiği tüm zorluklara rağmen yılmadan çalışmaya devam eden, karşılaştığım engeller karşısında şikâyet etmek yerine çözüme odaklanan ve sabırla bu yolu tamamlayan kendime de teşekkür etmek istiyorum. Vazgeçmemeyi seçtiğim, her zorluğun üstesinden gelmek için azimle mücadele ettiğim için kendimle gurur duyuyorum. Bu süreç, yalnızca akademik bir çalışma değil, aynı zamanda sabrın, emeğin ve dayanışmanın bir yansıması oldu. Bana ışık tutan, yanımda olan ve bu yolculuğu benimle paylaşan herkese sonsuz minnettarım.

GİRİŞ

Örgütsel davranış alanı bir işletme veya organizasyon içindeki bireylerin ve grupların davranışlarını inceleyen disiplinler arası bir alan olarak günümüz iş dünyasında çok daha fazla önem kazanmaktadır (Aamodt, 2022). Örgütsel davranış bireysel performansı yükseltmek (Kim ve Agrusa, 2011), grup dinamiklerini geliştirmek ve organizasyon güçlendirmek (Sharpley, 2000) için temel bir araçtır. Örgütsel davranış, çalışanların motivasyon kaynaklarını ve iş yapış şekillerini analiz ederek verimliliği ve performansı artırmayı hedeflemekte (Robbins ve Judge, 2013), işletme içinde iletişim ve iş birliğini güçlendirerek çalışmalarını daha etkin hale getirmektedir (Rousseau, 1997). Çalışanların ortak bir değerler sistemi benimsemesine aracılık ederek, olumlu bir iş atmosferi yaratır, çalışan memnuniyetini artırmak için çalışanların ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamaya odaklanır (Öztaş, 2017). Benzer şekilde liderlik stillerini ve bu stillerin çalışanlar üzerindeki etkilerini analiz ederek, liderlere daha etkili stratejiler geliştirme imkânı sağlar (Riggio ve Tan, 2013).

Turizm sektörü, küresel ölçekte dinamik yapısı ve hızlı büyüme potansiyeliyle dikkat çeken sektörlerden biridir. Goeldner ve Ritchie'ye (2011) göre turizm sektörü; kültürel etkileşim, istihdam, kültürel tanıtım, diplomatik ilişkiler gibi ekonomik, sosyal ve kültürel ilerlemeler sağlayarak bir kalkınma aracı işlevi görmektedir. İnsan odaklı bir örgüt yapısına sahip olan bu sektörde, başarı ve gelişim büyük ölçüde çalışanlara, yöneticilere ve hizmet alan bireylere bağlıdır. Nikolskaya vd. (2021)'nin belirttiği üzere, yüksek düzeyde insan etkileşimi içermesi nedeniyle turizm sektörü, örgütsel davranış alanının önemli bir çalışma sahasını oluşturur. İnsan hem turizm talebini şekillendiren hem de turizm arzına yanıt veren temel unsurdur ve bu durum sektördeki faaliyetlerin değerini belirler. Baum'un (2015) vurguladığı gibi, hizmet ve örgütsel yapısı insan odaklı olan turizm sektörü, örgütsel davranış açısından özel bir öneme sahiptir. Bireylerin, grupların ve örgütlerin iş yaşamındaki tutum ve davranışlarını inceleyen bir disiplin olan örgütsel davranış, turizm sektörünün sürdürülebilirliği ve başarısı açısından kritik bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, turizm sektörü ve örgütsel davranış arasındaki ilişki, sektörün hem insan odaklı yapısını hem de stratejik önemini ortaya koymaktadır.

Örgütsel davranış alanı için turizm sektörü; işgücü çeşitliliği fazla, yüksek yönetim türürlülüğü ve tempolu çalışma şartlarına sahip, hızlı değişimlere ve yoğun rekabete açık bir sektör olması (Butler, 2001) nedeniyle örgütsel davranış alanı için bir önemli bir laboratuvar görevi görmektedir. Esneklik, değişim, pazar yapısındaki hızlı dönüşümler gibi stratejik reflekslerin her zamankinden çok daha fazla önem kazandığı günümüzde bu yeni dinamikler

karşısında örgütsel davranış alanına yönelik ilginin de arttığı izlenmektedir. Sosyal ve beşerî bilimler için örgütsel davranış ve turizm sektörü üzerine yapılan bilimsel çalışmalar hem bireysel hem toplumsal davranış ve süreçlerde iyi anlaşılmalara olanak sağlamaktadır. Bu şekilde teorik ve pratik bağlamda hem turizm sektörünün hem de örgütsel davranış disiplininin gelişmesine destek olmaktadır. Turizm sektörü gibi dinamik ve insan odaklı bir sektörde örgütsel davranış alanı, diğer disiplin ve sektörlerde genellenebilir bulgulara ve sonuçlara da ışık tutmaktadır.

Bu bağlamda turizm sektörü ve örgütsel davranış beraber ele alınmasının hedefinde çalışanlar ve yöneticiler üzerine bilimsel araştırmaların yoğunlaştığı görülmekle birlikte araştırma konularının ve yöntemlerinin giderek sofistike bir özellik kazandığı da dikkat çekmektedir. Diğer bir şekilde örgütsel davranış alanı; turizm sektöründe bilimsel düzeyde araştırmalar yaparak sektörel verimliliği arttırmakta, operasyonel iyileşmelere yardımcı olmakta, sürdürülebilir turizm için sektörel yapıyı güçlendirmekte, sorun ve çözüm analizi ile hizmet kalitesinin artmasına destek olmaktadır. Sadece bu noktalarda değil örgütsel davranış alanı aynı zamanda turizm sektörüne gelecek tehdit, kriz ve sorunlarla mücadelesi için bilgi paylaşımı yaparak bilimsel destekli öngörülerle sektörel dayanıklılığın oluşmasını sağlamaktadır.

Yukarıda ifade edilen bu tespitler turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış alanının ayrıntılı olarak ele alınması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Buradan hareketle araştırmanın temel amacı; turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış alanının sistematik ve fenomenoloji yöntemi aracılığıyla inceleyerek, mevcut akademik çalışmalara bütüncül bir bakış sunmayı ve alanla ilgili gelecekteki araştırmalar için yönlendirici bir çerçeve oluşturmayı amaçlamaktadır. Çalışmanın ana amacına bağlantılı olarak turizm sektöründe örgütsel davranışın kavramsal haritasını ortaya koymanın yanı sıra en çok çalışılan konular, akademik üretimin zaman içerisindeki dağılımı ve bu alandaki iş birliği dinamikleri gibi temel dinamiklerin anlaşılması da çalışmanın bir diğer önemli bir eksenini oluşturmaktadır. Elde edilecek sonuçların ele alınan bağlama ilişkin özgün ve derin sonuçlar üreteceği düşünülmektedir. Bununla birlikte turizm sektöründe örgütsel davranış disiplininin hem teorik hem de sektörel bağlamdaki önemini derinlemesine ele alarak, araştırmacılara disipline dair kapsamlı ve güvenilir bir temel sunmayı amaçlamaktadır.

Yukarıda belirtilen temel araştırma amacına dayanan bu çalışma, giriş bölümü dışında iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde davranışın tanımı ve kapsamı, alana katkı sunan disiplinler, tarihsel çerçeve, turizm sektörünün stratejik önemi çok boyutlu yapısı ele alınmıştır. Özellikle örgütsel davranış alanının günümüzdeki önemini anlayabilmek için, tezde alanın

tarihçesi de incelenmiştir. Alanın tarihçesinin sunulması yoluyla, alana yönelik ilginin artmasına aracılık edilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda, öncelikle örgütsel davranış alanının çalışma alanları belirlenmeye çalışılmış; sonrasında alanda farklı dönemlerde ortaya çıkan gelişmeler aktarılmıştır. Tez çalışmasının ilerleyen bölümlerinde, turizm sektörünün kavramsal yapısı ve tarihsel gelişimi ile örgütsel davranış alanının kapsamına detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

Araştırmanın ilk yöntemi olan sistematik analiz kapsamında, ulusal ve uluslararası düzeyde yayınlanmış akademik çalışmalar titizlikle incelenmiş ve örgütsel davranış alanındaki tematik eğilimler ile turizm sektörüne özgü konular detaylı bir şekilde analiz edilmiştir. Bu yöntem, hem akademik alan yazında mevcut durumun kapsamlı bir değerlendirmesini sunmuş hem de alandaki temel araştırma boşluklarını ve öncelikli konuları belirleme fırsatı tanımıştır. Sistematik analiz ile turizm sektörü ile örgütsel davranış alanı arasındaki ilişkiyi daha derinlemesine anlamayı ve alandaki bilgi birikimini düzenli bir şekilde sunmayı hedeflemiştir. İncelenen çalışmalar, turizm sektöründe örgütsel davranışa dair çeşitlenen ve gelişen araştırma konularının kapsamını ve derinliğini ortaya koymuş, bu alandaki tematik farklılıklar ile bölgesel veya uluslararası düzeydeki yaklaşımları karşılaştırmalı bir şekilde değerlendirme imkânı sağlamıştır.

Araştırmanın ikinci yöntemi olan betimsel fenomenoloji, turizm sektöründe çalışan akademisyenlerin bu alana ilişkin deneyimlerini ve görüşlerini derinlemesine anlamayı amaçlamıştır. Bu doğrultuda, Türkiye'deki üniversitelerin turizm bölümlerinde görev yapan akademisyenlerden oluşan katılımcılarla yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler sırasında katılımcılar, örgütsel davranışın turizm sektöründeki uygulamaları, sektörde ve alan yazında karşılaşılan temel sorunlar ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri gibi konularda bilgi ve deneyimlerini paylaşmıştır. Fenomenolojik yaklaşım ile turizm akademisyenlerinin bireysel deneyimlerin ötesinde, örgütsel davranışın sektörel bağlamda nasıl algılandığını ve uygulandığını anlamaya yönelik özgün ve niteliksel bir veri seti elde edilmiştir. Bu yöntemlerin birlikte kullanılmasıyla, örgütsel davranış alanındaki alan yazın ve sektör uygulamaları arasındaki bağlantılar ortaya konulmuş, sektörel dinamiklerin akademik çalışmalarla nasıl daha etkin bir şekilde desteklenebileceği analiz edilmiştir. Yapılan analizlerin sonuçları ve elde edilen bulgular ilgili bölümde yorumlanmış; nihayetinde sonuç ve değerlendirme bölümünde çalışmanın ana bulguları aktarılmış ve gelecekteki araştırmalara yönelik öneriler sunulmuştur.

Sonuç olarak sistematik derleme ve fenomenolojik araştırmanın birlikte kullanılarak araştırma sorusu hem geniş bir literatür taramasıyla hem de bireysel deneyimlerin

derinlemesine analiziyle ele alınarak daha bütünsel, dengeli ve kapsamlı sonuçların elde edilmesine olanak tanınmıştır. Bunun yanı sıra, fenomenolojik bir yaklaşım kullanılarak gerçekleştirilen nitel analiz ile sistematik incelemeye destek sağlanması ve bu sayede daha güvenilir, tutarlı ve akademik bir perspektife sahip bir çalışma ortaya konması hedeflenmiştir. Ayrıca gerçekleştirilen çalışma ile akademik bilgi üretimini teşvik edilerek ve sektörel uygulamalarla bağdaştırarak araştırmacılara ve uygulayıcılara rehberlik eden bir perspektif sunulmasına çalışılmıştır. Yapılan analizlerin sonuçları ve elde edilen bulgular ilgili bölümde yorumlanmış; nihayetinde sonuç ve değerlendirme bölümünde çalışmanın ana bulguları aktarılmış ve gelecekteki araştırmalara yönelik öneriler sunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ALANININ KAVRAMSAL TEMELLERİ VE TURİZM SEKTÖRÜ

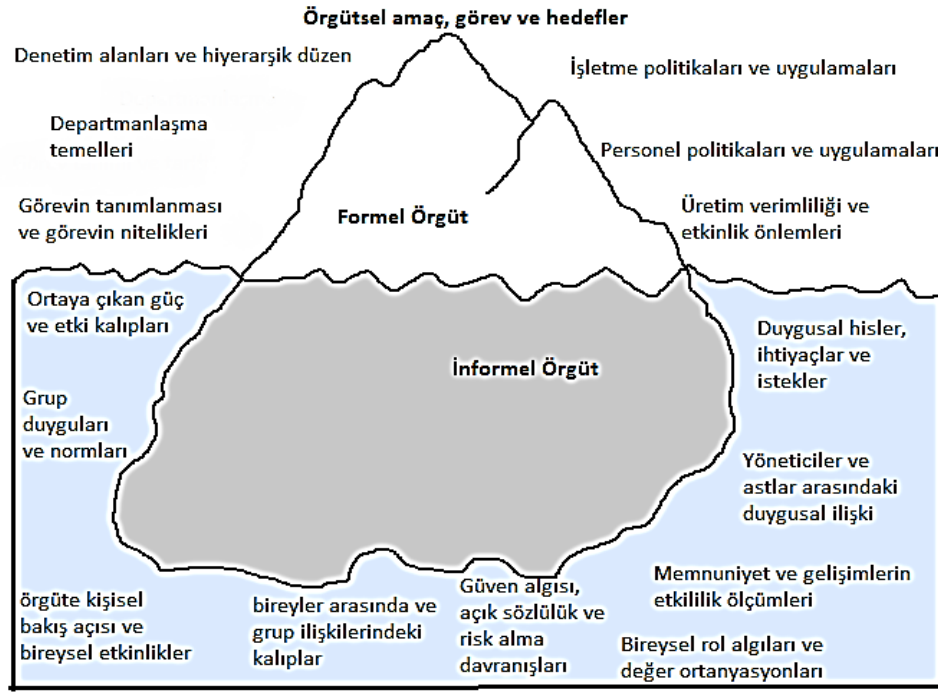
1.1. Örgütsel Davranışın Tanımı ve Kapsamı

Örgütsel davranış, psikoloji ve yönetim biliminin ortak çalışma alanını oluşturan bir disiplindir (Scott ve Davis, 2016:1). İş dünyasında insan faktörünü anlamaya yardımcı olma amacı taşıyan örgütsel davranışın temel dayanakları; örgüt, grup ve bireylerden oluşmaktadır (Nahavandi vd., 2013:2). Örgütler, iş hayatında birer üretim sistemi olarak kabul edilen aynı zamanda sosyal bir yapıya sahip organizmalardır (Stroh vd., 2001:10). Bunun nedeni örgütün canlı bir organizma gibi hareket etmesidir yani doğar, büyür, gelişir, yaşlanır ve ölür. Bu yaşam döngüsüne sahip örgütler; temel bir içgüdü olarak hayatta kalmak, ihtiyaçlarını karşılamak gibi ortak amaçlarla bir araya gelmiş üretken insan toplulukları olarak tanımlanmaktadır (Öztaş, 2017:60).

Araştırmacılar için de örgütsel davranışın alanında çalışmanın hedefi; çalışan ve yönetim kaynaklı sorunları tespit etmek ve çözmek, örgütün işleyişinde insan faktörünün verimliliğini arttırmak, yapısal bir bütünlük sağlayarak örgütün gelişmesine ve sürdürülmesine katkı sunmaktır (Mullins, 2007:25). Bu sayede yönetim, insan faktörünü iş alanındaki etkisini bilimsel araştırmalardan destekle kanıtlara ve araştırmalara dayalı şekilde öğrenmektedir. (Scott ve Davis, 2016:2).

Örgütsel davranış çalışmaları, aslında yönetim ve iş dünyasına iş ve insan birlikteliğinde görüneninden de daha fazlası olduğunu kanıtlama amacı taşır. Bu durumu anlatmak için örgütsel davranış çalışmalarında “buzdağı” metaforu kullanılmaktadır (Stroh vd., 2001:21). İlk buzdağı metaforunu psikoloji alanında insan bilincinin ve bilinç altını betimlemek için Sigmund Freud tarafından kullanılmıştır (Gökgül, 2022). Örgütsel davranış içinde buzdağı metaforu Şekil 1.1’de gösterilmiştir (Stroh vd., 2001:16). Şekil 1.1’de görünen kısım, görünmeyen kısımdan daha küçüktür. Görünen kısım; örgütün amacını, hedeflerini, üretimin esaslarını, iş bölümleri ve uygulamalarını, işin niteliklerini, düzeni, personelin görevlerine vurgu yapmaktadır. Görünmeyen kısım ise psikoloji, sosyoloji, antropoloji gibi insanı da görünmeyen yönlerini araştıran, insani faktörlerin temelinden doğan örgütsel davranışın temelini de oluşturan ilişkilere, davranışlara, tutumlara ve hislere vurgu yapmaktadır (Mullins, 2007:30). Yani görünen kısım sorunların ortaya çıktığı alanı, görünmeyen kısımda ortaya çıkan sorunlarını oluşturan nedenleri temsil etmektedir. Çözümü ise örgütsel davranış alanının

araştırma konularını oluşturmaktadır (King ve Lawley, 2022:22). Görünmeyen kısmı anlatmanın en betimsel yollarından biri olarak buzdağı metaforu, yönetimin örgütü anlaması için de kullanılmıştır. Buzdağı metaforu, iş odaklı yönetimler ile insan odaklı yönetimler karşısında aslında işleyişin devamında ortaya çıkabilecek olan her bir probleme ve çözüme ulaşma da örgütsel davranış ve yönetim biliminden destek almasının önemini de anlatan bir metafordur (Reissner vd., 2011).



Şekil 1.1. Örgütsel Buzdağı (Kaynak: Stroh vd., 2001)

Örgütsel davranış, çalışanların tutum ve davranışlarının işi, örgütü nasıl etkilediğini araştıran bir çalışma alanıdır (Stroh vd., 2001:3). Örgütsel davranışın kaynakları sosyoloji, sosyal psikoloji, antropoloji, psikoloji, insan kaynakları ve yönetim bilimidir (Nahavandi vd., 2013:5). Bu sayede sosyal bilimlere ait bir çalışma alanı olarak alan yazındaki kabul gören örgütsel davranışın temel amaçların biri, çalışma hayatı içerisinde çalışanlarla işin bir uyum içinde yönetilirken hem çalışanların hem yönetimin hem de bir bütün olarak örgütün iyiye gitmesi, gelişmesi ve yaşamsal boyutta devam edebilmesidir (Carpintero, 2017). Kavram olarak örgütsel davranışa ilişkin birçok bakış açısından yapılan birçok tanım vardır. Aşağıda farklı araştırmacıların örgütsel davranış kavramına dair yaptıkları tanımlamalar yer almaktadır.

- Örgütsel davranış, örgüt içinde bireysel ve örgütsel açıdan insanların ve grupların sorunlarını tanımlamak, çözüm üretmek, performansını arttırmak gibi amaçlarla bilimsel araştırmalar yapan psikoloji biliminin bir alt dalıdır (Gürbüz ve Sığırı, 2013).

- Örgütsel davranış Luthans (2011:12) örgütlerde insan davranışının anlaşılması, tahmin edilmesi ve yönetilmesi olarak özetlemiştir.
- Örgütsel davranış, işyerinde insanları ve insan ilişkilerini anlamak, tanımlamak amacıyla insan ve işletmeler arasındaki etkileşimi sistematik ve bilimsel düzeyde incelenmesidir (Izgar, 2014:5).
- Örgütsel davranış, insanların örgütün bir üyesi iken çalışan olarak ne yaptığını, düşündüğünü, aldığı kararları, tutunduğu davranışları inceleyen ve diğer örgütler ile etkileşimini araştıran ve odak noktası insan ve iş olan akademik disiplindir (McShane vd., 2000:5).
- Örgütsel davranış; planlama, organize etme, koordine olma, komuta ve kontrol etme üzerine kurulu beş ana temel yönetsel fonksiyon üzerine kurulu, etkileşimi olan verimlilik esasına dayanan ve örgüt yaşamını kapsayan bir kavramdır (Stroh vd., 2001:10).
- Örgütsel davranış, psikolojinin ilkelerini işyerinde uygulayarak örgütsel ve yönetsel hedeflerde sorunsuz bir işleyiş amacıyla araştırmalar yapan bir disiplindir (Aamodt, 2022:4).
- Örgütsel davranış, bireysel ve grupsal tavır ve davranışlarını, kişiler arasındaki süreçleri ve örgütsel dinamikleri anlamaya yarayan akademik bir disiplindir (Schermerhorn ve Schermerhorn, 2015).
- Örgütsel davranış, sosyal, örgütsel ve bireysel hedeflere ulaşma da ilişkileri ve davranışları, girdi ve çıktıları örgütsel mercekten incelerken bu bilgileri sistemli bir şekilde toplayıp analiz ederek nasıl yönetilmesi gerektiğini dair çalışma ve uygulamalardır (Nahavandi vd., 2013:5).
- Örgütsel davranış, örgüt içinde kişilerin bireysel ve güdümlü tavır ve davranışlarını kavramak, anlamak ve açıklamak amacı taşıyan bir disiplindir (Godfrey vd., 2016).
- Örgütsel davranış, psikoloji alanının içinde çalışma ortamlarında insan davranışlarını inceleyen uzmanlık alanıdır (Riggio ve Tan, 2013:2).
- Örgütsel davranış ya da örgütsel psikoloji, bilimsel kavramların ve teknolojik müdahalelerinden meydana gelen toplumlardaki insanların oluşturduğu örgütlerin davranışsal yönlerini inceleyen psikolojinin uzmanlık dalıdır (Carpintero, 2017).
- Örgütsel davranış, bireylerin ve grupların çalıştıkları örgütlerde nasıl davrandıklarına yönelik bilgilerin sistematik şekilde incelenmesi ve uygulanması olarak tanımlanır (Bauer ve Erdogan, 2018:8).

- Örgütsel davranış, ilgi alanı birey ve örgüt olan örgütsel verimliliği ve etkinliğini devam ettirmek için insanları ve ilişkilerini daha iyi anlamak ve yönetmek amacıyla ortaya çıkan bilimsel inceleme alanıdır (Küçükaltan vd., 2015:2).
- Örgütsel davranış, örgütteki grup ve bireyleri çalışma eylemindeki davranışlarını anlamaya yönelik analizler ve araştırmalar yapan bir disiplindir (Clegg, 2009:3).
- Örgütsel davranış, birey, grup ve örgüt düzeyinde yönetmek ve anlamak üzerine kurulu örgütsel kaynakların kullanımı, kişiler arasındaki ilişkiler, verimli çalışma, sorunların çözümü gibi amaçlar barındıran bir alandır (Yavan, 2016).
- Örgütsel davranış, örgüt içinde insanların ne yaptıklarını ve nasıl bir tutum ve davranış içinde bulunduklarını ve bu durumların örgütün performansına yansımadağını etkisini açıklamaya çalışan bir alandır (Robbins ve Judge, 2013:3).
- Örgütsel davranış kavramı toplum veya grup hizmetine sunmak için üretim yapanların bir araya gelerek sosyal bir sistem oluşturmasıyla oluşan örgütün içindeki insanların ve grupların hatta örgütün daha verimli işlemesi için davranışlar üzerine yapılan araştırmaların tümüdür (Güney, 2011:29).
- Örgütsel davranış, yönetime yönelik davranışları, örgütteki bireylerin diğer bireylere olan ilişkileri, örgütün bütününde davranışsal durum ve olayları bilişsel ve davranışsal bilimler çerçevesinde inceleyen bir akademik bir disiplindir (Luthans ve Youssef, 2007).
- Örgütsel davranış, örgütsel edim (çalışan bireyle örgütsel ortamın etkileşiminden ortaya çıkan ürünü) elde etmek amacı bir araya gelen bireylerin etkinliklerinin tümüdür (Başaran, 2000:21).
- Örgütsel davranış, örgütlerde süreç içinde değişme ve dönüşme sonucunda ortaya çıkan durum ve olaylarda insanoğlunu anlamayı ve açıklamayı hedefleyen bir yönetim ve organizasyon alanının vazgeçilmezidir (Kaygın ve Kosa, 2019:5).
- Örgütsel davranış, örgütsel ortamda insanı anlamak ve incelemek üzere ortaya çıkmış; psikolojinin, sosyolojinin, antropolojinin, ekonominin ve siyaset biliminin etkileriyle doğmuş çok disiplinli bir alandır (Brown ve Starkey, 1994).
- Örgütsel davranış, örgüt, birey ve çevre kapsamında olan, olabilecek ve olmuş olaylar neticesinde olumsuz veya olumlu örgütsel çıktıları anlamlandırmak, çözümlemek ve örgütün daha iyiye gitmesi için araştırmalar yapan, sorgulayan bir disiplindir (Scott ve Davis, 2016:2).
- Örgütsel davranış, ilgi alanı ilk örgütün üyesi olan insanların davranışları ve doğası, ikincisi örgütün çevresi olan sosyal bilimlerin bir disiplinidir (Miner, 2006:5).

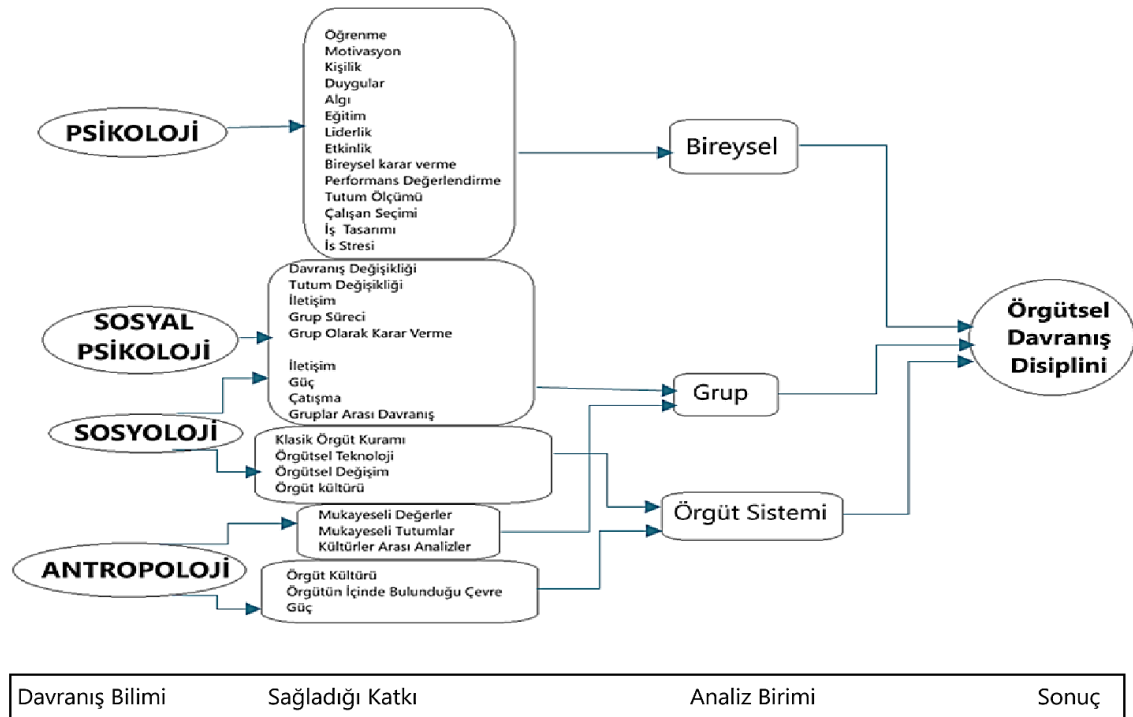
Bu tanımlamalar ışığında örgütsel davranış kavramı; insan temelli bilim ve bilim dallarından tümünden beslenen bir kavramdır. Örgütsel davranış kavramı, insan merkezli bir bilim dalı olup, birçok disiplinin birikimlerinden faydalanmaktadır. Bu kavramın farklı yazarlar ve araştırmacılar tarafından yapılan tanımları incelendiğinde, ortak özellikler aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- Örgütsel davranışın temel birimi bireydir.
- İnsan ve insan ilişkileri, psikolojik ve sosyolojik çıkarımlar ile gözlemlere dayalı olarak incelenmektedir.
- Alan, çalışma ortamında bireyi anlamayı temel hedef olarak benimsemektedir.
- Örgütsel davranışın amacı hem örgütsel hem de bireysel performansı artırarak örgütün daha başarılı bir yapıya kavuşmasını sağlamaktır.

Yukarıdaki açıklamalarda görüldüğü gibi disiplin olarak örgütsel davranış; örgütlerin işleyişini inceleyen, devamlılığına katkı sunan, örgütteki kişileri ve ilişkilerin sağlıklı yürütülmesi için sorunları çözen, stratejileri geliştiren, örgütü, grubu ve kişileri anlama ve yönetme üzerine kurulu düzene destek olan bir bilimsel çalışma alanıdır.

1.2. Örgütsel Davranış Alanına Katkı Sunan Disiplinler

Örgütsel Davranışın oluşmasına katkı sağlayan bilim alanları sosyoloji, sosyal psikoloji, psikoloji ve antropolojidir (Robbins ve Judge, 2015). Aşağıda Robbins ve Judge (2015) oluşturduğu şekilde katkıları ve ilişkisel ağırları açıkça ifade edilmiştir. Örgütsel davranış alanı; psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji ve antropoloji disiplinleriyle yakından ilişkilidir. Psikoloji, bireylerin davranışlarını ve bu davranışların arkasındaki motivasyonları anlamaya odaklanır. Örgütsel davranışın psikolojiyle ilişkisi, bireylerin işyerinde nasıl davrandıklarını, motivasyonlarını ve performanslarını anlamamıza yardımcı olur. Sosyoloji, grupların ve organizasyonların yapılarını, iş birliği ve çatışma dinamiklerini inceleyerek örgütsel davranışın sosyal ve yapısal yönlerini açıklar. Sosyal psikoloji; bireyler arası etkileşimleri, liderlik ve iletişim gibi faktörleri inceler ve bu etkileşimlerin örgütsel düzeyde nasıl etkiler yarattığını açıklar. Antropoloji ise kültürel bağlamları ve organizasyonların kültürel dinamiklerini anlamamıza yardımcı olarak örgütsel davranışın kültürel çeşitliliğini vurgular. Bu disiplinler bir araya geldiğinde, örgütsel davranış alanı organizasyonlarda bireylerin, grupların ve kültürel faktörlerin nasıl etkileştiğini ve organizasyonel performansı nasıl şekillendirdiğini anlamak için kapsamlı bir çerçeve sunar.



Şekil 1.2. *Örgütsel Davranışın Disiplinlerle İlişkisi (Kaynak: Robbins ve Judge (2013))*

Elbette sadece bu sayılanlar değil aynı zamanda örgütsel davranış alanına katkı sunan diğer disiplin ve bilim alanları da bulunmaktadır. Ana hatları ile Robbins ve Judge (2015)'nin aşağıda şekilde verilen disiplinlerin yanında bilgi teknolojileri, siyasal bilimler, yönetim ve organizasyon bilimleri, hukuk, iletişim bilimleri, eğitim bilimleri, ekonomi şeklinde sıralanmaktadır.

Psikoloji, örgütsel davranış alanına bireysel davranışların, tutumların, motivasyonların ve kişilik özelliklerinin organizasyon içindeki etkilerini anlamak için önemli katkılar sunmaktadır. Örgütsel davranış, bireylerin çalışma ortamındaki psikolojik durumlarını, iş tatmini, liderlik tarzlarını, motivasyonlarını ve stresle başa çıkma mekanizmalarını inceler. Psikoloji, bireylerin karar alma süreçlerini, liderlik stillerini, iş gücü motivasyonunu ve kişisel çatışmalarını anlamak için gereklidir. Özellikle, psikolojik teoriler iş tatmini, işyeri stresini ve örgütsel bağlılık gibi konuları ele alarak organizasyonlarda verimliliği artırmaya yönelik stratejiler geliştirilmesine olanak tanır. Psikoloji aynı zamanda bireylerin işyerindeki davranışlarını açıklarken, psikolojik testler ve anketler gibi araçlar kullanarak daha objektif veri toplama süreçlerine katkı sağlar (Robinson ve Judge, 2015).

Sosyoloji, bireylerin ve grupların toplum içinde nasıl etkileşime girdiğini anlamaya yönelik geniş bir disiplin olarak, örgütsel davranış alanında sosyal yapıların ve kültürlerin organizasyonel verimlilik üzerindeki etkilerini anlamada önemli bir rol oynar. Sosyolojik bakış

açıları, organizasyonel yapılar, iş gücü çeşitliliği, sınıf ilişkileri ve güç dinamikleri gibi konulara ışık tutar. Sosyal normlar, değerler ve kurallar örgütlerin işleyişini şekillendirirken, çalışanlar arasındaki sosyal etkileşimlerin ve gruplar arasındaki güç ilişkilerinin analizi örgütsel davranışı daha iyi anlamamıza yardımcı olur. Sosyolojik teoriler, örgütlerdeki toplumsal yapıları, sosyal etkileşimleri ve toplumsal değişim süreçlerini inceleyerek, organizasyonel yenilikleri ve iş gücü eğilimlerini açıklamada kullanılır (Blau, 2017).

Sosyal psikoloji, bireylerin ve grupların etkileşimlerinin, tutumlarının ve inançlarının örgütsel bağlamda nasıl şekillendiğini anlamada temel bir disiplindir. Sosyal psikoloji, grup dinamikleri, liderlik, iletişim, güç ve çatışma gibi kavramları inceleyerek örgütlerdeki bireylerin davranışlarını açıklamaya çalışır. Sosyal psikolojik teoriler, organizasyonlardaki grup içi etkileşimlerin, takım çalışmalarının ve liderlik ilişkilerinin etkilerini anlamada kritik rol oynar. Ayrıca, sosyal psikoloji örgüt kültürünü, örgütsel aidiyeti ve grup bağlılığını anlamada önemli veriler sunar. Çalışanların psikolojik güvenliği, grup normları ve davranışsal etkileşimler, örgütsel verimlilikle doğrudan ilişkilidir (Godfrey vd., 2016).

Antropoloji, insan toplumlarının kültürel yapıları, değerleri ve normları üzerine yapılan çalışmalara dayanan bir disiplindir ve örgütsel davranışın kültürel boyutlarını anlamada önemli bir katkı sunar. Organizasyonlardaki kültür, semboller, ritüeller ve dil gibi unsurlar, çalışanların değerlerini, inançlarını ve davranışlarını şekillendirir. Antropolojik bakış açıları, özellikle organizasyon kültürünün analizinde, farklı kültürlerin işyerindeki etkilerini anlamada kritik bir rol oynar. Kültürler arası farklılıkların, örgütlerdeki etkileşimler, yönetim tarzları ve liderlik biçimlerinin nasıl değiştiğini açıklayan antropolojik veriler, organizasyonların uluslararası genişlemeleri ve çeşitliliği yönetmelerine yardımcı olur (Erbaşlar, 2015:14).

Diğer disiplinler; ekonomi, örgütsel davranışın verimlilik ve maliyet etkinliği üzerinde doğrudan etkili olan önemli bir disiplindir. Örgütlerin ekonomik yapıları, kaynak tahsisi ve karar alma süreçleri, organizasyonel davranışı yönlendirir. Ekonomik teoriler, iş gücü piyasalarındaki eğilimleri, ücret düzeylerini ve motivasyon mekanizmalarını açıklayarak, çalışanların iş tatmini ve organizasyonel bağlılık düzeylerini anlamamıza yardımcı olur (Bratton, 2020). Bilgi teknolojileri, örgütlerin verimliliğini artırmak, bilgi akışını optimize etmek ve çalışan etkileşimlerini güçlendirmek için kritik bir rol oynamaktadır. Teknolojik yenilikler, örgütsel davranış üzerinde hem bireysel hem de grup düzeyinde değişim yaratır. IT sistemleri, liderlik, iletişim ve bilgi paylaşımı süreçlerini kolaylaştırarak organizasyonel davranışı yeniden şekillendirir (White, 2001). Siyasal bilimler, örgütsel davranışın güç, politika ve yönetim dinamiklerini anlamada önemli bir kaynaktır. Siyasal teoriler, organizasyonel

liderlik ve yöneticilik tarzlarını, güç ve otorite ilişkilerini, çalışanlar arasındaki çatışmaların yönetilmesini inceleyerek organizasyonel yapıyı etkiler. Siyasal bilimler, özellikle yönetsel karar alma süreçlerinin analizinde örgütsel davranışa katkı sağlar (Pfeffer, 1993). Yönetim ve organizasyon bilimleri, örgütlerin verimli bir şekilde işleyebilmesi için gerekli olan yapı ve süreçlerin tasarımına dair kuramsal ve pratik yaklaşımlar sunar. Bu disiplin, liderlik, takım yönetimi, stratejik planlama ve organizasyonel değişim süreçlerini ele alarak örgütsel davranışın temel ilkelerini geliştirir (Robinson ve Judge, 2015). Hukuk, örgütsel davranışın yasal çerçevesini belirler ve çalışan hakları, sözleşmeler, iş güvenliği ve etik sorumluluklar gibi konuları içerir. Hukuki düzenlemeler, çalışanlar arasındaki ilişkilerde güven yaratır ve örgütlerin etik davranışlarını şekillendirir (Çavuş ve Kurar, 2015). İletişim bilimleri, örgütlerde etkili iletişim stratejilerinin geliştirilmesi ve çalışanlar arasında bilgi akışının optimize edilmesi konusunda önemli bir yer tutar. İletişim teorileri, liderlik, motivasyon ve takım çalışması gibi alanlarda örgütsel davranışın anlaşılmasında kritik bir rol oynar (Turkalj ve Fosić, 2009). Eğitim bilimleri, çalışanların eğitim ve gelişim süreçlerini, öğrenme stillerini ve örgüt içi beceri kazandırma yöntemlerini inceler. Eğitim, bireylerin örgütsel davranışlarını şekillendirirken, örgütsel başarıya olan katkılarını artırır (Robbins ve Judge, 2015).

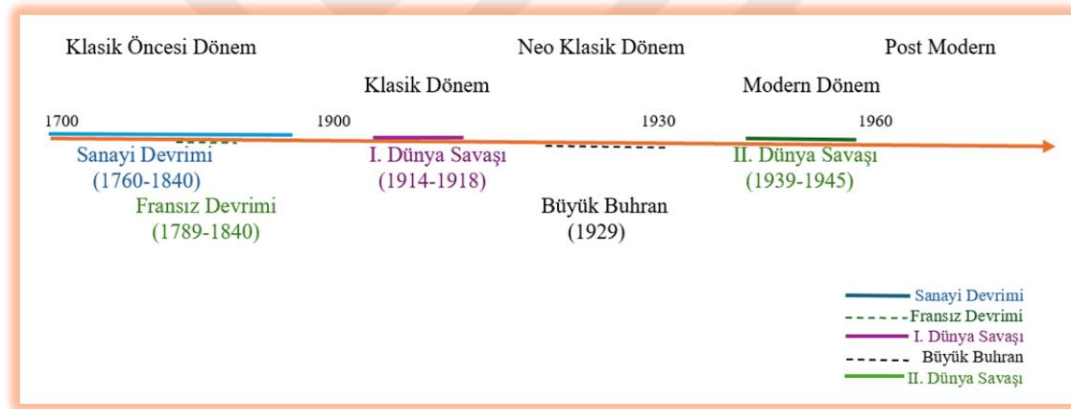
1.3.Örgütsel Davranış Alanının Tarihsel Çerçevesi

Örgütsel davranış, 1700'lü yıllarda işyerinde çalışma koşullarının düzeltilmesine ilişkin adımlar atılması ile başlayan ve daha sonraları psikoloji üzerine eğitim alan araştırmacılar veya örgütlerde işini geliştirmek isteyen yönetimler tarafından yapılan akademik çalışmalar ve bilimsel uygulamalarla bilimsel bir disiplin dalı olan bir kavramdır (Mullins, 2007:6). Örgütsel davranışın alanının nasıl çalıştığını anlamak için 1700'lü yıllardan günümüze kadar olan süreci bilmek gerekmektedir (Bedeian, 1998). Çünkü örgütsel davranış, işyerinde insani değerlerin fark edilmediği, ihtiyaçların gerektiği kadar önemsenmediği dönemlerden işyerinde insan kaynağına değer veren özel birimlerle desteklenen örgütler haline gelmiştir. Örgütsel davranış alanının gelişimi bazı araştırmacılar tarafından (Scott, 1961) dönemlere ayrılmıştır. Bu dönemler; klasik, neo klasik ve modern dönemler olarak üçe ayrılmış ve her dönemin başlaması ve bitiş zamanları birbirinin takibinde olmuştur. Ancak geleneksel sınıflandırmanın dışında bu tez çalışmasında; klasik öncesi yaklaşımlar, klasik yaklaşımlar, neo klasik yaklaşımlar, modern yaklaşımlar ve post modern yaklaşımlar olarak beş döneme ayrılmıştır.

Örgütsel davranış birçok sosyal bilim dallarından ortaya çıkmış bir disiplin olarak birçok politik, ekonomik ve sosyal olaylardan etkilenecek ortaya çıkmış ve alanın gelişmesi ve ilerlemesi de bu olaylar sonucunda yaşanan durumlardan etkilenecek devam etmiştir

(Nahavandi vd., 2013). 1700'lü yıllarda Sanayi Devrimi ile çalışma hayatında ve endüstrilerde büyük gelişmeler, Birinci Dünya Savaşı sırasında yapılan psikolojik örgütsel testler, Büyük Buhran döneminde yaşanan krizler gibi tarihi olaylar örgütsel davranışın alanında yapılan araştırmaları etkilemiştir (Güney, 2011:32).

Örgütsel davranışın tanımını ve kapsamı anlatırken antropolojiden, sosyolojiden, yönetim biliminden, ekonomiden ve psikolojiden hatta siyaset biliminden bile izler taşır (Özkalp, 2003:5). Bu şeklin amacı örgütsel davranış tarihçesini yazarken önce dünya tarihindeki bazı olayların örgütsel davranışın gelişimini nasıl etkilediğini anlatmaktır. Bunun için önce aşağıdaki çizelge de özetlemek ve olayları birebirde anlatmak amacıyla dünyayı, toplumları, ekonomiyi, politikaların yansırı örgütsel davranışı da etkileyen tarihi gelişmeler Şekil 1.3'te verilmiştir. Burada amaç, örgütsel davranış dönemlere ayrılmasının temel nedenlerinin aslında toplumda, endüstrilerde ve dünya da olan olayların ve durumların örgütsel davranış dönemlerine de yön verdiğini göstermektir.



Şekil 1.3. Tarihsel Süreçte Örgütsel Davranışı Etkileyen Gelişmeler ve Örgütsel Davranış Dönemlerinin Tarihsel Karşılaştırması Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Fransız Devrimi öncesinde sınıfsal ayrımlara dayalı bir toplumsal yapı hâkimken, devrim sonrası eşitlik, özgürlük ve kardeşlik ilkeleri doğrultusunda toplumsal yapıda köklü değişiklikler meydana gelmiştir. Bu dönüşüm, iş hayatındaki katı hiyerarşik yapının da değişmesine yol açmış ve örgütlerde güç dinamiklerinin yeniden şekillenmesini sağlamıştır. Bireyin kolektif yapı içerisindeki rolünün yeniden tanımlanması, yeni yönetim ve liderlik anlayışlarının ortaya çıkması ve örgüt kültürünün dönüşmesi gibi unsurlar, örgütsel davranış alanının temel yapısının oluşmasına zemin hazırlayan önemli faktörler arasında yer almıştır (Tunç ve Parıltı, 2023).

Sanayi devriminden önce toplumlar, tarıma ve feodal düzene dayalı bir sistemle ilerlemiştir. Teknoloji düzeyi düşük, satın alma gücü ve üretim kısıtlı, ekonomi kapalı sistemle

devam etmiştir (Işık, 2009). Yine de kısıtlı imkanların olduğu, iş gücünün insan emeğine dayandığı dönemde önemli olan tek şey iş ve üretimdir. Karl Marx ve diğerleri, sanayi devriminin ticari devriminin yayılmasıyla ortaya çıktığı fikrini savunur (Rostow, 1973). Sanayi devrimi, ilk defa 1799 yılında Louis Guillaume Otto tarafından yazılan mektupla yazılı ifade edilmiştir (Özdoğan, 2017:15). Fransa ve Birleşik Krallıkta başlayan bu dönemde makineleşmenin arttığı ve sanayi üretimlerinin yüksek güç ve kapasitede çalışmaya başladığı dönemdir (Şevik, 2023). 1800’lü yıllarda sanayi devrimi büyüyerek ve genişleyerek devam etmiştir. Bu dönem de klasik dönem öncesi örgütsel davranış alanında işçilerin çalışma koşulları noktasında iyileştirme çabaları da olsa yetersiz görünse de aslında iyileştirme çabalarının da ilk adımları olmuştur. Örneğin Birleşik Krallık 1800’lü yıllarda 6-13 yaş aralığındaki çocukların karın tokluğuna çalıştırılmasına karşın Robert Owen, bunun yanlış olduğunu savunarak ticaretten sorumlu yetkililere rapor sunma, kendi patronu olduğu işyerinde işçi hak ve özgürlüklerine uygun şartlarla çalıştırma gibi adımlar atmıştır (Gordon, 1993).

Klasik dönem veya klasik dönem öncesi dönem olarak kabul edilen Sanayi Devrimi zamanı, örgütsel davranış için Birinci Dünya Savaşı ile başka bir boyuta evrilmiştir. Çünkü Birinci Dünya Savaşı (1914-1918), savaşın kazanılması için orduların güçlendirilmesi ve doğru personel seçimi için psikoloji dalından yardım alınmıştır (Amerika Psikoloji Derneği-1917 de çağrı yapılmıştır). Bu durumda psikoloji dalında başarılı görülen akademisyenler, birey üzerinden değil gruplar ve örgütler üzerinde psikolojik testler geliştirmeye başlamıştır (Güler, 2015). Bu dönemde APA (Amerika Psikoloji Derneği, Dernek Başkanı: Robert Yerkes) tarafından ordu Alfa ve ordu Beta testleri geliştirerek savaşa uygun ordu ve asker seçimleri yapılmış ve bu yapılan testler, savaş sonrasında endüstriyel işletmeler tarafından kullanılmıştır (Bryan ve Vinchur, 2012:22). Bu yüzden Birinci Dünya Savaşı, örgütsel davranış alanının gelişmesine katkısı, bu testleri geliştiren psikologların özel şirketler kurarak endüstrilerde kullanımına uygun halde piyasaya sürmüş ve birçok şirkete özel danışmanlık sağlamıştır (Nahavandi vd., 2013:103). Amerika, Birinci Dünya Savaşı’nda ekonomik ve politik açıdan güçlenmiştir (Hobsbawm, 1996:104). Avrupa’da yaşanan ekonomik krizlerde Avrupa ülkeleri Amerika’dan borç almaya başlamıştır (Watson, 2009). Amerika da ise işçi ücretlerinde büyük artışlar, alım gücünün artması gibi yüzeyde güzel gelişmeler gibi görülse de ülkenin ekonomisinde arz talep dengesi bozulmaya başlamış ve refah düzeyinin yüksek olmasından dolayı da bu fark edilmemiştir (Hobsbawm, 1996:106). Aynı dönemde Amerika yönetim politikası, liberalizm görüşü benimsemesi nedeniyle ülke ekonomisi özel sektör etkili durumuna gelmiştir (Ozan, 2014). Bu durumun olumsuz tarafı, olası bir özel sektörde kriz demek ülkenin ekonomisini de kötü etkileyecek demektir. Avrupa tarafında ise alınan borçları

ödeyemeyecek duruma gelen ülkeler büyük bir ekonomik krize ve karmaşa içinde Birinci Dünya Savaşı'nda kalma sorunlarla mücadele etmektedir (Bakırtaş ve Tekinşen, 2004). İlerleyen yıllarda Amerika, Avrupa ülkelerine verdiği borçları tahsil edememesinden kaynaklı ekonomik sorunlar başlamıştır (Edge ve Lintner, 1996:355). Bu dönemde örgütsel davranış alanına ilişkin gelişmeler; insan-makine eşleşmesi, Taylorizm ortaya çıkışı, ordu üzerine yapılan psikolojik test ve uygulamaların endüstrilere kayması, şirketlere psikolojik ve örgütsel danışmanlık yapan şirket sayısının artması gibi sonuçlar mevcuttur.

Büyük Buhran, Amerika borsanın çöküşü ile başladığı varsayılsa da öncesinde Birinci Dünya Savaşı sebebiyle Asya ve Avrupa da yaşanan ekonomik krizler, Amerika'dan alınan borçların ödenmemesi gibi daha birçok etken sebebiyle başlamıştır (Kurt ve Şchitoğlu, 2022). Büyük Buhran döneminde (1929-1940) örgütsel davranış alanında ise ordu üzerine yapılan deneyler ve testlerle özel sektörde açılan danışmanlık şirketlerinin uygulamaları dikkat çekmiş ve sonrasında bu yeni iş alanına verilen önem artarak gelişme göstermiştir (Riggio, 2015:7). Ekonominin kötüye gitmesiyle iş verimliliği, hız, motivasyon gibi konular ön plana çıkmış ve örgütsel davranış alanına katkı sağlayan birçok çalışma ve deney (Hawthorne Araştırmaları gibi) yapılmıştır (Romer ve Pells, 2003). Bu dönemdeki gelişmeler örgütsel davranış alanında insan değerinin endüstride arttığı ve önemsendiği neo klasik dönem olarak adlandırılan bir evreye tekabül etmektedir.

Birinci Dünya Savaşı sırasında başlayan orduyu geliştirmek için yapılan test ve uygulamaların tamamlanması savaşın sonlarına denk geldiği için aslında savaşa tam bir katkısı olmamıştır (Güler, 2015). İkinci Dünya Savaşı sırasında örgütsel davranış alanına etkisi de Birinci Dünya Savaşı'nda geliştirilen psikolojik test ve uygulamalar kullanılarak orduya nitelikli askerlerin seçilmesi, subayların eğitilmesi, özel birimler kurulması gibi bilimsel teknikler kullanılmıştır (Riggio, 2015:8). İkinci Dünya Savaşı sonrasında hali hazırda örgütsel davranış alanında yapılan bilimsel çalışmalar sonuç vermiş ve uygulamalar, özel sektörlere de uygulanmaya başlanmıştır (Miner, 2006:25). Bu dönem sonrası örgütsel davranış alanında modern dönem olarak adlandırılan bir evreye de geçiş olmuştur.

Bu tarihi gelişmeler, örgütsel davranış alanının da etkileyen dönüm noktalarıdır. Örgütsel davranış dönemlerinin oluşmasındaki nedenlerin başında, yukarıda verilen tarihi olaylar etkili olmuştur. Bu örgütsel davranış dönemleri de ayrıntılı şekilde aşağıdaki başlık altında yer almaktadır. Klasik dönem, neoklasik (insan ilişkileri ve davranışsal), modern dönem temel üç dönem olsa da klasik dönem öncesi erken çalışmalar ve post modern dönem şeklinde bazı çalışmalarda beş dönem veya araştırmacılar veya farklı bölümlendirmeler olacak şekilde karşımıza çıkmaktadır (Vinchur ve Koppes, 2014; Erkutlu, 2018).

Tamer Koçel “İşletme Yöneticiliği” kitabında (2013), klasik dönem, neo klasik dönem, modern dönem sistem yaklaşımı, modern dönem durumsallık yaklaşımı, post modern dönem şeklinde dönemlere ayırmıştır. Bu çalışma da örgütsel davranışın gelişiminin tarihçesi; bu ayrımları gözeterek hazırlanmıştır.

1.3.1. Klasik Öncesi Dönem: Çalışma Şartlarının İyileştirilmesine Yönelik Girişimler

Örgütsel davranışın tarihi, 18. yüzyılın başlarına kadar dayanmaktadır (Bedeian, 1998). Bilimsel düzeyde düşük olsa da çalışanların hak ve özgürlüklerini savunma girişimleri, örgütsel davranışın temellerini atan adımlardan görülmektedir (Miner, 2006:28). Avrupa da yaşanan Sanayi Devrimi ile birlikte endüstriyel değişimler, sosyal ve iş hayatında da köklü değişikliklere neden olmuştur (Koppes ve Pickren, 2007). Ancak örgütsel davranışın bir çalışma disiplini olarak kabul görmesi, 20. Yüzyılın başlarına tekabül etmektedir (Riggio, 2015:10). Endüstrilerin makineleşmesi ile yeni iş alanları, yeni işçi sınıflarının doğmasına, bu durumda işçi verimliliğinin kontrolü, performans yönetimi, talep-arz dengesi gibi problemleri de yanında getirmesine sebep olmuştur (Küçükkalay, 1997). Bu dönemde örgütsel davranış bilimsel çalışmalardan uzak ancak çözüm odaklı öneriler sunan araştırmacılarla ortaya çıkmaya başlamıştır. Adam Smith, Robert Owen, Adrew Ure, Charles Dupin, Henry Towne bu araştırmacılardan bazılarıdır (Nanda, 2006:25-31).

Adam Smith, modern ekonominin kurucusu olarak tanınan bir düşündürüdür. İş bölümü ve uzmanlaşmanın ekonomik verimlilik üzerindeki etkilerini derinlemesine incelemiştir (Wight, 2013). Smith, "Ulusların Zenginliği" adlı eserinde, iş bölümünün üretkenliği artırdığına dair çarpıcı örnekler sunar (Smith, 1976). Özellikle, bir iğne fabrikasında işlerin farklı aşamalara bölünmesiyle, işçilerin üretim kapasitesinin nasıl katlanarak arttığını vurgular (Karakoç, 2020). Bu sayede, işçilerin belirli bir göreve odaklanarak uzmanlaşmaları üretim hızını ve kalitesini yükseltmektedir. Smith'e göre, iş bölümünün sağladığı bu verimlilik artışı, ekonomik büyümenin ve refahın temel dinamiklerinden biridir. Ayrıca, iş bölümünün sadece ekonomik değil, toplumsal yapıyı da şekillendirdiğini belirtir; çünkü uzmanlaşma, bireylerin yeteneklerini geliştirmelerine ve toplum içinde farklı roller üstlenmelerine olanak tanır (Wight, 2013). Ancak, Smith, iş bölümünün aşırıya kaçmasının, işçilerin yeteneklerinin körelmesine ve monotonlaşmasına yol açabileceği konusunda da uyarılarda bulunmuştur.

Bir başka erken dönem araştırmacılarından Robert Owen ise endüstriyel işçilerin çalışma koşulların iyileştirmek amacıyla girişimlerde bulunmuş ancak o dönemde teklifleri ve işçilerin haklarına yönelik yazdığı raporları tüccarlar ve bölge yönetimlerinden sorumlu merciler tarafından göz ardı edilmiştir (Erkutlu, 2018:13). Çünkü çocuk işçi olarak başladığı

çalışma hayatında Owen, özellikle çocuk işçilerin çalışma koşullarının iyileştirilmesini istemiştir (Ece, 2019). Bu süreçte hazırladığı raporda ve sunduğu teklifler; 10 yaşın altında çocuk işçi çalıştırılmasının yasaklanması, küçük yaşta çocukların düşük ücretle uzun mesailer yerine normal işçilerden daha kısıtlı saatlerde ve ücret iyileştirilmesinin yapılması, ücretsiz sağlık hizmetlerinden faydalanması gibi örgütlerde çalışanların şartlarının iyileştirilmesi üzerine geliştirdiği fikirlerden bazıları olup geniş çapta “Yeni Toplum Görüşü” adlı kitabında yer vermiştir (Nanda, 2006:29).

Andrew Ure ise 1800 yıllarda İngiltere’de danışmanlık, hükümette bilirkişilik gibi görevler de yer alırken tekstil fabrikalarına yaptığı gezilerden sonra çalışma koşullarının çalışanlar için ağır olduğunu görmüş ve “Üretimin Felsefesi” (1835-The Philosophy of Manufactures) kitabını yazmıştır (Copeman, 1951). Örgütsel davranış alanında erken dönem çalışmaları arasında önemli eserlerden biri olmasının nedeni özellikle çalışanlara hastalık izin hakkına sahip olması, çalışanların mola vermesi gibi işçi hakları konusuna da kitabında yer vermiştir (Ure, 2013).

Erken dönem önemli katkılar sağlayan araştırmacılarından biri de Charles Dupin’dir (Nanda, 2006:27). Fransa’da doğup büyüyen ve orda mühendislik eğitimi alan Dupin zamanla matematik, ekonomi gibi alanlara ilgisiyle birlikte bu alanlarda çalışmalar yapmış ve eserler yayınlamıştır (Bradley, 2012). Çalıştığı dönemde Fransız işçilerin eğitimi ve çocuk işçilerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi için adımlar atmıştır. Bu adımlardan en önemlisi 1831 yılında yazdığı “İşçilerin Kaderi Üzerine Söylemler” Discours sur le Sort Des Ouvriers kitabıdır (Berber, 2016).

Diğer bir erken dönem araştırmacılarından biri olan Charles Babbage, matematikçi, filozof ve makine mühendisi olarak matematik alanında tanınan mekanik hesap makinesini geliştirmiş bir mucittir (Londra) (Hyman, 1985). İşte uzmanlaşma ve örgütün performansını işte uzman kişilerce bölümlendirerek daha etkin ve verimli olacağını savunmuştur (Erkutlu, 2018:13).

Sonuç olarak, örgütsel davranış alanının temelleri, iş hayatında bireyin yalnızca bir üretim aracı veya mekanizmanın bir parçası olarak değil, insani bir değer olarak kabul edilmesi gerektiği yönündeki çabalarla atılmıştır. Klasik dönem öncesinde, çalışma hayatında bireyler genellikle molasız ve izinsiz şekilde çalıştırılmakta, insani ihtiyaçları göz ardı edilmekteydi. Bu dönemde, çalışanların bir unsur ya da mekanik bir dişli olarak değil, insan olarak değerlendirilmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması gerektiği yönünde önemli talepler ve

mücadeleler ortaya çıkmıştır. Bu çabalar, ilerleyen dönemlerde çalışma hayatında bireyi merkezine alan daha insancıl yaklaşımların gelişimine zemin hazırlamıştır.

1.3.2. Klasik Yaklaşımlar

Örgütsel davranış alanının doğuşu 1700’lü yıllarda işçi sınıfında insan kaynaklarının kullanıma dair çalışmaların yapıldığı ve insan faktörünün iş hayatındaki önemi ve değeri üzerine yapılan uygulamalar ile başlamıştır (Asunakutlu, 2001). Sanayi devrimi sonrası endüstrinin şekil değiştirmesiyle işin ve örgütün yapısı değişmiş insan kaynakları makine kullanımla birlikte kullanılmaya başlanmıştır (Işık, 2009). Aslında klasik dönem, iş, çalışan ve iş yeri üçlüsüne daha bilimsel bir bakış açısıyla bakmaya başlayan ve sistematik bir düzende inceleyen bir dönemdir (Miner, 2006:12). Bunun temel sebeplerinin başında sanayileşme ile büyüyen endüstrilerin yönetiminde planlama, organize olma, kontrol edilme ve sistematik düzende yönetilme ihtiyacını doğurmuştur (Pindur vd., 1995).

Klasik dönem öncüleri arasında Hugo Münsterberg, Frederick Taylor, Max Weber, Henri Fayol gibi önemli isimler öne çıkmaktadır (Nanda, 2006:12). Klasik dönemde yapılan araştırmaların ve uygulamaların ortak noktası, örgütün işlevselliği ve işin verimliliğini arttırmanın yolunun örgütsel yapının iyileştirilmesi ile mümkün olabileceği kanısı oluşturmaktadır (Mullins, 2007:68). Bu başlıkta klasik döneme katkı sağlayan araştırmacılar ve çalışmaları katkı sağladıkları yıllar dikkate alınarak kronolojik sıra ile anlatılmıştır.

Örgütsel davranış alanında klasik dönemde en bilinen araştırmacı Taylor olmasına rağmen örgütsel davranış alanının kurucusu olarak psikoloji biliminin kurucusu kabul edilen Wundt’un öğrencisi olan Hugo Münsterberg olarak kaynaklar yer almaktadır (Riggio, 2015:5). Harvard Üniversitesi’nde profesörlük yapan Münsterberg örgütlerde çalışma alanlarında sosyal hayat, iletişim ve verimlilik üzerine durmuş 1913 yılında “Psikoloji ve Endüstriyel Verimlilik” adlı eserini yayınlamıştır (Gülbüz ve Sığırı, 2013:16). Hugo Münsterberg’in kitabında mümkün olan en iyi çalışan, mümkün olan en iyi iş ve mümkün olan en iyi etki olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır (Pindur vd., 1995). Hugo Münsterberg’i örgütsel alanın kurucu kabul edilmesini sağlayan şey, kitabında ve örgütlerde yaptığı deneysel uygulamalarda insan ilişkilerine odaklanmış olmasıdır (Porfeli, 2009). Klasik dönem insan-makine fikrinden sıyrılarak işyerinde insan ilişkileri üzerine çalışmalar yapmış ve eserinde de bu işyerinde sosyal ortamların varlığının insan ilişkilerine dair etkilerinden bahsetmiştir (Benjamin ve Ludy, 2000:132-133).

Örgütsel davranışta klasik dönemin temel özelliği, iş ve işin en iyi şekilde devam etmesidir (Koparal, 2007:67). İnsanı işi yürüten bir mekanizmanın parçası olarak görüldüğü bu

dönemde Wundt'un diğer bir öğrencisi olan öğrencisi Walter Dill Scott da örgütsel davranış alanına katkı sağlayan önemli araştırmacılardan biridir (Güler, 2015). Scott, insan ve iş arasındaki ilişkiye atıf yaparak birçok önemli kitap yazmıştır. Bunlar; Önemli alana ilişkin eserleri; İşletmelerde İnsan Verimliliğinin Arttırılması (1911), İşletmelerde Erkekleri Anlamak (1911), İşte İnsanları Etkilemek (1900) şeklinde sıralanabilir (Güler, 2015). Bu yazdığı eserler ve uygulamalı psikoloji alanındaki çalışmalarından ötürü Birinci Dünya Savaşı sırasında mükemmel orduyu kurmak ve doğru askeri personeli seçmek üzerine psikoloji profesörlerinden kurulan ekibe 1917 yılında katılmıştır (Lynch, 1968). Ordu da başarılı araştırmaları sonucunda ABD ordusundan ilk ödül alan psikolog unvanına da sahip olmuştur (Bozgeyikli, 2012:10). Birinci Dünya Savaşı'ndan sonra özel sektördeki firmalara örgütsel davranış ve yönetim alanlarında danışmanlık yapmak için kendi adını kullanarak bir şirket kurmuş ve yıllarca endüstriyel danışman olarak devam etmiştir (Lynch, 1968).

Frederick Taylor, örgütsel davranış alanının klasik kuramcıları arasında öne çıkan en önemli isimlerden biridir (Gürbüz ve Sığırı, 2013:7). 1911 yılında yayınladığı “Bilimsel Yönetimin İlkeleri” kitabının etkileri hala günümüzde tartışılmaktadır (Berber, 2016). Bu kitabın yazılma hikayesi, Taylor'un 18 yaşında Harward Üniversitesi Hukuk bölümünü sağlık sebeplerinden dolayı bırakıp işçi olarak çalışması ile başlamıştır (Güney, 2011:32). Makine mühendisliği eğitimi almaya da başlayan Taylor, işçi olarak başladığı çalışma hayatına ustabaşı olarak devam etmiş, sonrasında bölüm müdürü gibi kademeler şeklinde mesleğinde yükselmiştir (Mullins, 2007:69). Sonraları yönetimin zayıflığı, düşük verim, işten kaytarma, üretkenliğin az olması gibi sorunları tespit ederek birtakım araştırmalar ve deneysel uygulamalarla sorunlara çözüm aramıştır (Gürbüz ve Sığırı, 2013:7). Taylor, yaptığı araştırmalar sonucunda üretkenlik kapasitesinin maksimum düzeye çıkarmak için yönetim üzerine ilkeler belirlemiştir (Pugh ve Hickson, 2018:151). Bilimsel yönetim yaklaşım ilkeleri önemli noktaları (Koparal, 2007:29);

- İşin bilimsel açıdan izlenmesi gerektiğini
- İş yapmanın en kolay yolu için zaman ve hareket etüdü geliştirilmesi gerektiğini
- İşe alın sürecinde işin niteliklerine göre personel seçilmesi gerektiğini
- Parça başı ücret sistemi ile işin verimliliği ve çalışan performansının artacağını
- Denetimin yönetim tarafından düzenli şekilde gerçekleştirilmesi gerektiğini
- İşe alınan personel geliştirilmesi için eğitim verilmesinin gerekliliğini
- İşin sorumluluklarını bölüştürerek uygun çalışana ya da yöneticiye verilmesi gerekliliğini savunmuştur.

Taylor'un "Bilimsel Yönetim İlkeleri" endüstriyel çevrelerde ses getirmiş hatta Taylor'un geliştirdiği bu düşünceye Taylorizm adı verilmiştir (Littler, 1978). Taylor insanların ölçebileceği her şeyi yöneteceğine olan inancı ve her işin bir sistem içinde yürütülmesi ile işin verimli ve kusursuz olacağına inancı ile birçok takipçi kazanmış ve günümüzde bile hala Taylorizm etkileri endüstrilerde görülmekte ve çalışma şekillerinde yeni düzene uygun şekilde uygulanmaktadır (Darmody, 2007). Taylorizm kavramının etkilerini örgütsel davranış araştırmacılarından Frank ve Lillian Gilbert, Henry Gantt, Charles Bedaux, Rowan ve Harrington Emerson çalışmalarında açıkça görülmektedir (Pugh ve Hickson, 2018:153).

Frank ve Lillian Gilbert çifti, örgütsel davranış ve yönetim alanında en çok 1911 yılında işin daha hızlı ve düzenli yürütmesi için geliştirdikleri zaman ve hareket etüdünü tanınmaktadırlar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003:16). Lillian Gilbert örgütsel davranış ve yönetim alanındaki ilk kadın endüstriyel danışmandır ve doktora tezinden kitaba dönüştürdüğü "Yönetimin Psikolojisi" (1914) ile de bilinmektedir (Price, 1989). Endüstriyel danışmanlık yaptığı şirketlerde (Johnson & Johnson gibi büyük şirketlerde çalışmıştır) bilimsel çalışmalar ve uygulamalar yapmaya devam etmiştir (Güler, 2015). Bilimsel yönetimin savunucularından biri de eşi Frank Gilbert ise işçi olarak başladığı çalışma hayatında duvar ustasının tuğlayı koyma hareketinden ve hızından yola çıkarak bir şablon belirlemiş ve bu şablona uyduğunda aynı sürede daha fazla tuğla koyduğunu keşfetmiştir (Mees, 2013:3). 1911 yılında zaman ve hız bileşeninden geliştirdiği şablonundan yola çıkarak Frank Gilbert, "Hareket Etüdü: İşçinin Verimliliğini Arttırmaya Yönelik Yöntem" kitabını yayınlamıştır (Ekinci, 2019). Daha sonra eşiyle birlikte 1916 yılında "Yorgunluk Çalışması"nı ve 1917 yılında da "Uygulamalı Hareket Etüdü" kitabını yayınlamışlardır (Erkutlu, 2018:113). Taylorizm fikrinin etkilenen araştırmacılar olarak çıktıkları bu yolda zamanla değişen ve gelişen fikir ayrılıkları sonucunda rakip olmuşlar; Frederick Taylor ile birbirlerine rakip olmalarının nedeni de Taylor işin nasıl yürütülmesini gerektiği üzerine dururken Gilbert'lar zamanla işi yöneteninde hareket ve verimliliğini artırma üzerine çalışmalar yapmışlardır (Ekinci, 2019).

Diğer bir bilimsel yönetim ilkelerinin savunucu Henry Gantt, Taylor ile aynı iş yerinde çalışmış ve primli ücret fikrini Taylor ile çalıştığı dönemde geliştirmiştir (Koparal, 2007:31). Taylor'ın parça başı ücret sistemi üzerinden Gantt daha ılımlı bir bakış açısı ile zaman ve hız bileşenine çalışana motivasyon sağlayacak şekilde verimliliği de katarak bir ücret sistemi geliştirmiştir (Darmody, 2007). Ücret sisteminin yanında Henry Gantt, "Gantt Çizelgesi" adı verilen büyük projelerde işin sistemli yönetilmesinde kullanılacak bir şekilde bir şema geliştirmiştir (Arslandere ve Sayın, 2016). Ayrıca Gantt, 1916 yılında "Çalışma, Ücret ve

Karlılık”, 1919 yılında “İş için Organize Etme” adında iki kitapla sektörde ve örgütsel davranış alanına katkı sağlamıştır (Koparal, 2007:32).

Harrington Emerson, bilimsel yönetim ilkelerinin savunucularından biri olarak sağladığı en büyük katkılardan biri 1912 yılında yayınladığı “Verimliliğin 12 İlkesi”dir (Özer, 2015). Bu ilkeleri oluşturmada önce işyerinde yaşanan olumsuzlukları “iyileştirme işi” adı altında yeniden düzenleyerek işin ve işçinin uyumlu olmasını sağlamak için çalışmalar yapmıştır (Muhs, 1982). Harrington Emerson aynı zamanda 1899 yılında Emerson Yönetim Danışmanlık şirketinin de kurucusu olarak örgütsel davranış alanındaki ilk yönetim danışmanlık şirketi unvanına sahiptir (Erdost, 2004). Odaklandığı araştırma konuları, performans, çalışan verimliliği, zaman hareket etüdü, personelin uzmanlaşması ve eğitim üzerine olmuştur.

Henry Towne ise aslında Taylor’un Bilimsel Yönetim Yaklaşımı ile erken dönem çalışmalarını karşılaştırarak Taylor’un fikirlerine itibar etmiş bir mühendis olarak yönetim alanını ilk sistemleşmesi için çalışmalar yapmıştır (Carpintero, 2017). İşin tamamlanma süresinin en hızlı hali ile saatlik performansını karşılaştırarak saatlik ücret fikrini geliştirmiş böylece çalışan eğer daha hızlı bir performans sergilerse normalde kazanacağı ücretin dörtte bir oranında daha fazla ücret alacağı bir sistem geliştirmiştir (Kwok, 2014).

Amerika da Taylor ve” Bilimsel Yönetim İlkeleri” gündem olurken Avrupa’da aynı yıllarda Fransa da Henri Fayol’un “Yönetim Süreci Yaklaşımı” (1916) rüzgârı esmiştir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003:17). Taylor iş-makine-insan üçlemesinde işin en iyi halini geliştirme yani psikoteknik üzerine çalışırken Fayol, çalışanlar arasındaki ilişkiye odaklanarak psikososyal yönüyle ilgili çalışmalar yapmıştır (Erkutlu, 2018). Yönetim konusunu bütüncül bir yaklaşımla ele alan Fayol, işin performansı ve verimliliği arasında doğrudan ilişkiyi tanımlamış ve astlardan üstlere çıkıldıkça işin teknik yönünden yukarıya doğru yönetsel faaliyetlerin öne çıkmasının gerekliliğini öne sürmüştür (Güney, 2011:33). 1916 yılında yayımladığı “Endüstri ve Genel Faaliyetlerde Yönetim” kitabı ile de yönetimin kavramsallaştırılmasına önemli bir katkı sağlamıştır (Gürbüz ve Sığrı, 2013:10). Fayol kitabının birinci bölümünde örgütün yönetilmesinde kullanılan faaliyetleri gruplandırarak en önemli yönetsel faaliyetinin yönetim faaliyetleri olduğunu ve bunun sebebinin de örgütün geleceğini planlayan, işi yürütmesi için tüm faaliyetlere hâkim olmasından dolayı olduğunu kitabında vurgulamıştır. Fayol’un “Yönetsel Faaliyetleri” altı gruba ayırarak şu şekilde sıralamıştır (Mullins, 2007);

- Teknik faaliyetler

- Ticari faaliyetler
- Mali faaliyetler
- Güvenlik Faaliyetleri
- Muhasebe Faaliyetleri
- Yönetim Faaliyetleri

Her bir yönetimin işlevlerinin planlama, organize etme, yürütme, koordine etme, denetleme şeklinde özetlemiştir (Pugh ve Hickson, 2018:145). Ayrıca “Endüstri ve Genel Faaliyetlerde Yönetim” kitabında her yönetimde geçerli olacak şekilde on dört ilkeden bahsetmiştir (Ekinci, 2019). Bu ilkeler şu şekildedir;

1. İş bölümü: İş bölümlendirme ile uzmanlaşma ile insan kaynağının en etkin şekilde kullanılması sağlanır.
2. Yetki: Çalışanlara sorumluluk vererek işin daha doğru şekilde yapılmasına imkân sağlar.
3. Disiplin: Örgütün sürdürülebilirliği için kuralların olmalıdır ve çalışanlar itaat etmelidir.
4. Komuta Birliği: Yönetiminde işi yapanların emirleri belirlenen yöneticilerden/ takım liderlerinden almalıdır.
5. Yönetim Birliği: Hedefi ve amacı aynı olan örgütlerin başarılı olma şansı yüksektir. Yönetimin bu noktada ne istediği bir kalemde toplanmalı ve ona uygun iş ve yönetim tasarımı yapılmalıdır.
6. Genel çıkarların bireysel çıkarlara üstünlüğü: Örgütün çıkarları bireysel çıkarlardan önce gelmelidir. Örgüt içi çatışmaların önüne böyle geçilir.
7. Ödüllendirme /Ücret: Yapılan işin karşılığını çalışana hak ettiği düzeyde ve yapıda verilmelidir. Bunlar ikramiyeler, adil ücret veya primler şeklinde olabilir.
8. Merkezileşme: Örgütte karar verme organı örgüte göre yapısal değişiklikler gösterse de bir merkezde toplanması, ileride yaşanacak karmaşanın önüne geçer.
9. Hiyerarşi: Emir komuta zinciri ile karmaşanın önüne geçilip ast-üst düzeni sağlanır.
10. Düzen: Faaliyetlerine düzenli ve etkin şekilde sürdürülmesi gerekir. Her çalışan iş bilinci ile sorumluluklarını yerine getirmelidir.
11. Eşitlik: Örgüt içinde adil, eşit ve saygılı bir sistemin olması gerekir.
12. Sabit çalışan düzeni: iş devir hızının düşük olması ve uzun dönemli istihdamın sağlanması işin verimliliğini artırır.

13. İnisiyatif: Örgütte çalışana verilen inisiyatifle örgüte, işe bağlılığın ve üretkenliğin artırılması hedeflenmelidir.
14. Takım ruhu: Örgütte takım ruhunun oluşması ve karşılığında bunu başarı olarak gösterip ödüllendirilmesi gerekir.

Yönetim süreci yaklaşımının öncüsü olan Henri Fayol'un geliştirdiği bilgiler ışığında General Motors yöneticilerinden James D. Mooney ve Alan C. Reiley 1931 yılında ilkeleri revize ederek örgütsel davranış alanında "Onward Industry" kitabını yazmışlardır (W. R. Scott ve Davis, 2016:44). Mooney ve Reiley, , biçimselleştirme ile örgütün ilkelere dayanarak daha işlevsel olacağını savunarak dikey ve yatay eşgüdüm yönetsel fonksiyonlarla örgütün daha etkin olacağını ileri sürmüşlerdir (Leblebici, 2008).

Örgütsel davranışın klasik dönem araştırmacılarından Taylor ve Fayol kadar etkili bir isimde geliştirdiği Bürokrasi Yaklaşımı ile Max Weber'dir (Nanda, 2006:15). Alman bir sosyolog olarak tanınan Weber, örgütsel yapının bürokrasi ile daha sistemli ve düzgün yönetileceğini savunmuştur (Erkutlu, 2018:35). Bürokrasi yaklaşımı ile işleyişteki her adımın sistematik şekilde yapılarak bir düzen içinde sorunsuz işlemesi amacı yatmaktadır (Gürbüz ve Sığrı, 2013:11). Elbette Weber bürokratik adımların fazla ayrıntılı olmasını eleştirmiş olsa da 1922 yılında yayımladığı kitabı Bürokrasi ve Otorite ile bürokrasi modelini ve geliştirdiği ilkelerden bahsetmiş ve örgüt yapısının bürokrasi kullanılarak ideal örgüte ulaşmanın yolu olduğunu savunmuştur (Kılıç, 2022). İdeal örgüt yapısı için geliştirdiği bürokrasi yaklaşım ilkeleri şu şekildedir (Özalp ve Kırrel, 2001:29-30);

- İleri düzeyde iş bölümü
- Merkezi bir otoritenin varlığı
- Rasyonel bir personel yönetimi
- Bürokratik esas ve kurallar
- Kurallı ve ayrıntılı kayıt dosyalama sistemi.

Bürokrasi yaklaşımının işin en iyi şekilde ve düzende devam ettirme amacıyla kurulmuş kanun ve kuralların ön planda olsa da insani yönü az olan bir yaklaşım olmasından dolayı eleştirilmiştir (Akçakaya, 2016). Ayrıca Weber insanların neye itaat edeceğini bulma amacıyla yaptığı araştırmalar neticesinde "yetki" kavramını yeniden tanımlamış ve yetkiyi üçe ayırmıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003:20). Bunlar;

- *Geleneksel Yetki*: Kişinin doğuştan gelen bir gücü ile yetkiye sahip olmasıdır.

- *Karizmatik Yetki*: Sonradan kazanılan bu güç, birtakım beceri ve yeteneklerle karakterle bütünleşerek kazanılmış bir yetki türüdür.
- *Yasal Yetki/Bürokrasi Yetki*: Meşruluk kaynağı olarak hukuk ve kurallardan güç alarak oluşan bir yetki türüdür. Weber'in özellikle üstünde durduğu bu yetki türünü seçimle ya da atamayla kazanılmış, görevlere, kurallara ve bürokrasiye dayanarak bir işleyişe sahip olması ile örgüt yapısına en uygun yetki türü olarak görmektedir.

Charles Bedaux, Taylor'un bilimsel yönetim ilkelerine dayanan Bedaux Sistemini (1921) geliştiren Fransız asıllı Amerika'da yaşam bir milyonerdir (Pugh ve Hickson, 2018:153). Kendisi küresel çapta yönetim danışmanlık şirketleri kurmuş hatta Nazilere danışmanlık vermiştir (Laurent ve De La Villarmois, 2021). Bedaux ücret sistemi, operasyon süresi, hızı ve yorulma derecesini ölçerek gücün durumunu değerlendirme amacıyla kurulmuş bir ücret sistemidir (Bloomenkranz, 2012:40).

Luther Gullick, örgütlerde iş bölümünün örgütün yapısı ve işleyişi için önemli olduğunu ve ancak bu şekilde çalışanın iş bölümünden üstüne düşen göreve odaklanacağından işinde uzmanlaşacağını savunmuştur (Chalekian, 2013). Örgütte koordinasyon ve iş bölümlendirmeyi ve uzmanlaşmayı Fayol'un yönetim ilkelerinden esinlenerek yeniden Lyndall Urwick ile düzenlemiş ve ortaya POSDCORB adı altında bir ilkeler bütünü ortaya çıkarmıştır (Papers on the Science of Administration kitabı Gullick ve Urwick editörlüğünde hazırlanmıştır-1937) (Rao, 1991). Bu ilkeler; planlama, örgütlenme personel yönetimi, yönlendirme, eşgüdümleme, iletişim kurma ve bütçe yönetimidir. Gullick bu yönetim bilimini iş birliği içinde ve sistematik bir düzende örgütlere uygulayan kuruluşların güvenilir bilgilerle işletmeyi daha iyi yönetebileceklerini kitabında vurgulamıştır (Çelik ve Şimşek, 2013:7).

Sonuç olarak klasik dönem, örgütsel davranışın evriminde önemli bir aşamayı temsil etmektedir. Bu dönemde örgütlerin verimlilik ve etkinlik odaklı yapıları ön plana çıkmış; iş bölümü, uzmanlaşma ve otoriter yönetim anlayışları benimsenmiştir. Çalışanlar, çoğunlukla tekdüze ve mekanik bir iş gücü olarak görülmüş; bireysel ihtiyaçlar ve duygusal faktörler ikinci planda kalmıştır. Ancak bu yaklaşım, iş gücünün potansiyelini tam olarak ortaya koyamamakta ve uzun vadede verimlilik artışı sağlamamakta zorluklar yaşanmıştır. Klasik dönemin ardından gelen gelişmeler, örgütlerde insan faktörünün daha kapsamlı bir şekilde ele alınması gerektiğini ortaya koymuş ve örgütsel davranışın daha insan odaklı bir perspektife yönelmesine zemin hazırlamıştır.

1.3.3. Neo Klasik Yaklaşımlar

Neo klasik, örgütsel davranışın klasik dönemindeki eksiklikler ve döneme yapılan eleştirilerden doğmuş bir dönemdir (Nanda, 2006:97). Klasik dönemin eksik yanları olarak görülen örgütün işlevselliğine ve işe odaklı olma durumundan örgütte insan figürünün önemi bu dönemde ön plana çıkmaya başlamıştır (Sarker ve Khan, 2013). Elbette neo klasik dönem, klasik döneme karşıt bir görüş olarak değil örgütsel davranışın gelişim ve değişim göstererek evrildiği bir dönem olarak gösterilmektedir (Scott, 1961). Neo klasik dönem öncüleri; Mary Parker Follet, Abraham Maslow, Elton Mayo, Chester Barnard, Morris Viteles gibi isimler ön plana çıkmaktadır (Gürbüz ve Sıgı, 2013:14).

Neo klasik yaklaşımda araştırmaların içeriği ve deneysel çalışmaların özelliğine göre insan ilişkileri hareketi ve davranışsal şeklinde gruplandırılmıştır (Sarker ve Khan, 2013). Hawthorne Araştırması, Kurt Lewin'in Alan Kuramı, Chris Argyris'in Olgun Olan-Olgun Olmayan Kişi Modeli, Chester Barnard'ın İkna ve İş birliği Teorileri insan ilişkileri dönem araştırmalarından bazıları olup McGregor X teorisi ve Y teorisi, Kurt Lewin'in Değişim Teorisi, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg'in Çift Faktör Motivasyon Kuramı, Likert Sistem 1-Sistem 4 modeli, McGregor'un X ve Y Teorileri davranışsal yaklaşımlara örnek olarak verilebilir¹.

Bu dönemin doğuşu, klasik dönemdeki yaklaşımlara uygulanan yönetim anlayışı ve çalışma düzenlerinin çalışanlar tarafından eksik bulunması, yöneticilerin bu eksiklikleri fark etmesi ve araştırmacıların sadece işin değil işte sosyal insan faktörünün etkili olduğunu keşfetmesi ile başlamıştır (Bozgeyikli, 2012:9). Ayrıca Birinci Dünya Savaşı sırasındaki ordu üzerine yapılan psikolojik araştırmalar, savaşın toplumları ve ekonomileri olumsuz etkilemesi de çalışma hayatını ve düzenini dolaylı yoldan etkilemesi neo klasik dönemin oluşmasına kaynak gösterilmektedir (Izgar, 2014:9). Ne klasik dönem araştırmaları temelinde çalışma hayatında insanı araştıran; üretim, verimlilik gibi dinamiklerin yanında örgütler içinde insan

¹ Örgütsel davranışta klasik öncesi, klasik, neoklasik, modern ve post modern gibi dönemler şekilde ayrılmış gibi görünse de aslında bu dönemlerin zaman yıllara göre değil çalışmalara ve araştırmaların içeriklerine göre şekillendiği görülmektedir. Neo klasik dönem bazı kaynaklarda (Gürbüz ve Sıgı, 2013:13; Izgar, 2014:26) "davranışsal" dönem olarak kabul edilmiştir. Halbuki bazı kitaplarda da "insan ilişkileri" ve "davranışsal" olarak neo klasik yaklaşımlar çatısında iki tür yaklaşım olarak verilmekte veya insan ilişkileri ve örgütsel davranış olarak şekillenmektedir. Modern dönem ise modern veya çağdaş yaklaşımlar olarak birçok kaynakta (Erkutlu, 2018:23-24; Güney, 2011:43-48; Koçel, 2011:245-334) sistem ve durumsallık yaklaşımları olarak iki çeşit yaklaşım olarak bahsetmekte, bazı kaynaklarda ise (Gürbüz ve Sıgı, 2013:18-20) modern dönemi yıl olarak aldığı için 1950'li yıllardan sonraki çalışmaları modern yaklaşım olarak ele almaktadır. Sonuç olarak neo klasik dönem ve modern dönemler arasında tam bir ayrım yapılamamaktadır. Kaynaklar ölçüsünde neo klasik yaklaşımlar başlığı altında verilen bazı araştırmacılar modern yaklaşım kapsamında da kabul görülmekte olup bu çalışma da modern yaklaşımlar sistem ve durumsallık olarak ele alınacak ve 1920lerden 1960'lı yıllar arasında yapılan örgütsel davranış kapsamındaki çalışmalarda neo klasik yaklaşımlar başlığında yer almıştır.

değerine de önem veren veya vermesi dahilinde örgütün performansında ve işleyişinde ne gibi farklılıklar ve değişimler olur sorusunu bilimsel düzeyde anlamlandıran çalışmalardır (Nanda, 2006:97). İnsan ilişkileri araştırmaları özellikleri; insan merkezli yaklaşım olması, çalışanların ihtiyaçlarına odaklanması, insan kaynakları yönetimin öneminin vurgulanması, katılım, iletişim, çatışma gibi ilişki içeren araştırma konuların öne çıkması gibi sıralanabilir (Sarker ve Khan, 2013). Davranışsal yaklaşımlar ise insan davranışlarını temelde konu alarak diğer sosyal ilişkileri, içsel ve dışsal motivasyonları bir bütün halinde inceleyen yaklaşımlardır (Güney, 2011:42). Bu bölümde davranışsal ve insan ilişkileri yaklaşımlar bir arada verilmesinin nedeni yaklaşımlardan ziyade dönemin gelişimi ve konuların ortaya çıkışını araştırmacılar ve çalışmaları yıl sıralaması baz alınarak tarihsel süreci anlatmaktır.

Neo klasik yaklaşımların gelişmesinde önemli bir katkı sağlayan olay birçok ülkenin katıldığı, katılmayanlarında dolaylı da olsa etkilendikleri Birinci Dünya Savaşı'dır. Birinci Dünya Savaşı sırasında (1914-1918) orduyu güçlü hale getirmek, orduya uygun askeri personel seçmek, orduya ait özel ekipler kurmak amacıyla psikoloji biliminin o dönemde önde isimleri bir araya getirerek bir araştırma geliştirme ekibi kurulmuştur (Güler, 2015). Psikoteknik ve psikososyal uygulamalardan destek alarak orduyu en iyi hale getirmek için girişimler, deneyler ve teknikler geliştiren kırk kişilik bu ekibe o dönemde Amerika Psikoloji Derneği başkanı olan Robert Yerkes liderlik etmiştir (Vinchur ve Koppes, 2014). Bu ekip, Ordu Alfa ve Ordu Beta adı verilen zekâ ve duygu uyumu ölçen testler geliştirmiş (1917) ve bu testleri orduya personel seçme de vasıflarına göre askeri personel seçiminde kullanılmıştır (Riggio, 2015:7). Ordu Alfa testleri, İngilizce bilen okum yazması olan askerleri ayırmak için; Ordu Beta testleri, okuma yazma bilmeyenlerin niteliklerini orduya uygun olup olmadığı belirleyen Ordu Alfa testlerinin tamamlayıcı bir test olarak geliştirilmiştir (Güler, 2015). Bunun gibi birçok psikotik testler ve uygulamalar geliştirilmiş ve uygulanmış olmasının Birinci Dünya Savaşı'na katkı sunamamasının nedeni, bu araştırmaların sonuçlarını ancak savaşın bitiminde elde etmiş olmalarıdır (Nahavandi vd., 2013:49). Araştırma ekibinde yer alan Walter Dill Scott (1919), James McKeen Cattell (1921) gibi bazı araştırmacılar, geliştirdikleri çalışmalarını özel sektörde kullanmak ve geliştirmeye devam etmek için savaş sonrasında danışmanlık şirketleri kurmuşlardır (Riggio, 2015:7). Böylece neo klasik dönem araştırmacıları ve endüstriler, örgütsel davranış alanının bilimsel düzeyde daha önemli hale gelmesine ve alanını gelişmesine katkı sağlamaya devam etmiştir. Aşağıda neo klasik dönem araştırmacıları ve katkıları tarihsel sıralama yapılarak sunulmuştur. Bu başlık altında ele alınan neo klasik dönem araştırmacıları; Mary Paker Follett, James McKeen Cattell, Robert Yerkes, Elton Mayo ve öğrencisi Roethlisberger, Morris Viteles, Chaster Irving Barnard, Kurt Lewin, Abraham Maslow, Rensis

Likert, Herbert A. Simon, Chris Agryris, Douglas McGregor, James G. March, Richard Cyert; Frederick Herzberg, David McClelland, Victor Vroom, Richard Beckhard, Clayton Alderfer, Edgar Shein'dir.

Neo klasik yaklaşımlar deyince klasik dönemdeki yönetim ve uygulamaları eleştirenlerden biri olan modern yönetimin annesi olarak tanınan Mary Parker Follett, örgütlerde insan ilişkileri, çatışma, grup dinamikleri, liderlik, yönetim gibi konuların gelişmesine büyük katkı sağlamıştır (Nanda, 2006:107). Follett, Harvard Üniversitesi'nde siyaset bilimi üzerine eğitim alırken ilgisi yönetim bilimine yönelmiş ve Taylorizm düşüncesinin örgütün beşerî yüzünü göz ardı ettiği eleştirisinde bulunmuştur (Gürbüz ve Sığrı, 2013:14). Follett, çalışanlarla yöneticiler arasında bir ilişkinin ve iletişimin olması gerektiğini ve yöneticilerin astlardan beslenerek örgütü yönetmesinin örgütün başarılı olması açısından önemini belirtmiştir (Erkutlu, 2018:14). Örgütsel çatışma, liderlik, güç gibi konuların temelinde Follett'ın fikirleri mihenk taşıdır (Child, 2013:74). 1925 yılında ABD de düzenlenen bir konferansta örgütlerde yönetim düşüncesini “yönetimin temel görevi insan ilişkilerini en iyi şekilde örgütleyerek personelin kendilerini gerçekleştirme fırsatının verilmesini sağlamak” şeklinde özetlemiştir (Gökdemir ve Aydemir, 2016). Follett, devlet ve sosyal hizmetlerde çalışmış, farklı üniversitelerde yönetim üzerine eğitimler vermiştir (Child, 2013:76). Follett'in örgütsel davranışa sağladığı önemli eserlerinden bazıları; *The New State: Group Organization, The Solution of Popular Government* (Yeni Devlet: Grup örgütleri, Popüler Hükümetin Çözümleri-1918), *Creative Experience* (Yaratıcı Deneyim-1924)'dır. Follett, bir kadın olarak o dönemde yönetim alanında ses getirse de eserlerine gereken önem verilmemiş ancak fikirleri yönetim alanındaki birçok araştırmacıyı etkilemiştir (Tonn, 2008:490).

James McKeen Cattell, Birinci Dünya Savaşı sırasında uzman psikolog ekibinin bir üyesi, Wundt'ın öğrencisi, savaş sonrası kurulan ilk danışmanlık şirketlerinden birinin kurucusu ve tarihte atanan ilk psikoloji profesörüdür (Woodworth, 1944). Birinci Dünya Savaşı sırasında kurulan psikologlardan oluşan ekibin bir üyesi olarak zekâ geliştirme testleri üzerine çalışmalara katılmıştır. Cattell, uygulamalı psikolojiye inanmış, akademik anlamda örgütsel davranış ve psikoloji bilimine katkısı yetiştirdiği öğrencileri olmuş ve endüstriyel anlamda da katkısı birçok şirkete yönetim danışmanlığı yapması olmuştur (Güler, 2015).

Robert Yerkes, Birinci Dünya Savaşı sırasında Amerika Psikoloji Derneği'nde başkanlık ve ABD ordusunu geliştirmek için kurulan kırk kişilik psikolog ekibine de liderlik etmiş bir psikologdur (Dewsbury, 2012). Özellikle Birinci Dünya Savaşı sırasında kendisinin ve ekibinin gösterdiği performans ve geliştirdikleri psikoteknik araştırmalarla örgütsel davranış

alanının gelişmesine büyük destek vermişlerdir (Karasu ve Çoker, 2018). Savaş sırasında Yerkes ve ekibi ilk zekâ testi olarak kabul edilen Ordu Alfa ve Ordu Beta testlerini yaklaşık iki milyon askere uygulamışlardır (Izgar, 2014:143).

Hawthorne Araştırmaları özellikle neo klasik dönemin en dikkat çeken ve en ünlü çalışmalarından biridir (Nahavandi vd., 2013:26). Elton Mayo ve öğrencisi Roethlisberger tarafından yürütülen bu bilimsel araştırma, Western Elektrik Şirketi'nin Hawthorne fabrikasında 1924-1932 yılları arasında yapılmıştır (Güney, 2011:38). Hawthorne Araştırması, örgütlerde teknik ve fiziksel ortamların, çalışanın verimliliğine etki edip etmediği ve etkisi varsa nasıl etkilediğini araştırmak için yapılmış bir deneydir (Stroh vd., 2001:45). Sekiz yıl süren bu uygulamalı çalışma, altı farklı deneyden oluşan ve çalışma sonucunda yönetimde davranışsal yaklaşımlarda uygulamalı bilimsel çalışmalara esin kaynağı olan bir araştırma özelliği taşımaktadır (Erkutlu, 2018:18).

Yukarıda bahsedilen altı deneyden birincisi, “ışıklandırma deneyi” adı verilmiştir. Işıklandırma deneyi 1927 ile 1928 yılları arasında süren, çalışma ortamındaki ışığın azaltılıp artırılmasıyla fiziksel koşullarla performans arasında bir ilişki olup olmadığını ölçen bir deneydir (Koçel, 2011:276). İkinci deney 1927 ile 1929 yılları arasında süren “birinci röle montaj odası” deneyinde çalışanın fiziki koşullarından dinlenme molalarının sürelerinin artırıp azaltarak ve çalışma günlerinin saatlerini kısaltıp çoğaltarak örgütlerde çalışan verimliliğinin etkilenip etkilenmesini ölçmek amacıyla yapılmıştır (Gürbüz ve Sığrı, 2013:15). Üçüncüsü “ikinci montaj odası” deneyi, “birinci montaj odası” deneyinden farklı olarak beş kişi daha araştırma grubuna eklenmiş, grup ödeme sistemi ile üretimin artıp artmadığı sorusuna cevap aranmıştır. Yedi hafta süren bu araştırma sonucunda grup ödeme sistemi uygulanan grubun üretimi artmış, ancak üretimin artmasının nedeninin sadece bu ödeme sistemi ile ilgili olmadığı kanısına varılmıştır (Uslu, 2021:8).

Dördüncü deney olan “mika yarma test odası” deneyi 1928-1929 yılları arasında birinci ve ikinci röle montaj odası deneyinde elde ettikleri verilerin tekrarlanıp tekrarlanmayacağını görmek amacıyla gerçekleştirilmiştir (Mullins, 2007:78). Bu test ile ilgili bilinmesi gerekenler; mika yarma işlemi titizlik isteyen bir iş olması, çalışan ücret sistemi olarak parça başı ödeme yöntemi kullanılması ve diğer deneylerden farklı mekanik değil el işçiliğine dayanmasıdır (Uslu, 2021:8). Deneyde mola saatleri arttırıldığında ve azaltıldığında işçinin verimliliğinin düşük olup olmadığı gözlemlenmiş, ve optimum bir seviye de molaların üretim hızında artış yaşandığını ancak mola seferlerinde optimum seviyenin üstüne çıkılması durumunda da düştüğü gözlemlenmiştir (Gürbüz ve Sığrı, 2013:16). Beşinci deney olan “mülakat programı”,

1928-1931 yılları arasında ilk dört deneyin başarısızlıkları mülakat yoluyla deneye katılan çalışanlara sorulmuş ve nedenleri araştırılmıştır (Nanda, 2006:294).

Altıncı deney olan “seri bağlama (tel bağlama) gözlem odası” deneyi (1931-1932), parça başına ödenen ücretlerin üretim ve deney gruplarına etkisini tespit etme amacı taşımaktadır. Bu deneyde bir gözlemci ve on dört erkek işçi, belirlenen kurallar ile üretim yapmaya başlamış ve kurallara uymayan işçilerin diğerleri tarafından dışlandığı gözlemlenmiştir. Neticede ücretlendirmeden ziyade sosyal kuralların ekip çalışmasında önemli bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır (Riggio, 2015:8).

Yapılan bu deneylerden sonra ortaya çıkan ortak sonuç, örgütte işin verimliliğine ve çalışanın performansına temel etkilerden birinin fiziksel şartlar olmadığıdır. Ancak deney grupları, kendi aralarında sosyal ilişkiler ve arkadaşlık kurmaları, çalışanların sürekli gözlemlendiklerinin farkında olması, görevli araştırmacıların çalışanlara fikirlerini sorup görüşlerini alması neticesinde çalışanın kendini önemli hissetmesi gibi nedenlerden dolayı da üretimin artmış, çalışanın performansı optimum seviyelere yükselmiş yani araştırmanın ana faktörleri olmasa da yan faktörleri performansa etki etmiştir (Pugh ve Hickson, 2018:218). Aslında Hawthorne araştırmalarını alanyazında bu kadar değerli kılan şey; bilimsel düzeyde işyerinde sosyal olguyu ciddi biçimde ele almış, gözlemlerinin sonucunda grup bilincinin çalışma performansını etkilediğini keşfetmiş olmasıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003:20). Ek olarak deneyler boyunca çalışanlar bu ilgiden memnun kalmışlar ve araştırmacılarla bu görüşlerini paylaşmışlardır (King ve Lawley, 2022:441). Bu duruma yani gözlemlenen deneklerin farklı davranışlar sergileme eğilimine de “Hawthorne Etkisi” adı verilmiştir (Blau, 2016:64).

Hawthorne araştırmalarının yapıldığı yıllarda Birinci Dünya Savaşı’nın olumsuz sonuçları yavaş yavaş ekonomiyi de etkilemeye başlamıştır (Bakırtaş ve Tekinşen, 2004). 1929 yılında da Büyük Buhran adıyla tanınan ve dünyayı etkileyen büyük bir ekonomik kriz başlamıştır. Birçok ülke, toplum ve endüstri bu ekonomik krizden etkilenmiş, borsa dibi görmüş, bankalar ve birçok şirket iflas etmiştir (Kurt ve Şehitoğlu, 2022). Özellikle endüstrideki etkileri, 1940’lara doğru da örgütsel davranış alanındaki bilimsel çalışmaları da etkilemiştir. Kurum ve kuruluşların nasıl yönetilmeli sorularına cevap aranmış; liderlik, işsizlik, işsizliğin psikolojik etkileri üzerine çalışmalar yapılmış, araştırma enstitüleri kurulmuş, bu eğilim gösterilen konular üzerine akademik kitaplar yazılmıştır. Hatta Minnesota Clerical ve Minesota Paper Board yetenek testleri bu dönemde oluşturulmuş iki önemli çalışmadır (Güler, 2015).

Büyük Buhran etkileri özellikle Amerika ve Avrupa da başlayan bu ekonomik kriz tüm dünya da hissedilirken örgütsel davranış alanında yapılan çalışmalarında içeriği ve yönü, ekonomik kriz döneminde işsizlik, işyerinde motivasyon gibi eğilimler göstermeye başlamıştır (Kurt ve Şehitoğlu, 2022). Büyük Buhran etkileri devam ederken örgütsel davranış alanında da büyük gelişmeler olmaya devam etmiştir. Bunlardan bir tanesi de özellikle bir bilimsel çalışma alanı olarak değer görmeye başlayan örgütsel davranışa “Endüstriyel Psikoloji” (1932) ilk modern örgütsel psikoloji olarak kabul edilen kitabıyla katkı sağlayan Morris Viteles ve eserleridir. 1934 yılında “Çalışmanın Bilimi”, 1953 yılında “Endüstride Motivasyon ve Moral” Endüstriyel Psikoloji ’den sonra bilinen eserlerindendir (Güler, 2015). Amerika Psikoloji Derneği başkanlığı, Pennsylvania Psikoloji Derneği başkanlığı, Amerika Bilimi Geliştirme Derneği, Endüstriyel İlişkiler Araştırma Derneği gibi derneklerde aktif görevler almıştır (Koppens, 2014). Ayrıca İkinci Dünya Savaşı sırasında ABD Havacılık Araştırma Konseyi’nde başkanlık ve Hava Kuvvetlerine danışmanlık etmiştir (Thompson, 1998).

Chaster Irving Barnard, birçok kurum ve kuruluşta yöneticilik yapmış ve örgütsel davranış alanına özellikle iki önemli eser miras bırakmıştır (Nuray ve Dirlik, 2021). Bunlar; “The Functions of The Executive” (Yöneticinin İşlevleri-1938) ve “Organization and Management: Selected Papers (Örgüt ve Yönetim: Seçilmiş Makale-1948). Yöneticilik konusunda başarı bir iş çıkaran ve yetkinin kabul kuramı ve biçimsel örgüt gibi kavramları alana katan biri olarak Büyük Buhran döneminde 1931 yılında New Jersey Eyaletinde acil yardım idaresini yönetmiştir (Pugh ve Hickson, 2018:107). Örgütsel yönetimde insan ilişkilerine önem vermiş ve işbirliğine inanmış ve birlikten kuvvet doğar mottosunda örgütlenmenin başarıya giden yolda iyi bir strateji olarak görmüştür (Gabor ve Mahoney, 2013). Örgütü sosyal ve örgütsel bir sistem olarak betimleyen Barnard, örgüt içinde resmi ve gayri resmi grupların dinamiklerine ve motivasyonlarına dikkat çekmiştir (Gürbüz ve Sığı, 2013:17). Ayrıca Barnard, karar verme modeli ve iş birliği kuramı geliştirmiştir (Mullins, 2007:85). Büyük Buhran döneminde aktif danışmanlık ve yöneticilik yapan Barnard’ın çalışmalarında dönemin etkileri sık sık görülmektedir.

Bu etkiler örgütsel davranış alanını İkinci Dünya Savaşı’nın başlaması, örgütsel davranış araştırmalarının 1940’larda liderlik, motivasyon ve yöneticilik gibi konulara eğilmesine sebep olmuştur (Miner, 2006:42). İkinci Dünya Savaşı ile yeniden askerler ve orduyu geliştirme üzerine bilimsel çalışmalar yapılmaya ve Birinci Dünya Savaşı sırasında ve sonrasında geliştirilen çalışmalardan sonuç almaya başlamışlardır (Güler, 2015). İkinci Dünya Savaşı (1939-1945), Almanya da Nazilerin başa geçmesiyle Amerika ve başka ülkelere büyük göçler yaşanmaya başlamıştır. Birçok bilim insanı da farklı ülkelere yerleşmiş ve akademik ve

bilimsel çalışmalarına göç ettikleri yerlerde devam etmiştir. ABD, en çok bilim insanının göç ettiği ülkelerden biri olmuştur (Wheeler, 2008). İkinci Dünya Savaşı sırasında yine askerler üzerine bilimsel araştırmalar devam etmiş ve özellikle hava kuvvetleri önemli bir çalışma sahası olmuştur (Güler, 2015). Ordu Genel Sınıflandırma (AGCT) testi geliştirilmiş ve orduya pilot seçimi ve simülasyon eğitiminde pilotların psikolojik değerlendirmeler yapılmıştır (Çelik ve Şimşek, 2013). Personel seçiminde ve psikolojik değerlendirilmesi kullanılmak üzere uygulamalar geliştirilmiş ve psikolojik değerlendirme merkezleri açılmıştır (Bryan ve Vinchur, 2012:21). Bu savaş dönemlerinde havacılık psikoloji lisans programı açılmış, liderlik üzerine akademik çalışmalar artmış, özel sektörlerde Birinci Dünya Savaşı döneminde olduğu savaşta kullanılan ve geliştirilen yönetim ve örgütsel teknikler kullanılmaya başlamış, yönetim ve örgütsel davranış alanında lisansüstü eğitim programları artmıştır (Özkalp, 2003:39; Izgar, 2014:11).

Kurt Lewin, sosyal psikolojinin babası ve Alan Teorisi'ni bulan Almanya'dan Amerika göç ederek bilimsel çalışmaları ile hem Avrupa da hem de Amerika da önemli bir bilim insanı psikologdur (Müceldili ve Tatar, 2021:30). Kurt Lewin Almanya da yaşamış ve Gestalt psikoloji üzerine Berlin de çalışmalar yapmış, Birinci Dünya Savaşı'nda alanıyla ilgili çalışmalar yürütmüş ve savaşta gösterdiği emeklerden ötürü de madalya kazanmıştır (Marrow, 1977). Savaştan sonra Berlin Psikoloji Enstitüsünde araştırmaların devam etmiş ve Alana Teorisi (1936) geliştirmiştir. Yahudi kökenli Kurt Lewin ile bilinmesi gereken bir bilgi de Almanya da yaşarken Nazilerin başa gelmesiyle akademik ve sosyal hayatını ABD'de devam etmiş olmasıdır (Marrow, 1977). Lewin örgütsel davranış alanına katkılarından en bilinenlerinden biri de liderlik konusunda oluşturduğu otantik liderlik, demokratik liderlik ve tam serbestlik sağlayan liderlik tipleridir (Akçit vd., 2018). Değişim süreci, grup dinamikleri ve zorlayıcı destekleyici kuvvetler üzerine de çalışmalar yapmıştır. Ayrıca Kurt Lewin Iowa Üniversitesi Araştırmaları ve Harwood Araştırmaları ile örgütsel davranış alanına katkı sağlayan önemli deneysel çalışmalara da imza atmıştır (Küçüközkan, 2015).

Harwood Araştırmaları (1939-1970) 1947 yılına kadar Kurt Lewin, sonrasında başka araştırmacıların öncülük ettiği Harwood Manufacturing Corporation şirketinde yapılan bir örgütsel üretkenliği, karar verme mekanizması olarak çalışanı kapsayan bilimsel çalışmadır (Şener, 2021:50-53). Harwood fabrikasında ilk etapta işçilerin sürekli işi bırakması yüzünden başlayan bu çalışma (Nedeni deneyimsiz işçilerle çalışan fabrikada sürekli ürettikleri pijamalarda model değişiklinden şikâyet etmesi gibi konularla yönetimle çatışması veya devamsızlık yapması sonucunda da işi bırakması gibi sonuçlar yaşanmıştır), daha sonra işçilerin karar mekanizmasındaki yerinin araştırılması, üretkenlik ve verimlilik gibi konularla kapsamını

genişletmiştir (Erkutlu, 2018:63). Deney için koşul ve konumları itibariyle birbirinden farklı üç gruba ayrılmış işçilerin bu koşullar altında üretkenliğini nasıl etkilendiği gözlemlenmiştir (Güney, 2011:40-41). Birinci grup, aynı şartlar altında çalışanlardan, ikinci grup model ve işleyiş konusunda komitenin kısmi izniyle karar sürecine katılan çalışanlardan ve üçüncü grup karar verme mekanizması tamamen kendilerine ait olan çalışanlardan oluşmuştur (Burnes, 2004). Soncunda birinci grupta deneyden önceki işi bırakma, verimsizlik gibi durumlarla karşılaşmış; ikinci grupta önceleri verimsiz olan işin gidişatı üretkenliğin artmasıyla neticelenmiş ve üçüncü grupta deney boyunca üretkenlik ve verimliliğin arttığı ve işi bırakma gibi eylemlerin olmadığı gözlemlenmiştir (Pugh ve Hickson, 2018:221).

Neo klasik dönemin diğer bir önemli ismi olan Rensis Likert, araştırma yöntemlerinde ölçümlerde Likert ölçeği (1932-doktora tezi) ve yönetim ve örgütsel davranış alanında Sistem 1 Sistem 4 yaklaşımı ile örgütsel davranış alanına önemli katkılar sağlamıştır (Gürbüz ve Sığrı, 2014:20). Michigan Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Enstitüsü yönetimde ve sosyal psikolog olarak çalışken yönetimle alakalı yöneticilerin farklılıklarından yola çıkarak Sistem 1 Sistem 4 yönetim modelini oluşturmuştur (Stroh vd., 2001:58). Sistem 1 Sistem 4 modelinde;

- Sistem 1-İstismarcı otokratik
- Sistem 2-Yardımsever otokratik
- Sistem 3-Katılımcı
- Sistem 4-Demokratik

olarak yöneticileri gruplandırmıştır. Sistem 1 istismarcı otantik liderlik, astlarına güvenmeyen ve yönetsel kararlarda nadiren astlara danışan bir liderlik tipidir. Sistem 2 yardımsever otokratik liderlik, astlarını hizmet edenler olarak bu kategori de değerli gören ve astların da lidere karşı kendilerini kontrol altında fazlaca hissettiren liderlik tipidir. Sistem 3 katılımcı liderlik, yarı demokratik bir liderlik tipidir. Son olarak Sistem 4 demokratik liderlik, astların fikirlerini alan, paylaşımcı bir liderlik tipidir (Erkutlu, 2018:22).

Ayrıca Likert, örgütsel yapılarda gruplar arasındaki bağlantı olarak ya da ortak ilişkileri açıklama da kullanılan “ortak eleman” kavramını geliştiren kişidir. “Ortak eleman” kavramı, iki farklı grubun üyesi olan çalışanın iki grubun arasında ortak elemanı olmasıyla ilgilidir (Scott ve Davis, 2016:66). Burada Likert aslında klasikçiler gibi yukarıdan aşağıya olan bakış tersine hatta yatay olarak iletişim, koordinasyon ve amaç birliği oluşturmak amacı ile ortak üyelerle birbirine bağlanmış bir örgüt yapısından bahsetmektedir (Koçel, 2011:239).

Bir başka örgütlerde insan ilişkilerini araştıran çalışma olan Yankee City Araştırması, 1947 yılında başlayan ve on yıl süren, William Lloyd Warner tarafından yönetilmiş ve teknoloji ile insan ilişkileri arasında bir korelasyon yapısının olup olmadığını konu almıştır (Erkutlu, 2018:19). W. Lloyd Warner, bu araştırmayı yönetmeden önce bu yöndeki kariyeri sosyal antropolojiye ilgi duymasıyla başlamış ve 1913 yılında kurulan ve günümüzde varlığını hala devam ettiren Dünya da bilimsel araştırmalara maddi destek sağlayan hayır işleriyle de tanınan Rockefeller Vakfı'nda 1926-1929 yılları arasında araştırmacı olarak üç yıl görev almasıyla devam etmiştir (Baba, 2009). Daha sonra Harvard Üniversitesi antropoloji ve sosyoloji üzerine eğitim almış ve Elton Mayo ile Hawthorne Araştırmalarının son aşamalarında dahil olmuştur (Güney, 2011:40). Sonrasında Chicago Üniversitesinde sosyoloji profesörüken Yankee City araştırmasını yöneterek beş ciltten oluşan bir kitap serisi yazmıştır. Bu kitaplarda mekanik aletlerle çalışırken usta-çırak ilişkisinin teknoloji ile birlikte kaybolmaya başlamasını, hiyerarşik düzende alttan kırılmalar yaşandığını ve yönetime doğru bunun çalışan yönetici ilişkisine zarar verdiğini tespit etmiştir (Müceldili ve Tatar, 2021:38). Ayrıca örgütün işleyişine bu durumun zarar verdiğini, işlerin yavaşladığını görerek yönetsel kararlara alt çalışanların dahil edilmesini sakıncalı bulmuştur (Erkutlu, 2018:20).

Neo klasik dönemde motivasyon çalışmalarının en bilineni Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisidir (Kesici, 2012:77). İlk 1943 yılında "Psychological Review" dergisinde "A Theory of Human Motivastion" (İnsan Motivasyonuna Yönelik Bir Teori) adlı çalışmada bahsetmiştir. Temel güdüleme de insanın ihtiyaçları önem sırasına göre hiyerarşik bir düzende sıralayarak motivasyon duygusunu bu ihtiyaçların giderilmesi ile mümkün olduğu savunmuştur (Özalp ve Kirel, 2001:34). Bu en temel ihtiyaçlardan üst temel ihtiyaçlara doğru İhtiyaçlar Hiyerarşisi; Fizyolojik İhtiyaçlar (yeme içme, nefes, uyku, boşaltım, cinsellik, sağlıklı bir metabolizma, çalışmak), güvenlik ihtiyaçları (beden, iş, sağlık, ahlak, mülkiyet güvenliği ve aile), Sevgi ve ait olma ihtiyaçları (aidiyet, arkadaşlık, sevgi, kabul görme),saygı ihtiyaçları (kendine saygı, itibar kazanma, özgüven, başkalarından itibar görme) kendini gerçekleştirme ihtiyacı (potansiyelini fark etme, kişisel tatmin, erdemli olma, içten ve yaratıcı olma, önyargısız olma) şeklindedir (Gürbüz ve Sığrı, 2013:19). Abraham Maslow, ABD de doğmuş ve büyümüş, psikoloji eğitimini Wisconsin Üniversitesinde tamamlamıştır. Sadece İhtiyaçlar Hiyerarşisi değil aynı zamanda Gestalt Psikoloji ve insan doğası ile de ilgilenmiştir (Şengöz, 2022).

Neo klasik dönemde liderlik çalışmaları, özel sektörlerde akademik kuruluşlar kurulan araştırma grupları gibi yenilikçi yaklaşımlarla insan ilişkilerini ve örgütte çalışanların tutum ve davranışlarını anlayarak sorunlar karşısında daha iyi stratejiler üretmek ve üretimi arttırmak aslında temelinde örgütü en iyi hale getirmek amacıyla atılan adımlar ve çalışmalar dikkat

çekmektedir (Sarker, 2013). Bu örgütsel davranış alanında dikkat çeken konulardan bir tanesi de liderlik olmuştur. Örneğin Ohio Eyalet Üniversitesi Liderlik Çalışmaları, 1945 yılından 1950 yılına kadar anket yoluyla askeri ve siviller üzerine kapsamlı bir araştırma yürütmüştür (Koçel, 2011:578). 1800 adet soruyla başlayan bu anket soru sayısı, 150'ye kadar düşürülerek liderlik konusunda ilklerden sayılan sistematik ve bilimsel bir anket özelliği taşımaktadır (Young ve Dulewicz, 2006). Araştırmanın sonunda “Liderlik Davranışlarını Belirleme Anketi” ortaya çıkmıştır (Küçüközkan, 2015). Bu anket yoluyla toplanan verilerden sonra liderlik davranışlarını tanımlamak için iki boyut ortaya çıkmıştır: Bireye ilgi (consideration) ya da insan ilişkilerine dönük ve yapıyı harekete geçirme (initiating structure) veya göreve dönüklük (Tabak ve Sığırı, 2013:390). Beş yıl süren bu araştırmanın sonucunda liderlik çalışmasının sonucunda (Koçel, 2011:579);

- Bireye ilginin yoğun olduğu liderlikte, personel devir hızı azalmakta ve çalışanın işe devamlılığını sağlamaktadır
- Göreve dönük liderliğin sonucunda çalışanların performansı önemli düzeyde artmaktadır.

1940'lı yıllarda örgütsel davranış alanında öne çıkan bir isimde Herbert A. Simon'dır. Simon kendini anlatan biyografisinde kendisini “matematiksel bir sosyal bilimci” (Models of My Life, 1991) olarak tanımlamış ve “yönetimde karar verme süreci” ile ilgili yaptığı çalışmalarla da tanınmıştır (Hofstede, 1993). 1946 yılında “Yönetimde Atasözleri”, 1947 yılında “Yönetimsel Davranış”, 1958 yılında “Örgütler” (James G. March, ortak yazar) gibi önemli eserler bırakmıştır. Ayrıca Simon, sadece yönetim ve psikoloji ile değil aynı zamanda bilgisayar, yapay zekâ, ekonomi gibi alanlarla da ilgilenmiş, 1978 yılında Nobel Ekonomi Ödülü, 1986 yılında ABD Ulusal Bilim Madalyası kazanmıştır (Leahey, 2003).

James G. March, örgütsel alanda karar verme, öğrenme ve belirsizlik üzerine yaptığı çalışmalarla tanınmaktadır. March; Herbert A. Simon ve Richard Cyert ile ortak çalışmaları bulunmaktadır. Herbert Simon ile geliştirdikleri “firma teorisi” yaklaşımı ile örgütsel teori ve yönetimde karar verme üzerine, Richard Cyert ile de geliştirdikleri “uyarıcı ussal model” ile örgütsel öğrenme üzerine ve J. Olsen ve M. D. Cohen ile de geliştirdikleri “Çöp Kutusu Modeli” ile de yönetim karar verme üzerine çalışmışlardır (Mullins, 2007:85).

Richard Cyert ise ekonomi, örgüt teorisyeni, istatistikçi ve örgütsel alanda iş birlikleriyle tanınan bir profesördür (Mullins, 2007:86). Cyert, özellikle James March ile yaptığı “Firmanın Davranışsal Modeli” (1963) kitabıyla en etkili kitaplar arasına girmiştir (Hofstede, 1993). Bunun tanında Carnegie Okulu kurucularındandır ve örgütsel alanda karar

verme, örgütsel öğrenme konularda çalışmış ve Carnegie Mellon Üniversitesinde uzun yıllar başkanlık yapmıştır (Augier vd., 2016).

Günümüzde adı Carnegie Mellon Üniversitesi olan Carnegie Teknoloji Enstitüsünde Carnegie Okulu adında yönetim ve ekonomi üzerine bilimsel çalışmalar yapan düşünce okulu çatısında James G. March, Richard Cyert ve Herbert A. Simon, örgütsel alanlarda bilimsel çalışmalar yapmışlardır (Augier vd., 2016). Carnegie Düşünce Okulu bünyesinde araştırmacılar; örgütsel öğrenme, yönetimde karar verme gibi konularda yeni yaklaşımlar geliştirmişler ve örgütleri, bireylerden ziyade örgütsel yapıların akılcı sistemler olarak gördüklerini ve bunun üzerine eğilerek özel ilgi göstermişlerdir (Koç, 2009).

Kişilik üzerine yaptığı araştırmalarla tanınan bilim insanı Chris Argyris ise en çok liderlik üzerine geliştirdiği “Olgunlaşma Kuramı” ile bilinmektedir. Bu kuramı önemli yapan bir özelliği, klasik dönemde insanlara katı emirler ile olgunlaşmasını engellediği eleştirisi ile ortaya çıkmış olmasıdır (Nanda, 2006:149). Bu eleştirilerden bazıları; iş bölümü ile rutinin sıkıcı hale gelmesi ile tekrarlı hale gelmesinin yaratıcılığı öldürdüğü, hiyerarşik yapıdan dolayı yetki ve sorumlulukların kısıtlı kişilerce kullanıldığı, komuta birliği ilkesinin devamlı bir denetleme ihtiyacının olması yönündedir (Özalp ve Kırel, 2001:59). Argyris, olgunlaşma teorisinde çalışanları iki gruba ayırarak şöyle özetlemiştir;

Olgun olmayan özellikler	Olgun olan özellikler
➤ Pasif ➤ Bağımlılık ➤ Sınırlı sayıda davranış gösterme ➤ Yüzeysel ilgi ➤ Kısa dönem bakış açısı ➤ Astlık durumu ➤ Kendine duyarlılıkta yoksun	➤ Agresif ➤ Bağımsız ➤ Farklı davranış gösterme ➤ Derin ilgi ➤ Uzun dönem bakış açısı ➤ Üstlük durumu ➤ Kendine duyarlı olma

Şekil 1.4. Chris Argyris Olgunlaşma Teorisi

Yukarıdaki özellikler örgütte bir karakterin uç özelliklerini temsil etmektedir. Çalışanın kişilik özellikleri, düz çizgide uçlarda, ortalarında ya da çizginin herhangi birinde olabilir. Klasik dönemdeki çalışma şartları “olgun olmayan özelliklere” sahip bireylerin “olgun olan özelliklere” doğru gitmesini önlemektedir (Koçel, 2011:240). Neo klasik dönemde ise bu durum tersine dönmesi için aslında örgütün yarına olduğu tespit edilerek tersi yönde ilerlemesi için adımlar atılmıştır (Öztürk, 2016). İnsan faktörü olarak çalışan ile örgüt arasında çatışma olduğunu , çalışanların yetki ve sorumluluk bilinci kazandırılması gerektiğini bu teori ile

vurgulayan Argyris, örgütlerde yönetimin baskıcı tavrının çalışan ile örgüt arasında bir problem olduğunu savunmuştur (Argyris, 1959).

Chris Argyris, 1957 yılında Kişilik ve Örgütler, 1962 yılında Kişilerarası Yeterlilik ve Örgütsel Etkinlikler, 1964 yılında Bireyi ve Örgütleri Birleştirmek, 1965 yılında Örgütlenme ve Yenilikçilik gibi kişilik üzerine yazdığı kitaplar dışında örgütsel öğrenme üzerine geliştirdiği bir kavram olan zihin ve eylemleri arasındaki ilişkiyi anlatan Çıkarım Merdiveni (1974) ve Çift Döngülü Öğrenme modeliyle de bilinmektedir (Derindere, 2022).

Chris Argyris ile aynı dönemlerde yaşamış ve çalışanların kişilik tipleri üzerine 1957 yılında geliştirdiği X teorisi ve Y teorisi adını verdiği yaklaşımla tanınan Douglas McGregor, insanın doğası gereği çalışmaktan hoşlanmayan bir yapısının olduğunu ve yönetimin teşvik, ödül, ceza ile çalışanın çalışma motivasyonunu arttırabileceğini savunmuştur (Pugh ve Hickson, 2018:222). Örgütlerin Beşeri Yönü (1957) kitabında bahsettiği X teorisi ve Y teorisi adını verdiği kuramla yönetimdekilerin çalışanları hakkında fikir ve düşüncelerden yola çıkarak çalışanları hakkında varsayımlarda bulunduğunu ve iki ayrıldığı tezinde bulunmuştur (Erkutlu, 2018:33). X teorisi, insanın çalışmayı sevmediğini, bundan kaçındığını, sorumluluk ve çalışmanın insan için birer yük olduğunu temsil ederken Y teorisi tersi yönde çalışmanın insan için yemek içmek kadar bir ihtiyaç sayıldığını, gerekli koşullar yaratıldığı takdir de çalışmaktan insanların zevk aldığını ve aslında doğru koşullarla insanın öğrenmek ve sorumluluk alma eğiliminde olduğunu temsil etmektedir (Özalp ve Kirel, 2001:33). McGregor, yönetimdekilerin X düşünce sahip bir yönetici ile örgütlerde klasik yaklaşımda olduğu gibi insanı birer üretimin parçası olarak gördüğü ve fazla otoriter bir tavırla yönettiğine dair bir varsayımda bulunmaktadır (Nanda, 2006:177). Y teorisi fikrine sahip bir yönetici ise çalışanlarını motivasyonuna önem veren, insanın içindeki potansiyelin sadece verilen görevle değil önem vererek çıkacağına inancı olan bir liderdir. McGregor, X teorisine dayanan bir yönetim tarzının başarılı olmayacağını, Y teorisindeki fikirlerle örgütün hem performansının artacağını hem de başarıya ulaşacağını savunmuştur (Koçel, 2011:239).

Örgütlerde motivasyon çalışmaları da neo klasik dönemde 1940 yıllarda başlayan sonrasında araştırmacılar tarafından eğilim gösterilen konulardan biri olmuştur. Motivasyon konusu, özellikle Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi teorisi ile örgütsel davranış ve yönetim alanında ilgi uyandırmıştır (Şengöz, 2022).

Örneğin Maslow gibi ihtiyaç üzerinden insanların motive olması fikri ile yola çıkan David McClelland, 1947-1953 yılları arasında motivasyon üzerine puanlama sistemi yoluyla deneysel çıkarımlar sonucunda Başarma İhtiyacı Teorisi'ni geliştirmiştir (Koçel, 2011:627).

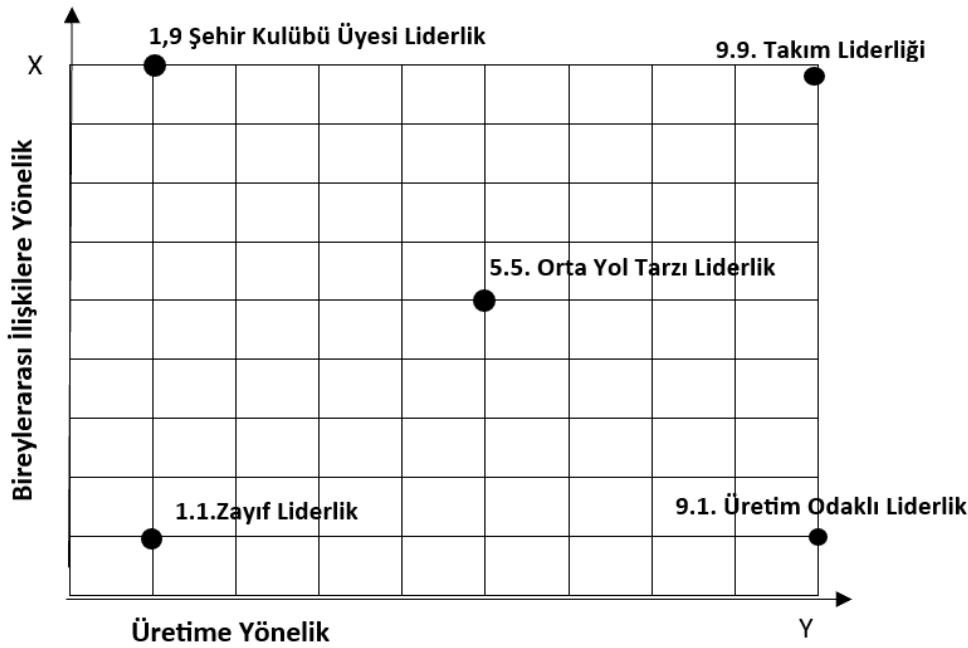
McClelland, ihtiyaçların öğrenme yoluyla gerçekleştiğini ve insan ihtiyaçlarını üçe ayrıldığı savunmuştur. Bunlar; başarıma ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı ve ilişki kurma ihtiyacıdır (Mullins, 2007:488). Bu üç temel ihtiyaç birbirleriyle ilintili şekilde işler; birey başarıma ihtiyacı giderdiğinde bunu paylaşacağı ve takdir göreceği bir çevresi olması ve başarısıyla güç kazanmasıyla saygı ve itibar görme arzusuna sahiptir. Yönetici açısından çalışanın ihtiyacı özelliklerine göre belirlenirse daha yüksek performans göstermesi olasılığı büyüktür (Çelik ve Şimşek, 2013:191). David McClelland, motivasyon üzerine birçok çalışması vardır. Bunlardan bazıları; İnsan Motivasyonu (1987), Başarı Motivasyonu (1953), Güç: İçsel Deneyim (1975) makaleleridir.

Başka bir motivasyon araştırmacılarından biri olan Frederick Herzberg ise örgütlerde motivasyon konusunda geliştirdiği “Çift Faktör Kuramı” (1959) ile tanınmaktadır (Gürbüz ve Sığrı, 2013:20). Herzberg, ABD de Pittsburg bölgesinde farklı sektörlerden 203 muhasebeci ve mühendisle yaptığı görüşmelerde kendilerini iyi ve kötü hissettikleri anları düşünmelerini istemiş ve görüşmeleri bunun üzerinden şekillendirmiştir (Pugh ve Hickson, 2018:234). Görüşmeler sonucunda motive edici faktörler ve hijyen faktörleri olmak üzere iki etken faktör altında toplanmıştır (Mullins, 2007:485). Çift faktör kuramı ya da hijyen-motivasyon teorisi, çalışanların çalıştıkları ortamlarda hijyenin sağlanması gerektiğini, bu koşulu sağladığı takdirde diğer motive edici her adımdan verim alacağını anlatmaktadır (Koçel, 2011:626). Herzberg bu çalışmasıyla çalışanların motivasyonlarının yüksek olması ile iş tatmin duyduklarını ilişkilendirmiş, çalışanların işyerindeki memnuniyetsizliğe neden olan sebeplerle ve memnuniyet sağlayan sebeplerin birbirinden farklı olduğunu keşfetmiştir. Memnuniyet sağlayan başarı, tanınma, iş, sorumluluk ve ilerleme faktörlerinin eksikliğinin iş tatminsizliğe neden olacak kadar güçlü olmadığı işteki memnuniyetsizliğin genelde yönetimden ve işyeri politikalarından kaynaklandığını bulgulamıştır (Pugh ve Hickson, 2018:235).

Victor Vroom, örgütsel davranış alanına geliştirdiği motivasyon konusunda “Beklenti Teorisi” ile, karar verme ve liderlik konusunda “Vroom- Yetton Modeli” önemli katkılar sunan psikolog ve işletme yönetimi profesörüdür (Stroh vd., 2001:245). Beklenti kuramı, valens (bireyin ödülü arzulama derecesi), bekleyiş (bireyin algıladığı olasılık) ve araçsallık (bireyin başarı gibi hedeflerinde gittiği yolda kullandığı araçlar) olmak üzere üç kavramdan oluşan bir bekleyiş motivasyon kuramıdır (Koçel, 2011:632). Vroom-Yetton karar verme kuramı (1973), yönetim için duruma göre ideal bir liderlik olmadığı bunun yerine duruma uygun bir liderlik sergileyerek daha başarılı olacağı yönünde görüşü ile bu kuramı geliştirmişlerdir (Paşamehmetoğlu ve Yeloğlu, 2013:148). Victor Vroom, 2023 yılında vefatına kadar örgütsel

davranış alanına liderlik, iş tatmini, motivasyon kişilik, performans, karar verme gibi konu hakkında üretmeye ve akademik yayınlarla desteklemeye devam etmiştir.

Örgütlerde liderlik üzerine geliştirdikleri model ile önemli bir katkı sağlayan bir başka araştırmacı Robert R. Blake ve June Moun-ton'dır. Scientific Methods şirketinde sırasıyla başkanlık yapan iki psikoloğun geliştirdiği Yönetim Izgara Modeli, Kuzey Amerika ve Avrupa ülkelerindeki bir çok endüstri alanında uygulama başarılı olmuştur (Pugh ve Hickson, 2018:225). Yönetim Izgara Modeli ile örgütlerde yönetim beş liderlik stilini bir x ve y ekseninden rakamlarla açıklayarak anlatmıştır (Gürsel ve Negiş, 2008:51). Bu modelde liderlerin "x" bireyler arası ilişkilere yönelik, "y" üretime yönelik olma durumunu eksen üzerinden üretime veya bireylere dikkatini ağırlıklı nereye verdiği ile ilgilidir. Yönetim Izgara Modeli şu şekildedir (Koçel, 2011:580);



Şekil 1.5. Blake ve Moun-ton Yönetim Izgara Modeli (Koçel, 2011:580)

Blake ve Moun-ton Yönetim Izgara Modeli adı ile de bilinen bu liderlik yaklaşımındaki beş liderlik tipi özellikleri kısaca şu şekildedir;

- *1.1. Zayıf liderlik:* üretime ve çalışanlarına karşı ilgisiz, liderlik vasfı düşük, sorumluluklarından kaçınana liderlik tipidir
- *1.9. Şehir kulübü üyesi liderlik:* çalışanlarına karşı son derece ilgili astlarla yönetim arasındaki ilişkileri önemseyen ancak üretime karşı yeterli özeni göstermeyen liderlik tipidir

- 5.5. *Orta yol tipi liderlik*: çalışanlarına ve görevlerine karşı yeteri düzeyde ilgili olmasının yanında fazladan sorumluluk almayan ve kendini ve yerni koruma odaklı liderlik tipidir
- 9.1. *Üretim odaklı liderlik*: görevine karşı tam sorumluluk ve özverili olmasına karşın çalışanlarına ilgisiz, iş ile görüşü insan-makine olarak algılayan liderlik tipidir
- 9.9. *Takım liderliği*: çalışanlarına ve görevlerine karşı ilgili, fazladan sorumluluk almaktan kaçınmayan, örgütsel bağlılığı yüksek, iş ile çalışan uyumunun yanında yönetimin ve örgütün gereksinimleri doğrultusunda hareket eden liderlik tipidir.

Richard Beckhard, örgütsel değişim, örgütsel gelişim, gruplar üzerine yaptığı çalışmalar, geliştirdiği GRPI modeli tanınmaktadır. GRPI, amaçlar, roller ve sorumluluklar, süreç ve ilerleme kişiler arası etkileşimler ilkelerinin baş harflerinden adını alan bir grup performansı artırma ve sorunların çözümüne yönelik bir modeldir (Fry, 2021:155). Modern örgütler teorisyenlerinden biri olan Beckhard, 1969 yılında Organizasyonlar Geliştirme: Statejiler ve Modeller adında bir kitap yayımlamış, Değişim Modelini David Gleicher 1969 yılında çalışanların değişime direncini noktasında ele aldıkları bir model geliştirmişlerdir (Kırel, 2001). Harris ile de değişim modeli geliştirmiş, yöneticilerin değişim ihtiyacını çalışanlar önce fark ettiğini savunmuştur (Yıldız, 2009).

Clayton Alderfer örgütsel davranış alanına sağladığı katkılardan ben bilineni Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisini uyarlayarak ihtiyaçlar listesini daha basit hale getirmesidir (1972). Bu geliştirdiği ihtiyaçlar hiyerarşisine ERG teorisi olarak bilinmekte ve bu teori var olma ihtiyacı, ait olma ihtiyacı, geliştirme ihtiyacı basamaklarından oluşmaktadır (Arnolds ve Boshoff, 2002). Var olma ihtiyacı, Maslow'un fizyolojik ve güvenlik basamaklarını kapsamaktadır. Ait olma ihtiyacı, sosyal ve kendine saygı basamaklarını temsil etmektedir ve son olarak geliştirme ihtiyacı kendini gerçekleştirme basamağını anlatmaktadır (Paşamehmetoğlu ve Teloğlu, 2015:149). Alferder, ayrıca değişim, liderlik, iş tatmini, grup gibi örgütsel davranış alanında çalıştığı başka konulardır (Zeb vd., 2014).

Edgar Shein, örgüt kültürü, kariyer gelişimi, liderlik, iletişim, kişilik, bireysel motivasyon, grup, öğrenen örgüt ve değişim gibi konular üzerine çalışmış olup Douglas Gregory ile MIT de asistanlık yapmıştır (Pugh ve Hickson, 2018:230). Örgüt kültürü modeli ve kariyer çapası modelleri en bilinenidir (Edinsel, 2014). Örgüt Kültürü ve Liderlik (1985) en bilinen kitabını olmasının yanında kariyer, örgütsel davranış, kurumsal kültür, iletişim üzerine

de kitapları olan Edgar Schein, örgüt üzerine yaptığı çalışmalarla aynı zamanda üyesi olduğu Yönetim Akademisi'nden Kariyer Başarı Ödülü (2009), “örgütsel geliştirme” konusu üzerine yaptığı araştırmalar sonucunda IODA (International Organization Development Association) tarafından Beckhard Ödülü (2015) kazanmıştır.

Netice de neo-klasik dönem, örgütsel davranışın insan faktörünü daha derinlemesine incelemeye başladığı bir dönemi işaret etmektedir. Bu dönemde, klasik dönemin verimlilik odaklı yaklaşımlarına karşılık, bireylerin motivasyonları, sosyal ihtiyaçları ve psikolojik durumları gibi faktörler ön plana çıkmıştır. Neo-klasik teorisyenler, örgütlerdeki sosyal ilişkilerin, çalışanların tutumları ve performansları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu savunmuş, insanları yalnızca ekonomik çıkarlar doğrultusunda değil, aynı zamanda duygusal ve sosyal bir bütün olarak ele almışlardır. Bu dönemde, liderlik, grup dinamikleri ve işyeri ilişkilerinin önemine dikkat çekilmiş, çalışanların katılımı ve iş tatmini gibi kavramlar daha fazla değer kazanmıştır. Neo-klasik dönemin etkisiyle, örgütlerde insan odaklı yönetim anlayışları gelişmiş ve çalışanların motivasyonunu artıran yöntemler ön plana çıkmıştır. Bu gelişmeler, örgütsel davranış alanında daha bütünsel ve empatik bir yaklaşımın temelini atmıştır.

1.3.4. Modern Yaklaşımlar

Örgütsel davranış alanında klasik örgüt kuramlarının odağı insan değil iş ve üretim olmuştur. Klasik örgüt kuramlarına tepki olarak doğan neo klasik yaklaşımlar da çalışanların bir çarkın dışı olmaktan çıkarp iş ve üretimden ayrı tutarak daha değerli görmüş ve bu doğrultuda yaklaşımlar geliştirilmiştir. Neo klasik dönemdeki yaklaşımlar ve iş ve örgütlerin büyümesi ve gelişmesiyle daha kapsamlı yaklaşımlar oluşmaya ve farklı görüşlerle modernleşmeye başlamıştır. Modern dönem olarak adlandırılan örgütsel davranış ve yönetim alanındaki bu gelişmeler, iş, insan ve örgüt temelli üç eşit olgu olarak oluşan ağın oluşturduğu yaklaşımlardan meydana gelmiştir (Luthans, 2011:13).

Modern yaklaşımlar sistem yaklaşımı ve durumsallık (koşul bağımlılık) olmak üzere iki yaklaşımdan oluşmaktadır (Koçel, 2011:245). Sistem yaklaşımı, örgüt yapısını özel parçalardan genel bir bütüne doğru sistematik şekilde her örgüt yapısına uygun olması fikri ile Von Bertalanffy tarafından geliştirilen bir yaklaşımken, durumsallık yaklaşımı, sistem yaklaşımına karşı fikirde her örgütün kendi yapısı ve koşullarına sahiptir fikri ile ortaya çıkmıştır (Erkutlu, 2018:23). Aslında modern yaklaşımlarla neo klasik yaklaşımların ortak noktası olan çalışan için iyi olan her şeyin örgüt içinde olması yargısı ile klasik dönemde örgüt için iyi olan her şeyin

çalışan içinde iyi olması yargısına karşı daha bütüncül bir anlayış benimsenmesi amaçlanmıştır (Güney, 2011:43).

Örgütsel davranış alanında modern dönem, sistem yaklaşımı ve durumsallık (koşul bağımlılık) yaklaşımı olarak iki ayrılmaktadır (Koçel, 2011:246). Sistem yaklaşımı Daniel Katz, Robert Kahn ve James Thompson tarafından Bertalanffy'nin genel sistem kuramını temel alarak 1960 yıllarında geliştirilen “açık sistem yaklaşımı” adı altında örgütleri bir sistem olarak ele alan ve dış etkenler, örgütü etkileyen faktörleri bir bütün olarak değerlendiren bir yaklaşımdır (Gürbüz ve Sıgı, 2013:18). Koşul bağımlılık ya da durumsallık yaklaşımı, evrensel bir yönetim modelinin olmadığını duruma ve koşullara bağlı bir yönetim modelinin geliştirilmesi gerektiğini savunmuştur. Örgütün yönetilmesinde çevre koşulları, örgütün gücü ve örgütsel bileşimlerin sonucunda örgüt için en iyi yönetim şekli ortaya çıktığını vurgulamaktadır (Salık, 2015). 1970’li yıllarda yılların ortasında gelişmeye ve kabul görmeye başlamıştır (Erkutlu, 2018:23).

Sistem Yaklaşımı

Genel sistemler yaklaşımın kurucusu olarak bilenen Ludwin Von Bertalanffy göre sistem, çevresi ile çevresinde bileşimler ve faktörlerle bir bütün olarak ele alınıp değerlendirilen bir yönetsel bir yaklaşımdır (Güney, 2011:43). Sistem denildiğinde parçalardan oluşan, bu parçaların birbirine bir şekilde bağlı bir ağ örüntüsü şeklinde bir bütün akla gelir. Yönetimde sistemse, yönetim olaylarını, olayları ilgilendiren birimleri, ilişkileri ve ele alış biçimleri ile örgütün varlığını ve işleyişini düzenli bir çerçevede yerine getirmeyi amaçlayan bir metodolojik bir yaklaşımdır (Hofstede, 1993).

Genel sistem teorisi kavramını ilk 1937 yılında bir konferansta bildiri olarak sonrasında 1951 yılında bir makalesinde kullanarak yönetimde ve örgütsel davranış alanında bir devir açan Ludwin Von Bertalanffy, 1968 yılında da “General System Theory: Foundations, Development, Applications” adıyla da (Genel Sistem Teorisi: Temelleri, Gelişimi ve Uygulamaları) bir kitap yayınlamaya önemli bir katkı sunmuştur (Yenisu vd., 2019).

Sistem yaklaşımı, yönetimin örgütü nasıl gördüğü ile ilgili bir yaklaşımdır. Sorunlara ve yönetilmeye nasıl bir yaklaşacağı ve örgütü nasıl ele alacağını anlatan bir modeldir. Örgüt sisteminde insan, materyal, bilgi ve finans girdilerini birleştirerek çevreye hizmet, ürün kar veya zarar, bilgiler ve insan davranışları sunan sonunda da bir geribildirim olarak işleyişini tamamlar (Güney, 2011: 35). Sistem sadece kendi çevresiyle değil dış çevre ile de ilişki içinde olan ve alt sistemleri de bulunan ağ mekanizmasıdır. Alt sistemler; üretim sistemleri, destek alt sistemleri, varlık koruma sistemleri, uyumlayıcı alt sistemleri ve yönetsel alt sistemlerinden oluşur. Alt

- Standardizasyonu korumak amacıyla kurulu otomatik kontrol mekanizmaya sahip sistemler
- Kendi kendini koruyabilen ve çevre ile etkileşimdeki açık sistemler
- Çevresiyle etkileşimi olan ancak hareketsiz bitki sistemi
- Çevresiyle etkileşimi olan hareketli hayvan sistemi
- Hareketli, etkileşimli dil, sembol kullanma gibi özellikleri barındıran aktif insan sistemi
- Devleti ordu, aile, işletmeler, arkadaşlıklar gibi grupların oluşturduğu sistemler
- Fizik ötesi sistemlerdir.

Sonuç olarak örgütsel davranışın modern dönemdeki sistem yaklaşımı, örgütleri bir bütün olarak ele alarak, çevreleriyle etkileşim içinde bulunan dinamik yapılar olarak görmüştür. Bu yaklaşımda, örgütlerin her bir bileşeni birbiriyle ilişkili ve birbirini etkileyen unsurlar olarak değerlendirilmiştir. Çalışanlar, yapı, süreçler ve çevresel faktörler arasında sürekli bir etkileşim bulunur ve bu etkileşimlerin örgütsel başarının belirleyicisi olduğu vurgulanır. Sistem yaklaşımına göre, örgütlerdeki değişiklikler sadece bir bölümde değil, tüm yapıda yankı bulur, bu nedenle her düzeydeki kararlar dikkate alınarak hareket edilmelidir. Bu anlayış, örgütlerin çevresel değişimlere uyum sağlamak için esnek, öğrenmeye açık ve sürekli gelişen yapılar olmalarını gerektirmiştir. Sonuç olarak, sistem yaklaşımı, örgütsel davranışın daha bütünsel ve entegre bir şekilde ele alınmasını sağlayarak, örgütlerin hem içsel işleyişini hem de dış çevreyle olan ilişkilerini optimize etmeye yönelik önemli bir rehber olmuştur.

Durumsallık (Koşul Bağımlılık) Yaklaşımı

Modern dönemin iki yaklaşımından biri de durumsallık ya da koşul bağımlılık yaklaşımıdır. Durumsallık yaklaşımı, örgütlerin yönetilmesinde kullanılan yöntem ve sistemin örgütün çıkarlarına ve yararına hatta yapısına uygun ne sistematik ne geleneksel ne de davranışsal bir yaklaşım şeklinde değil örgütün duruma uygun bir yönetim düşüncesini tanımlamaktadır (Kurulgan, 2015:119). Kısaca durumsallık yaklaşımı, klasik, neo klasik yönetim düşüncesinin evrensellik ve genellenebilirlik özelliklerine karşı duran bir yaklaşımdır (Izgar, 2014:28).

Durumsallık yaklaşımı iyi örgüt yapısının koşullara bağlı değiştiği tezini savunur. İç ve dış faktörler bu örgüt için en iyi halini belirleyen bir yaklaşımı temsil eder. İç faktörler; iş, hedef ve amaçlar, örgütün yapısı, homojenlik, personelin özellikleri, teknoloji iken dış faktörler; müşteriler, değişim hızı, sosyal kültürel koşullar, belirsizlik, rekabet homojenlik ve istikrardır (Koçel, 2013:274; Öztaş, 2017:22).

Durumsallık ya da koşul bağımlılık yaklaşımı ilk 1967 yılında Paul Lawrence ve Jay Lorsch tarafından kullanılmıştır. Harvard Üniversitesi Örgütsel Davranış alanında profesör olan Lawrence ve Lorsch, örgütlerin neden kurulduğunu ve çevreyle etkileşim ve iletişim için örgütlerin nasıl şekilleneceğini araştırmışlardır. Çevre ve koşulların durağan olduğu endüstrilerde ağırlıklı olarak çalışanların klasik örgüt yapısına, değişken çevre koşullarında daha katılımcı ve esnek organik örgüt yapısına ve yönetim biçimine sahip olduğunu tespit etmiştir. Özde örgütsel birimlerin yapısal farklılaşma üzerinde durduğu ve çevreyi, değişkenlik gösteren faktörleri farklılaştırarak biçimlendirerek “örgütsel bütünleşme” kavramını ortaya koymuşlardır (Aytemiz Seymen, 2014).

Durumsallık yaklaşımına Lawrence ve Lorsch dışında katkı sağlayan birçok araştırmacı ve araştırmalar olmuştur. Bunlardan bazıları şu şekildedir; Joan Woodward, Aston Grubu araştırmaları, James Thompson, Charles Perrow, Toms Burns, G.M. Stalker, Fred Emery, Eric Trist, Robert Duncan, E. L. Trist ve K. W. Bamford (Tavistock Enstitüsü Araştırmaları).

Lawrence ve Lorsch, örgüt ve çevre ilişkisi üzerine ortak çalışmalar yapmıştır. “Değişik çevre koşulları hangi örgütler daha etkindir?” sorusuna yanıt aramışlardır (Koçel, 2011:299). Bunu üç kavramla açıklamaya çalışmışlardır. Bunlar; farklılaşma, koordinasyon, çevre belirsizliktir. Buradan yola çıkarak en iyi örgüt yapısının olmadığı çevreye göre şekillenerek daha başarılı bir örgüt yapısının geliştirileceğini araştırmalarından elde etmişlerdir (Ulusoy ve Kılınç, 2019).

Woodward Araştırması (İngiltere), Joan Woodward (1916-1971) tarafından 1953-1957 yılları arasında en iyi organizasyon yapısını bulma amacıyla yola çıkmış ancak istediği sonuçları göremeyince örgütsel yapı ve teknoloji arasındaki bağı incelemeye başlamıştır (Hofstede, 1993) . Bu araştırmayı South Essex Kolejinde (sadece bir okul değil ileri ve yüksek öğrenim veren endüstriyel ve ticari üzerine çalışan yetiştiren bir okuldur) imalatla çalışan işçiler üzerine yapmıştır. Bu arada revize edilmiş çalışmalarla 1960’lı yıllarda araştırmalarına devam etmiştir (Pugh ve Hickson, 2018:20). Örgüt yapısını üç teknolojik düzeyde indirgemıştır;

- Birim Üretimi (Küçük bölümler halinde)
- Kitle Üretimi (Büyük bölümler halinde)
- Süreç Üretimi

Toplanan bu verilerle bu üç düzey bir düzeni ve yapısal farklılıkları anlamak için yapılmıştır. Birim üretiminde daha müşterinin istekleri üzerine ve tekrarı olmayan üretimi anlatan, kitle tekrarı olan ve büyük ölçüde üretimi anlatan; süreç üretimi de kitle üretiminde

kullanılan akış, teçhizat, teknolojiyi anlatan düzeylerdir (Koçel, 2011:281). Sonuç olarak örgüt yapısı ile teknoloji arasındaki uyum örgütü başarıya götürür. Bu araştırma ile Woodward, örgütlerin ve işleyişini izleyerek her yerde geçerli olan bir yapının olmadığını ve teknoloji ile uyum için uygun bir yapının geliştirilmesi gerektiğini bulgulamıştır (Pugh ve Hickson, 2018:24).

Aston Grubu Araştırmaları, 1950’lili yılların sonunda Derek Pugh tarafından geliştirilen bir fikirlerle 1961-1970 yıllarında aktif olan Aston Endüstriyel Yönetim Araştırma Birimi kurulmuştur. Sosyal bilimin farklı dallarından (ekonomi, sosyoloji, psikoloji, siyaset) akademik kökenli araştırmacılarla örgütsel yapı ve teknoloji arasındaki bağı ve ilişkiyi incelemişlerdir (Salık, 2015). Araştırmacılar; John Child, David Hickson, Bob Hinings, Roy Payne, Diana Pheysey ve Charles McMillan’dır. Aston Grubu, örgütün yapısının boyutlarının önceden bilinmesini ve tahmin yürütülmesi konusunda çalışmalar yapmışlardır. Örgütün büyüklüğü arttıkça, örgütsel ihtisaslaşma ve formalleşmenin de arttığını gözlemlemişlerdir (Aamodt, 2022:165). Sonuç olarak Aston grubu farklı dallardan bilim insanlarının oluşturduğu bir araştırma ekibi olarak örgütsel yapıyı İngiltere’de örgütsel yapının teknoloji ve örgütsel büyüklükle ilişkilerini incelemiş ve durumsallık yaklaşımına uygulamalı araştırmalarıyla destek olmuştur (Koçel, 2011:285).

Tavistock Enstitüsü araştırmaları, kâr amacı olmadan İngiltere’de kömür madenlerinde çalışanların işteki değişikliklerden (araçlarda, üretimde teknolojik değişiklikler) nasıl etkilendiklerini araştırmak için yapılmıştır. Araştırmayı Erik Trist ve K: W. Bamword (eski bir madenci) yürütmüştür (Erkutlu, 2018:20). Araştırmaya Frederick Edmund Emery (Psikolog), Ken Rice ve Eric J. Miller gibi araştırmacılar katkı sağlamışlardır (Pugh ve Hickson, 2018:50). Araştırma da elleriyle kömür kazan işçilerin düzeni kazıyı makinelerin yaptığı ve yürüten bantlarla kömürlerin taşındığı bir sistem getirilmiştir. Ancak iki üç kişilik ekiple eskiden çalışanlar (sosyal ortamlarının bozulması), bu teknolojik gelişmeden memnun kalmamış önce yönetimle sorun yaşamış sonra işe geç gelmeler, sosyal ortamları bozulduğu için daha bireysel hareket etmeler gibi sorunlar yüzünden sıkıntı yaşamaya başlamışlardır (Güney, 2011:40-41). Yeni teknolojik sistemle birlikte işçilerin kazı becerileri önemini yitirmiş, gruplar parçalanmış, fiziksel olarak ortamları bozulmuş ve ekipteki kararlar yöneticilere geçmiş ve eski dayanışma ortamı kaybolmuştur (Koçel, 2011:286). Netice de örgütlerde değişiklikler, yeni teknolojilerin işe dahil edilmesi gibi yeniliklerin örgütteki sosyal sisteme uygun dizayn edilmeli şeklinde bir çıkarıma erişmişlerdir.

Tavistock Enstitüsünden Emery ve Trist, 1965 yılında “Örgüt Çevrelerinin Etkileyici Doku Yapısı” adlı makalesinde örgüt ve çevre ilişkisini açık sistemde alt sistemlerle ilişkilerini inceleyerek dört ilişki üzerinde durmuştur. Bunlar (Koçel, 2011:303);

- İçsel karşılıklı bağıllık ilişkisi
- Girdi alışverişin karşılıklı bağıllık ilişkisi
- Çıktı alışverişin karşılıklı bağıllık ilişkisi
- Çevresel karşılıklı bağıllık ilişkisi

Bu dört ilişki türünden en zor ve karışık olanın çevre ile karşılıklı bağıllık ilişkisi olduğunu vurgulamışlardır. Genel olarak bu çalışma da örgütlerin birimlerinin iç yapısıyla alakalı çevre koşullarının durumlara bağlı olarak şekil alırken dinamik, değişken koşullar söz konusu olduğunda farklılaşmış ve bütünleşmiş olması, durağan ve belirli koşullarda örgütlerin standartlaşmış biçimde devam etmesi örgütün çevre ile ilişkisinde önemli olduğunu bulmuşlardır. Bu çalışma ile örgütsel sürece, birimlere ve çevreye olan uyumlu ilişkiler noktasında öneme vurgu yapılmıştır (Ulusoy ve Kılınç, 2019).

James Thompson, örgütlerde teknoloji ile ilgili araştırmalar yapan İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra ordudan ayrılarak sosyolog olarak devam eden bir araştırmacıdır. Thompson temel teknoloji sınıflandırması ve karar verme tipolojisi ile tanınmaktadır (Pugh ve Hickson, 2018: 75). Temel teknoloji sınıfı; örgütlerin kullandığı teknolojileri üç grupta toplamıştır. Çözümleyici, bağlı teknoloji, yoğun teknolojidir. Çözümleyici teknoloji, iletişim ve karar verme yetkisi az, gerekli olan koordinasyon türü standart ve gerekli örgütsel çapraşıklık azdır. Bağlı teknoloji; örgüt içindeki faaliyetlerin birbirine bağlı ilerleyerek output oluşturmalarıdır. Yoğun teknoloji; bir işin olması için örgütteki tüm faaliyetlerin birbirine bağlı, gerekli koordinasyonu karşılıklı, iletişimi yoğun teknolojidir (Koçel, 2011:289).

Thompson örgüt ve çevre ile ilgili de araştırmalar ve çalışmalar yapmıştır. Çevre konusunda iki nokta üzerinde durmuştur. Birincisi çevrenin sınıflandırılması ve özelliklerini belirleyerek örgütsel yapısı ile etkileşimini ortaya koymak, ikincisi çevre ile iletişimde stratejilerle ilgilidir (Nail Öztaş, 2017:207). Thompson’a göre çevre unsurları ve örgütsel yapı işleyişe etki eden önemli unsurlardır. Çevre değişimlerinde örgütlerin izleyeceği üç stratejik yol göstermiştir (Kara, 2014). Bunlar;

- Örgüt içi stratejiler
- Çalışma alanı seçimi stratejileri
- Örgütler arası stratejilerdir.

Charles Perrow'un rutin olan-rutin olmayan iş sınıflandırması bu yaklaşımında teknoloji ve örgütsel yapı arasındaki çalışmalardan biridir. Teknolojiyi, bir nesne üzerinde işlem yapmaya veya değişiklik yapmaya yardımcı olan araçlar ve mekanik aygıtlarla bir bireyin yaptığı etkinlikler olarak tanımlamıştır (Salık, 2015). Perow'a göre yapılan işler örgütte rutin olan ve rutin olmayan işler olarak ikiye ayrılmaktadır. Rutin işleri belli bir düzen ve süreç içerisinde belirsizliğin olmadığı ya da az olduğu tekniklerle görülen işler; rutin olmayan işler, daha az bilinen teknik ve metotlarla işin olup olmayacağı belirsiz durumları ifade etmede kullanılır (Çelik ve Şimşek, 2013:28).

Diğer önemli bir isim Robert Duncan, örgüt çevre üzerine yaptığı araştırma, çevrenin kavramsallaşarak çevre özelliklerini belirleme ve ölçülmesinde “ne yapılabilir” ve “nasıl yapılabilir” sorularına yanıt aramıştır. Bunun için üç boyutlu bir matris geliştirmiştir (Altıntaş, 2020).

Tablo 1.1. Robert Duncan Karar Verme Üzerine Geliştirdiği Matrisi

	Basit	Karmaşık
Statik	Az algılanan belirsizlik 1	Oldukça az algılanan belirsizlik 2
Dinamik	Oldukça yüksek algılanan belirsizlik 3	Yüksek algılanan belirsizlik 4

Kaynak: (Altıntaş, 2020)

Bu matrisle ulaştığı sonuç, bir örgütün amaç ve hedeflerini gerçekleştirilmesinde kullandığı karar mekanizmalarıyla karar organlarının yapısını çevredeki unsurların özelliklerine göre belirlenmesine bağlı olduğudur (Durmuş, 2019).

Modern dönem sistematik ve durumsallık yaklaşımlarının öne çıkan araştırmaları derlenerek yukarı da sunulmuştur. Post modern dönem, örgütsel davranış alanında modern dönemden sonra başlayan ve günümüze kadar olan dönemi anlatan bir dönemdir (Erkutlu, 2018:203). Modern dönemden post modern döneme geçişte alanda yaşanan gelişmeler ışığında araştırmacıların ve araştırılan konuların değişmesi zamana yayılan bir süreç olmuştur (Nişancı, 2015). Modern ve post-modern dönemler arasındaki geçiş, klasik ve neo-klasik dönemler gibi keskin ve net çizgilerle ayrılmamasının birkaç temel gerekçesi bulunmaktadır.

- Modern dönem, örgütlerde rasyonel ve sistemli bir yaklaşımı benimserken, post-modern dönem bu anlayışın devamı olarak ortaya çıkmıştır. Ancak kesin bir kırılma noktasına sahip değildir. Post-modern düşünce, modernizmi tamamen reddetmek yerine onun

eleştirisi ve genişlemesi olarak gelişmiştir. Bu, iki dönem arasında daha akışkan bir geçiş süreci yaratmıştır.

- 1960’lardan itibaren başlayan küreselleşme, teknolojik devrim ve bilgi çağı, örgütlerin yapısında yavaş yavaş etkili olmuştur. Bu değişimler, neo-klasik dönemden modern döneme geçişte olduğu gibi ani değil, birikimsel ve aşamalı gerçekleşmiştir.
- Post-modern dönem, modern dönemde geliştirilen sistem ve durumsallık yaklaşımlarını tamamen reddetmemiş; bunları daha esnek, birey odaklı ve kültürel perspektiflerle genişletmiştir. Bu durum, dönemlerin birbirine entegre olmasına ve geçişin belirsizleşmesine yol açmıştır.
- Modern dönemde daha çok sistem, verimlilik ve çevreyle etkileşim odaklı çalışmalar yapılırken; post-modern dönemde bireylerin duygusal, psikolojik ve kültürel yönleri ön plana çıkmıştır. Ancak bu araştırma konuları dönemler arasında çakıştığı için keskin bir ayırım yapmak zorlaşmıştır.

Modern ve post-modern dönem arasındaki geçiş, felsefi, sosyolojik ve örgütsel dinamiklerin sürekliliği nedeniyle diğer dönemlere kıyasla daha az belirgin olmuştur. Ancak post-modern dönem, örgütsel davranışa birey odaklı, esnek ve yenilikçi bir bakış açısı kazandırmış, modern dönemin daha sistematik ve genelci yaklaşımını çeşitlendirerek günümüz örgüt yapılarının ve çalışan ihtiyaçlarının anlaşılmasına önemli katkılarda bulunmuştur.

1.3.5. Post Modern Yaklaşımlar

Çağdaş dönem ya da post modern dönem olarak görülen örgütsel davranış alanı üzerine yapılan araştırmaların dünyadaki iş alanındaki gelişmelerle birlikte farklılaşarak yeni iş kolları, yeni yönetim teknikleri ile daha teknolojik daha makrodan mikroya eğildiği bir döneme geçiş yapmıştır. Neoklasik veya insan ilişkileri ve modern dönemde sistem ve durumsallık yaklaşımlarından sonra olan gelişmeler ve alanın evrimleştiği geçiş noktasında kişilik, kişiler arası ilişkiler, örgüt içindeki kümeleşmelerin incelenmesi gibi katkılar ve araştırmalar çağdaş örgütsel davranış kapsamında intikal etmiştir (Küçükaltan vd., 2015). Bu dönem özellikle öne çıkan William Ouchi’nin geliştirdiği “Z Teorisi”, yeni liderlik tipleri, bilgi teknolojileri ile yönetimlerin ve iş kollarının şekillenmesi, küresel düzeyde ekonomik dalgalanmaları, ekonomik gelişmeleri ve değişimleri de kapsamaktadır (Chia, 1995). O yüzden bu başlık altında 1960’lı yılların ortasından günümüze kadar olan örgütsel davranış alanında öne çıkan gelişmeler bu başlık altında toplanmıştır.

Post modern dönemde örgütsel davranış alanında varlık olarak görülen örgütün artık daha küçük birimlerine yani ekip, takım, grup gibi örgütün içindeki oluşumların araştırmaları

doğrultusunda bir geçiş yaşanmıştır (Rousseau, 1997:516). Elbette örgütlerin içindeki sosyal yapısının incelenmesindeki epistemolojik varsayımlardan daha fazlası gerçekleşmiştir. Sosyal yapının değişimi üzerine çağdaş döneme geçişe bir tepki niteliğinde ortaya çıkan araştırmalarla kuruluşlarında yönetimini ve işleyişini etkilemiştir (Şişman, 1996). Bu süreçte araştırmaların yönünün çapı genişleyerek farklı biçimlerde birbirini destekleyen, birbirinden farklı olan fikirlerde iş dünyasını ve iş dünyası üzerine çalışan araştırmacılarında sayısının artması ile post modernizm olarak kabul edilen bir çağa geçişini sağlamıştır (Chia, 1995). Özellikle iş dünyasının profesyonelleşmesi, piyasaların büyümesi ile orta kademeli yöneticilerinden ziyade daha profesyonel yöneticilerle, daha nitelikli çalışanlarla örgütsel yapılar şekilleri ve işleyişlerinde önemli değişimler meydana gelmiştir (Nahavandi vd., 2013). Bunun nedeni ekonomik çalkantıların yaşanması, Japonya ve doğu ülkelerin batılı iş ve örgütsel düzene uyum sağlayarak gelişmesiyle örgütlerde esnek uzmanlaşma kavramının ortaya çıkmasıyla başlayan değişimlerdir (Chia, 1995). Örgütsel davranış alanı, işin ve istihdamın düzenlemesindeki bu yenileşme sürecinde iş hayatında ve örgütlerde doğal işleyişin içinde klasik veya neoklasik dönem gibi keskin dönüşlerle değil olağan akış içinde post modern döneme bu şekilde geçiş yapmıştır.

Post modern dönem, örgüt ve yönetimden ziyade daha küçük birimleri sorgulayan araştırmaları kapsamaktadır. İşin içine daha fazla psikoloji ve bireyi anlama girmesiyle çalışanı anlamının örgütün bütününe işleyişine daha fazla fayda sağlayacağı yönünde kanılar oluşmuş, araştırmacılar bu yönde eğilim göstermiştir. Elbette toplumların refah düzeyinin artması ve toplumların modernleşmesi ile iş yaşamı da doğru orantı da gelişim göstermektedir (Dooley, 2011). Eğitim de aynı şekilde etkilenirken kalifiyeli çalışanların sayısı artmakta ve bu durumda araştırmacıların çalışmalarına yansımaktadır. Teknolojinin gelişiminin iş dünyasına etkisi de bambaşka bir yere taşımıştır (Nahavandi vd., 2013; Şenol, 2021:237). Teknolojik gelişmelerde küresel çapta değişikliklere sebep olmuştur. Örgütün teknoloji ile uyum sağlaması, istihdam alanında etkileri, işe olan katkıları gibi birçok etmende örgütü etkilemiş, örgütsel davranış alanına da bu yansımıştır (Öztaş, 2017:5). Örgütsel davranışta post modern çağda kavram olarak örgütsel bağlılık, örgütsel güven, iş yükü, tükenmişlik, sessizlik, dayanıklılık, psikolojik iyi oluş, örgüt kültürü, yabancılaşma gibi birçok konu ön plana çıkmıştır. Ayrıca örgütsel davranış ve yönetim alanlarında yeni anlayışlar ortaya çıkmıştır. 1970'lerde ortaya çıkan bu önemli perspektifler şu şekildedir (Öztaş, 2015:7);

- İşlem maliyet kuramı-Williamson, 1975
- Popülasyon ekolojisi-Michael T. Hannah ve John H. Freeman, 1977

- Kurumsal kuram-Meyer ve Rowan,1977
- Kaynak bağımlılığı-Jeffrey Pfeffer ve Gerald Salanzick, 1978

1980’li yıllarda insan merkezli post modern düşünce, toplam kalite yönetimi, insan kaynakları yönetimi olmak üzere üç bakış açısı öne çıkmıştır. 1981 yılında örgüt kültürü üzerine çalışmalar yapılmış William Ouchi’nin “Z teorisi”, 1982’de Tom Peters ve Robert H. Waterman Jr. tarafından yazılan “Yönetme ve Yönelme Sanatı: Mükemmeli Arayış”, yine 1982 yılında yazılan Deal ve Kennedy’nin "Örgüt Kültürü" gibi eserleri ile, Edgar Schein örgüt kültürü ve kariyer üzerine yaptığı çalışmalarla döneme damga vurmuştur (Çelik ve Şimşek, 2013:56).

Ouchi, iş dünyasında Amerika ve Japonya arasındaki şirketlerin yönetimi ve yönetim anlayışındaki farkları ortaya koymak adına Z Teorisi’ni geliştirmiştir. McGregory’nin geliştirdiği X ve Y motivasyon teorilerinden yola çıkarak oluşturulan Z teorisi; örgüt kültüründe çalışanların üretime, verimliliği katkısı olduğunu, çalışanların yönetime katılması gerekliliğini savunan bir teoridir (Daft, 2007). Peters ve Waterman tarafından 43 Amerikalı şirket üzerine yaptıkları araştırmalar sonucunda yine örgüt kültürüne temel alarak bu şirketlerin başarı sebeplerini ve stratejilerini ortaya koymayı amaçlayan bir eserdir (Özer, 2016). Edgar Schein da örgüt kültürü üzerine çalışmalar yapmış, “Organizasyon Kültürü ve Liderlik”, “Nezakete Yönetme Sanatı”, “Kariyer Çapaları” gibi değerli eserler yazmıştır.

1980’li yıllara örgütsel davranış alanında bu gelişmelerin yanında 1920’lerde bahsedilen ancak ortam ve dönem sebebiyle uygulama ve anlama noktasında gelişmemiş ancak 1950’lerde örgütü kapsayacak şekilde bir yönetim anlayışı olan, 1960’larda Japon yönetim örgütlerinde uygulanması ile dikkat çekerek 1980’li yıllarda Amerika ve tüm Avrupa’ya yayılan Toplam Kalite Yönetimi anlayışı (Öztaş, 2017:192), post modern döneme atıf yapan başka bir örgütsel araştırma konusudur. Toplam kalite yönetimi, örgütlerin sağladığı mal ve hizmetler sonucunda ortaya çıkabilecek sorun ve hataların sonradan düzeltilmesinden ziyade önceden tespit edilerek sorunsuz bir üretim ve sunum sürecinin yaşanmasına yönelik bir anlayıştır (Koçel, 2011:438). Toplam kalite yönetimi anlayışı geliştiren ve katkı sunan araştırmacılar ve katkıları şu şekildedir (Öztaş, 2017:286; Koçel, 2011:440; Ekinci, 2019)

1920’lerde;

- Walter Shewhart-1920’lerde istatistiksel analiz için yöntem geliştirdi.

1950’lerde;

- William Edwards Deming-Japon yönetimlerle çalışarak kalite ve istatistiksel analizi öğretti.
- Joseph Juran kaliteyi kontrol etme ve yönetsel atılımları geliştirdi.

- Armand Vallin Feigenbaum “Toplam Kalite Yönetimi” kitabı alan ve konuya ilişkin noktada öncü eserlerden oldu.
- Philip B. Crosby “sıfır hata” kavramını toplam kalite yönetim anlayışına entegrasyonu ve kaliteyi ihtiyaçlara uygunluk olarak tanınması ile katkı sunmuştur.

1960’larda;

- Japon yönetimler toplam kalite yönetim anlayışını uygulamaya koyarak örgütü kapsayacak bir düzene doğru yönelime geçmiştir.
- Kaoura Ishikawa Japonya kalite anlayışının gelişmesine ve yönetimlerce şirketlere uygulanmasında Japonya da öncülerden biridir. “Kalite Çemberi” ve “Ishikawa Diyaframı” ile de TKY katkı sağlamıştır.

Toplam kalite yönetim anlayışına değer katan bir başka önemli örgütsel teorisyen Masaakai İmai’dir. İmami 1986 yılında Japonların yönetim anlayışını konu alan “Kaizen, Japonya'nın Rekabetçi Başarısının Anahtarı” ile “Kaizen” (daha iyiye doğru değişim) felsefesini örgütsel davranış ve yönetim alanlarının önemli bir kavram olarak alan yazına geçirmiştir (Gülner, 2021). Daha sonraları kalite yönetim anlayışı geliştirmek üzere araştırmalarına devam etmiş ve 1997 yılında “Gemba Kaizen” ile sürekli geliştirme ve iyileştirme süreçleri üzerine önemli bilgiler vermeye devam etmiştir (Cherrafi vd., 2019).

Örgütsel davranış alanı yönetim organizasyon ile iç içe geçmiş ve birbirinden bağımsız bir alan olsa da birbiri ile bağlantılı bir ilişkisel durumu olan disiplinlerdir. Yukarıda verilen bilgilerde örgütsel davranış ve yönetim alanında önemli kabul edilen gelişmeler verilmektedir. Bazı gelişmeler de örgütsel davranış alanını etkileyen ancak yönetim alanına daha yakın olabilmektedir. “Yalın Üretim” de bu konulardan biridir. Yalın üretim 1988 yılında Taiichi Ohno tarafından geliştirilen bir yönetim anlayışıdır (Chia, 1995). Yalın üretim anlayışı, üretim ve/veya hizmet sistemlerinde gereksiz uygulamaları ortadan kaldırarak yalın, temiz ve hızlı şekilde devamlı biçimde üretimi arttırmayı hedefleyen bir anlayıştır (Aybar vd., 2023). Bu anlayış ile örgütlerde işe devamsızlıklarda azalma, iş gören verimliliğine olumlu etkiler, örgüte güven gibi araştırma konularında örgüt ve çalışan açısından olumlu sonuçlar elde edilmiştir (Çankır, 2010).

Örgütsel davranışta post modern dönem yukarıdaki gelişmeler ışığında dünyanın iletişim ve teknolojiye ileriye gideni ile birlikte bilgi çağına geçiş yapmıştır (Parker, 2019). İletişim ve bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sosyal düzeni, toplumları ve iş dünyasını etkilemekle kalmamış yeni anlayışların gelişmesi, değişmesi ve farklılaşması üzerine yeni bakış açılarının oluşmasını sağlamıştır (Clegg, 2009). İş dünyasında entelektüel sermayesine insan

hakları ve rekabet üzerine farklı değer görüşleri de gelişmiştir (Koçel, 2011:375). Bu yeni anlayışlardan biri de hem maliyeti düşürmek hem de iş performansı arttırmak amacıyla geliştirilen dış kaynak kullanımı anlayışıdır. Dış kaynak kullanımı, 1980’lerde öne çıkan 1990’larda popüler hale gelen bir iş stratejisidir. Artan rekabette öne geçmek için kullanılan bu strateji, tedarikçilere iş süreçlerinden birini uzmanına yaptırarak daha etkin, maliyeti az ve hızlı değişen iş ihtiyaçlarına yetiştirmek adına ve profesyonelleşmek için örgüte ve yönetime destek sağlamaktadır (Kakabadse ve Kakabadse, 2005).

Bir başka iş stratejisi olarak bilinen bir başka gelişme “core competence” yani temel/öz yetenektir. Temel yetenek, iş örgütü diğer örgütlerden ayıran rakipleri tarafından taklitlerinden sakınması için koruma sağlayan bilgi, yetenek ve becerileridir (Koçel, 2011:382). Örgütün vizyon ve misyonunda etkin stratejilerinden sayılmalı ve iş faaliyetleri bakımından örgüte özel bir yetenek olarak görülmelidir. Post modern dönemde dış kaynak kullanım stratejisi yanında temel yetenek anlayışını da kullanan örgütlerde çevreye uyum sağlama ve rekabet üstünlüğü kurma hedeflerinde başarıyı getirmektedir (Turan, 2014).

Şebeke organizasyonu, örgütlerde küçülme, yalın örgüt, taşeronla çalışma, dikey ayırışım, stratejik ortaklıklar, hibrit melez organizasyon gibi örgütsel yapıda değişiklikler bu dönemde oldukça önemli yönetim ve organizasyon anlayışlarıdır (Koçel, 2011: 380-456). Bunun yanında örgüt içi yapılarda örgütsel vatandaşlık, kıyaslama, güçlendirme, öğrenen organizasyon, insan kaynaklarının kendi içinde bir disiplin haline gelmesi, teknolojinin gelişiminin getirilerinden uzaktan çalışma, sanal örgütler, toplam başarı dengesi, yönetişim, pozitif örgütsel davranış konuları, yapay zekâ, sürdürülebilirlik, uzaktan çalışma ekip yönetimi gibi birçok kavram ve yaklaşım post modern dönem de örgütsel davranış alanında çalışılmaya ve keşfedilmeye devam etmektedir.

Yukarıda, örgütsel davranışın tarihsel gelişimi dönemler şeklinde ele alınmıştır. Bu bağlamda, örgütsel davranış alanına katkı sunan önemli araştırmacıların düşünceleri ve katkıları ışığında, alanın evrimi daha açık bir şekilde anlaşılabilmektedir. Söz konusu bulgular ışığında, örgütsel davranışın gelişimine yön veren araştırmacılar ve teorilerin daha sistematik bir şekilde sunulması amacıyla, aşağıdaki tabloda bu katkılar özetlenmiştir. Bu tablo, örgütsel davranış alanının tarihsel sürecine ışık tutan ve disiplinin temel taşlarını oluşturan önemli araştırmacıları ve onların alanımıza katkılarını yansıtmaktadır.

Tablo 1.1. Örgütsel Davranış Alanına Katkı Sağlayan Araştırmacılar

ARAŞTIRMACI	KATKISI
Adam Smith (1723-1790)	İş bölümü, görev farklılaştırılması ve uzmanlaşmanın işyerinde verimliliği arttıracığını söylemiştir (1776-Wealth of Nation kitabı) İş bölümünü, karmaşık işlerin basitleştirilmesi olarak tanımlayan Smith, iş ve örgüt yapısının düzenlenmesinde ilk adımı atmıştır.
Robert Owen (1771-1858)	Çocuk işçi yaşı yükseltilmesi ve mesai saatlerinin azaltılması için işçi şartların daha insani şartlara uygun düzenlenmesine (dinlenme merkezi, yemek yardımı, ücret iyileştirilmesi) yönelik adımları sonraki yıllarda önem kazanmıştır (1830'lu yıllar).
Andrew Ure (1778-1857)	Aslen kimyager, jeolog ve doktor olan Andrew Ure'nin örgütsel davranış alanına katkısı, çalışanların fabrikada bir mekanizmanın parçası olması yanında değerli olduğunu ve çay molası, tıbbi hizmet ve hastalık izni gibi hakları olduğunu savunmuştur (Üretimin Felsefesi kitabı-1835).
Charles Dupin (1784-1873)	Asıl mesleği matematikçi, mühendis ve siyasetçi olan Dupin, o yıllarda yazdığı "İşçilerin Kaderi Hakkında Söylev" adlı kitabıyla alana katkı sağlamıştır (1831). Hatta Henri Fayol Dupin'in fikirlerinden etkilenmiştir.
Charles Babbage (1792-1871)	İş bölümü ve uzmanlaşmanın verimliliği arttıracığı fikri yanında bilgisayar ve hesap makinesi ile işi bitirme süresinin kısılacağını söylemiştir (1835'li yıllar).
Henry Towne (1844-1924)	İşletmelerdeki başarısızlıkların sadece mühendislerin makine gibi problemlerden değil aynı zaman da üretimde çalışanların iyi yönetilememesinden kaynaklandığını savunmuştur (1886'lı yıllar).
Henry Ford (1863-1947)	Ford şirketinde seri üretimde montaj hattı ile işin daha hızlı, sistematik ve verimli yürümesini tasarlayarak örgütsel davranış ve yönetim alanına büyük bir katkı sağlamıştır (1902-Yürüyen bant tekniği).
Walter Dill Scott (1869-1955)	Psikolojinin babası Wundt'un öğrencisi uygulamalı psikolog olan W. D. Scott, ADB ordusunu örgütsel açıdan geliştirmek için yaptığı deneysel çalışmalarla ve reklamcılık, personel seçimi üzerine yazdığı kitaplarla tanınmaktadır (The Theory and Practice of Advertising-1903) (The Psychology of Advertising-1908). Personel danışmanlık şirketi kurmuştur (1919)
Henry L. Gantt (1861-1919)	İş yönetiminde zaman planlamasında kullanılan Gantt çizelgesi diyagramını tasarlayan mühendis ve yönetim danışmanıdır. Gantt çizelgesi barajlar, otobanlar gibi büyük projelerde kullanılmıştır. (1910) Taylor ile üniversite okumuştur. Ücret, çalışma sistemleri, üretimin artırılması, işçiye teşvikle performans artırma gibi konulara eğilim göstermiştir. (İş, Ücretler ve Karlar, 1910)
Frederick W. Taylor (1856-1915)	Bilimsel Yönetim Yaklaşımı (1911) kitabı ile klasik örgüt kuramının en önemli isimlerinden biri olmuştur. Taylorizm yaklaşımında insanı makine olarak görmüş ve işin en verimli hali için düşünceleri ve örgüt yapısına dair fikirleri bu temelden beslenmiştir.
Harrington Emerson (1853-1931)	Yönetim teorisyeni, endüstriyel danışman, işletme teorisyeni olarak örgütsel davranış alanına birçok katkısı olmuştur. En bilineni "Verimliliğin 12 İlkesi" dir. (1912). Özellikle kendisinden sonra gelen Taylor gibi klasik dönemcileri çalışmalarlarıyla etkilemiştir.
Hugo Münsterberg (1862-1916)	"Psikoloji ve Endüstriyel Verimlilik" (1913) kitabı ile örgütsel davranış alanının gelişmesine katkı sağlamıştır. Verimliliği artırmak için monotonluk ve işçilerin yorgunluğu üzerine çalışmalar yapmıştır.

Hugo Diemer (1870-1939)	Factory Organization and Administration (1910) kitabı alana katkı sağlamaya başlayan Diemer, birçok kitap ve makale hazırlamıştır. 1915 yılında Industrial Organization and Management kitabıyla örgütsel davranışın el kitabını hazırlamıştır. Alanda hala bu kitap içeriğiyle başarılı bulunmaktadır.
Henri Fayol (1841-1925)	Yönetim Süreci Yaklaşımı (1916) ile örgütü ve yönetimi makro açıdan inceleyerek verimliliği yönetimle denetim ve kontrolle en yükseğe çıkarmayı hedeflemiştir (General and Industrial Management kitabı). Bunun için beş fonksiyondan bahsetmiştir: planlama, organize etme, yürütme, koordine etme ve kontrol etme.
Lillian M. Gilbreth (1868-1933)	Alanda ilk kadın endüstri mühendisi ve bilim insanıdır. Eşiyle birlikte zaman ve hareket etüdü üzerine çalışmalarıyla tanınmaktadır. Zaman yönetim stratejileri, iş hayatında yorgunluk, iş verimliliği üzerine çalışmalar yapmıştır. 1914 yılında doktora tezi Psychology of Management kitabı ile alanın erken dönem değerli kaynaklarından biridir. Birçok firmaya endüstriyel danışmanlık yapmıştır.
Frank B. Gilbreth (1868-1924)	Eşiyle birlikte zaman ve hareket etüdünü geliştirmiştir (1911). 1916 yılında Yorgunluk Çalışması ve 1917 yılında Uygulamalı Hareket Etüdü kitaplarını yayınlamıştır. Birçok şirkete endüstriyel danışmanlık yapmıştır.
Max Weber (1864-1920)	Bürokrasi Yaklaşımı ile en ideal örgüt yapısı olduğunu iddia etmiştir. Bürokrasi yaklaşımı, merkezîyetçi ve kontrol temelli hiyerarşinin yazılı ve kayıt altında standartlarla yapılmasını savunur (Wirtschaft und Gesellschaft kitabı-1922) *Kitap, ölümünden sonra eşi tarafından Almanya'da yayınlandı)
Charles Bedaux (1886-1944)	1921 yılında Bedaux Sistemini geliştirdi. Bu sistem Taylor ve Knoeppel'in çalışmalarının geliştirilmesi ile oluşturulmuş bir verimlilik ölçüm sistemidir. Sistemin içinde çalışma hızı, yorulma derecesi, iş süresi hesaplanarak primli ücret hesaplanmasını temel alan verimlilik ölçüm sistemidir. İnsan faktörünün geri planda kalması ve özellikle hız ve üretkenliğin ön planda tutulmasından dolayı eleştiriler olsa da Amerika, Fransa da büyük firmalar bu sistemi yıllarca kullanmıştır.
Mary Parker Follett (1868-1933)	Neoklasik dönemin öncülerinden olan Follett, çalışanların yönetime katılması ile ast üst çatışmaların yapıcı sonuçlanacağını, Taylor'un insan faktörünü göz ardı ettiğini, işi bilen işi yapan olduğunu ve işçilerin dinlenmesi gerektiği savunmuştur. Liderlik üzerine de çalışmalar yapmış ve lider ve astların karşılıklı etkileşim içinde olmalı demiştir. Liderlik, çatışma, güç gibi örgütsel konuların temellerini oluşturması yanında dönüştürücü liderliğin temellerini 1927'lerde yaptığı çalışmalarda atmıştır.
James McKeen Cattell (1860-1944)	Müngsterberg gibi Wundt'un öğrencisi olan Cattell, uygulamalı psikoloji üzerine profesörlük yapmış, 1921 yılında psikoloji şirketi kurmuş ve akademik katkısından ziyade sektörel katkısı çoktur. Zihinsel testler üzerine ilk çalışmaları yönetim ve organizasyonlarda danışmanlık veren Cattell yapmıştır.
Robert Yerkes (1879-1956)	1. Dünya Savaşında Amerika Psikoloji Birliği'nin başkanı olan Yerkes (1917) ordunun daha verimli olması için kitlesel psikolojik testler yapmıştır. Özellikle özel pozisyonlar için orduya asker seçimlerinde kullandığı testler halen işe alımlarda kullanılan testlerdendir. Hayvanlar üzerine de psikolojik çalışmaları da olan Yerkes (1929-1941-Primat Araştırma Laboratuvarı), stres üzerine yaptığı çalışmalarda Yerkes-Dodson kanunu ile stres ile performans

	arasındaki ters ilişkiyi tanımlayan ilk çalışmanın da ortağıdır (1908-John Dillingham Dodson)
George Elton Mayo (1880-1949)	Hawthorne Araştırmalarını öğrencisi ile yürüten Psikolog Mayo, neoklasik dönemin en önemli isimlerinden biri olmuştur (1924-1932-Western Elektrik Şirketi). Mayo ve öğrencisi Roethlisberger 1927 yılında Hawthorne Araştırmalarına dahil oldular. Birçok eleştiriye maruz kalsa da verimliliğin ekip işi ve iş birliği ile doğrudan ilişkili olduğu tespit edilmiştir. (The Human Problems of an Industrialized Civilization kitabı-1933).
Fritz J. Roethlisberger (1898-1974)	Hocası Elton Mayo ile Western Elektrik Şirketi'nde 8 yıl süren Hawthorne Araştırmalarını yürütmüştür (1924-1932). 1927 yılında hocası Mayo ile Hawthorne araştırmalarına dahil olan Roethlisberger, sonrasında öğretim üyesi olarak Harvard Business, Harvard Sendika programı gibi önemli yerlerde eğitim verirken aynı zaman ABD Üretim ofisinde endüstriyel danışman olarak çalışmıştır.
Morris S. Viteles (1898-1904)	Viteles, adını en çok 1932 yılında yazdığı "Endüstri ve Örgütsel Psikoloji" kitabı ve 1953 yılında yazdığı "Endüstride Motivasyon ve Moral" adlı kitaplarıyla ün kazanmıştır. Dönemin alan için değerli bir kaynak özelliği taşımaktadır. Ayrıca 1921 yılında ilk mesleki rehberlik merkezinin de kurucusudur (Pennsylvania Üniversitesi).
Luther Gulick (1892-1993)	Urwick ile 1937 yılında ortak editörlüğünü yaptığı "Papers on the Science of Administration" (yönetim üzerine notlar) kitabında POSDCORD adı altında Fayol'un beş yönetim unsurunu yediye çıkararak geliştirmiştir (Planlama, örgütlenme, personel alımı, yönetme, koordinasyon, rapor etme ve bütçeleme)
Chester I. Barnard (1886-1961)	Yönetim üzerine yazdığı kitapları ile örgütsel davranış alanında davranışsal yaklaşımlar evresine büyük katkılar sağlamıştır. Barnard, karar verme kuramların öncülerinden olup "Yetkinin Kabul Kuramı", Biçimsel Örgüt", İş birliği Kuramı" gibi kuram ve fikirleriyle öne çıkmıştır. (1938-The Functions of The Executive ve 1958-Elementary Conditions of Business Morals)
Lyndall Urwick (1891-1983)	Gulick ile 1937 yılında birlikte editörlüğünü yaptığı "Papers on the Science of Administration" kitabında klasik dönemden esinlenen POSDCORD Fayol'un beş yönetim unsurunu yediye çıkararak geliştirmişlerdir. Örgütsel davranış klasik dönemindeki Taylor ve Fayol gibi klasik kuramcılarının fikirleri üzerine yeniden kapsamlı bir yönetim teorisi sunmasıyla tanınmıştır (1943-The Elements of Business Administration kitabı).
Kurt Lewin (1890-1947)	Gestalt Kuramının savunucularından ve sosyal psikoloji de Alan Teorisi ile çığır açan Kurt Lewin örgütsel davranış alanına katkılarından en bilineni, 1939 yılında örgütlerde liderlik alanında yaptığı çalışmalar sonucunda üç liderlik tipi üzerine durmuştur. Bunlar, demokratik, otoriter ve laissez-faire (serbest bırakıcı).
Rensis Likert (1903-1981)	Liderlik kuramlarından olan Sistem 1-4 modeli ya da Sistem Dört Kuramı ve Likert Sistemi ile bilinmektedir (1947'lerde Michigan Üniversitesi'nde yürütülen bir çalışmadan yola çıkarak geliştirilmiştir). Ayrıca birçok alanda araştırma yöntemlerinde kullanılan "Likert Ölçeği"ni geliştirmiştir (1932-doktora tezi) ve bunun yanında "Bağlantı Pimi" yönetim modelini de geliştirmiştir (1960'lı yıllar).
Abraham H. Maslow (1908-1970)	Maslow, "ihtiyaçlar Hiyerarşisi" ile örgütsel davranış alanında insanı çalışma hayatında anlamlandırma da çok değerli bir kuram sunmuştur. İnsan ve güdülerinin iş hayatında verimliliğinde ihtiyaçların önem

	derecesini bir piramit yardımı ile sunmuştur. 1943 yılında İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidinden “Psychological Review” dergisinde “A Theory of Human Motivastion” adlı çalışmasında bahsetmiştir.
W. Lloyd Warner (1898-1970)	Yankee City Araştırmaları örgütsel davranış alanında neoklasik dönemin önemli çalışmalarından biridir (1947-Yankee şehri bir iplik fabrikası). Warner tarafından teknolojik yenilikler ve insanlarla ilişkisi üzerine etkilerini incelemek amacıyla yapılmıştır. Ayrıca Yankee City Araştırmadan önce Hawthorne araştırmalarında üçüncü aşama da çalışmaya dahil olmuş ve gözlem görüşleriyle katkı sağlamıştır.
Herbert A. Simon (1916-2001)	Nobel ödüllü (İktisat) iktisatçı, psikolog ve politika bilimci Simon, örgüt yönetiminde karar verme üzerine yaptığı çalışmalarla katkı sağlamıştır. (Administrative Behaviour kitabı-1947).
James G. March (1928-2018)	Örgütsel davranışın modern döneminde önemli isimlerden olan March, örgütlerde karar, örgütsel öğrenme, uyum gibi konularda öncü isimlerdendir (Organizations kitabı (Herbert A. Simon ortaklı) 1958). Carnegie Okulu kurucularındandır. (H. A. Simon, J. G. March ve R. C. Cyert).
Richard M. Cyert (1921-1998)	Simon ve March ile Carnegie Okulu kurucularından olan Cyert, örgütsel teori, örgütsel öğrenme alanında öncü isimlerinden biridir.
Richard Beckhard (1918-1999)	Örgütsel gelişimin öncülerindendir. 1964 yılında geliştirdiği örgütsel geliştirme modeli GRPI (amaçlar-roller-süreçler-ilişkiler) yanında David Gleicher’in 60’lı yıllarda tasarladığı örgüt kültürü için değişim modelini 1980’lerde Harris ile geliştirmiştir. (Reuben T. Harris).
Frederick Herzberg (1923-2000)	Örgütlerde motivasyon konusunda “Çift Faktör Kuramı”nı geliştirmiştir (1959). Hijyen-motivasyon kuramı veya iki faktörlü motivasyon kuramı olarak da bilinir.
Chris Argyris (1923-2013)	Olgunlaşma Teorisi ile tanınmaktadır. (Personality and Organization (Kişilik ve Örgüt) kitabı-1957). Örgütsel Davranışı Anlamak (1960-Understanding Organizational Behaviour) ve Bireti ve Örgütü Birleştirmek (1964-Integrating the Individual and Organization) kitapları ile de alanda öne çıkmıştır.
Douglas M. McGregor (1906-1964)	McGregory, “X ve Y Kuramı” ile örgütsel davranış alanında ün kazanmıştır. Yöneticilerin astlarla olan ilişkilerini yönelik bu çalışmasıyla modern ÖD döneminin önde gelen isimlerinden biri olmuştur (1960-Örgütlerin Beşerî Yönü kitabında yer almaktadır).
Victor Vroom (1932-2023)	1964 yılında geliştirdiği Beklenti Kuramı ile tanınmaktadır. (Motivasyon kuramlarındandır). Aynı zamanda liderlik ve karar verme üzerine çalışmalar yapmıştır.
Robert R. Blake (1918-2004)	Blake öğrencisi Mounton ile bir liderlik modeli geliştirmiştir. Yönetimsel İzgara Modeli adı verilen bu liderlik modelinde x ve y ekseninde 1’den 9’a kadar sayıları atama yoluyla insan odaklı (x) ve ürün odaklı (y) yaklaşımla beş ana grupta lider tiplerini toplamıştır. (1964-The Managerial Grid: Key Orientations for Achieving Production Though People kitabı)
June Mounton (1930-1987)	
Henry Mintzberg (1939-...)	Örgüt yapısına yeni bir bakış açısı ile yaklaşmıştır. Örgüt yapısını iş bölümlerine ve uzmanlaşma sonucunda grupsal faaliyetlere ayırmıştır. Örgütün Altı Temel Parçası adı verdiği bir şema ile yapıyı açıklamıştır (1991). Örgütsel Yapı Modeli geliştirmiş ve örgütü beş kısımla anlatmaya çalışmıştır. Yöneticilerin işlerini üç ana başlıktan oluşan on alt başlık altında toplamıştır.

David McClelland (1917-1998)	Motivasyon teorilerinden McClelland İhtiyaçlar Kuramı ile tanınmaktadır (1961). 1947-1953 yılları arasında güdüler için puanlama sistemiyle insan ve kişilikleriyle ilgili deneyler yapmıştır. Bu çalışmalar neticesinde başarı, güç ve ilişki kurma üzerine durmuş ve iş motivasyonunda önemini savunmuştur. (motivasyonun üç sayacağı/ üç ihtiyaç teoarisi)
Clayton Alderfer (1940-2015)	Alferder ERG kuramı ile motivasyon konusunda örgütsel davranış alanına önemli bir katkı sağlamıştır. Maslow ve MCClelland gibi Alderfer de iş motivasyonu üzerine çalışmalar yapmıştır. 1967'den 2010'a kadar örgütsel davranış alanına katkı sağlayan birçok kitapları ve makaleleri vardır.
Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972)	1951 yılında ilk genel sistem yaklaşımı kavramını ilk kullanan yönetim biliminde ve örgütsel davranış alanında modern dönemin iki yaklaşımından biri olarak sistem yaklaşımının kurucusu olarak tanınmaktadır.
W. Ross Ashby (1903-1972)	Modern dönemin sistem yaklaşımında öncü teorisyenlerden biridir. Sistem yaklaşımın da örgütün devamlılığını içinde bulunduğu ortamda olabilecek her soruna bir strateji olacak şekilde mümkün olduğunu iddia etmiştir. Aynı zamanda Ashby, "sibernetik biliminin birinci yasası" ile tanınmaktadır.
Kenneth Boulding (1910-1993)	Boulding sistem yaklaşımını, basitten karmaşık yapıya doğru hiyerarşik bir düzeni bulunan bir sınıflandırarak ele almıştır. İnsanlar sosyal bir sistemin parçaları olarak dokuz aşamalı bir basamak dizayn etmiştir (Conflict and Defense: A General Theory -1962).
Joan Woodward (1916-1971)	Modern dönem durumsallık yaklaşımının örgüt yapısı ve teknoloji arasındaki ilişkiyi araştırırken en iyi yönetimin koşulların gerekliliğini bağlı olduğunu, teknoloji ile örgütsel yapının uyum içinde olması gerektiğini vurgulamıştır. Araştırma South Essex Koleji birimlerinde işçiler üzerine yapılmıştır. (1953-1957) Eser adı: Industrial Administration Research Unit of the Birmingham College of Advanced Technology).
Derek Pugh (1930-2015)	Aston Grubu araştırmalarını yönetmesi ile tanınmaktadır. Örgütsel yapı ve teknoloji, çevre arasındaki ilişkiyi araştıran ekibin başında olan Pugh'a eşlik eden ekipte John Child, David Hickson, Roy Payne, Diana Pheysey, Bob Hinings, Charles McMillian vardır (1961-1970).
Eric Trist (1909-1993)	Eric Twist, Tavistock Enstitüsü adına kömür madenlerinde yaptığı teknoloji ve örgütsel yapıyı inceleyen çalışmasıyla bilinir (1950'li yıllar). İkinci Dünya Savaşından sonra teknolojinin de gelişmesiyle örgütlerdeki sosyal yapıya olan etkisini araştırmak amacıyla maden işçilerini incelemiş ve teknolojinin örgütsel değişimle birlikte kademeli ve örgüt yapısına uygun şekilde tasarlanması gerektiğini vurgulamıştır. Twist Fred Emery ile (Tavistock Enstitüsü adına) bu araştırmalardan yola çıkarak örgütsel yapı ve çevreyi konu alan bir makale yayımlamışlardır (The Casual Texture of Organizational Enviroments-1965).
Charles Perrow (1925-2019)	Durumsallık yaklaşımında "rutin olan ve rutin olmayan iş sınıflandırması" ile alana katkı sağlayan önemli isimlerden bir tanesidir. Örgüt yapısı ve teknoloji arasındaki ilişkiyi araştırmıştır (Complex Organizations: A Critical Essay-1972).
Tom Burns (1913-2001)	Tavistock Enstitüsü adına araştırma yapan başka bir isimde Burns olmuştur. İş arkadaşı George M. Stalker ile 1961 yılında dış çevre koşullarının yönetim süreçlerini ve örgüt yapısını nasıl etkilediğini

	araştırmak amacıyla yola çıkmışlar ve İskoçya da 20 işletmeyi incelemişlerdir (Stalker ile The Management of Innovation kitabını yazmışlardır-1961). Mekanik ve organik örgüt sistemlerine ilişkin sınıflandırma yapmışlardır.
Paul Lawrence (1922-2011) ve Jay William Lorsch (1932-...)	Paul Lawrence ve Jay Lorsch 1967 yılında durumsallık yaklaşımında önemli bir çalışmaya imza atmışlardır. Örgütsel yapının değişik çevre koşullarında nasıl etkilendiğini farklılaşma, koordinasyon, çevre ve belirsizlik kavramlarından destek alarak açıklamaya çalışmışlardır.
James David Thompson (1920-1973)	Thompson'nın geliştirdiği temel teknoloji sınıflandırması ve karar verme tipolojisi ile alana katkı sağlamıştır. Ayrıca "Organizations in Action" (1967) kitabıyla alana değerli bir eser bırakmıştır.
Jeffrey Pfeffer (1946-...) ve Gerald Salancik (1943-1996)	Birlikte 1978 yılında "Örgütlerin Dışarıdan Denetimi: Bir Kaynak Bağımlılığı Yaklaşımı" kitabı ile kaynak bağımlılığı kuramı geliştirmiş, örgütsel karar verme üzerine yaptıkları çalışmalarla alana değerli katkılar sunmuş örgütsel teorisyenlerdir.
Micheal T. Hannah (1946-...) ve John H. Freeman (1944-2008)	Hannah ve Freeman popülasyon ekoloji kuramı ile örgütleri canlı birer organizmaya benzetmiş, biyolojik evrime dayanan bu örgütsel ekoloji yaklaşımları ile örgütlerde çeşitlenme, uyum sağlama ve çoğalma gibi doğası gereği birbirine bağlı ve birbirinden beslenen bir bütün olarak örgütün yapısını ele almışlardır.
W. Edwards Deming (1900-1993)	Toplam kalite yönetimi üzerine geliştirdiği 14 madde ile şirketlerin kalite ve verimliliğini arttırmasına yardımcı olmuş, 1950 yıllarında Japonya da şirketlerinde Japon mühendisleri bu konu da etmiş; kalite yönetiminde PUKO (planla-uygula-kontrol et-önlem al) döngüsünü alan yazına kazandırmıştır.
Joseph Juran (1904-2008)	Kalite yönetimin öncülerinden olan Juran, Japonya da şirketlerde pazarlama ve yapılandırma üzerine çalışmış, toplam kalite yönetimi üzerine alana önemli katkı sunan birçok eserin yanında "Pareto ilkesi", üç esas yönetim süreci gibi kavram ve kuramlarla alan yazına katkı sağlamıştır.
Philip B. Crosby (1926-2001)	Toplam kalite yönetiminde "sıfır hata" programı (üretim sürecinde hatasız ilerlemesi için tasarlanmıştır) ile tanınmış, "Kalite Ücretsizdir" kitabı ile de alanda ünlenmiştir.
Kaouro Ishikawa (1915-1989)	Japonya da örgütsel teorisyen olarak toplam kalite yönetiminin gelişmesine katkı sağlayan öncü araştırmacılardan biridir. Geliştirdiği "balık kılçığı" tekniği ve "Ishikawa diyagramı" ile de alan yazında kalitenin öncülerinden kabul edilmektedir.
Edgar Shein (1928-2023)	Örgütsel kültür üzerine yaptığı çalışmalarda oluşturduğu örgütsel kültür modeli ile alanda öne çıkmaktadır (1980). Aynı zaman gruplar, kariyer yönetimi üzerine birçok çalışması bulunmaktadır. Kariyer Çapası adını verdiği bireylerin kariyer kararları şekillendirme ihtiyaçları, değerleri ve yeteneklerini açıklayan bir modeli de bulunmaktadır (10 yıl süren araştırmalar neticesinde oluşturmuştur. 1970'lerde başlamıştır.
William Ouchi (1943-...)	Post modern dönemde Japon (J modeli) ve Amerikan (A modeli) şirketlerinin yönetimlerini kıyaslayarak geliştirdiği Z kuramı (1981) ile tanınmaktadır. Amerika da doğmuş ve işletme alanında profesördür. Örgüt geliştirme ile ilgili birçok eseri bulunmaktadır.
Tom Peters (1942-...) Robert H. Waterman (1936-2022)	1982 yılında Peters ve Waterman birlikte "Yönetme ve Yönelme Sanatı: Mükemmeliğin Arayışında" kitabı Japonya şirketleri ekonomik güç olarak görüldüğü dönemde Amerika da başarı şirketlerin stratejileri ve başarıları ele alarak yönetim ve örgütsel davranış alanında büyük ses getirmiştir.

Terrence E. Deal (1939-...) Alan Kennedy	1982 yılında Deal ve Kennedy “Kurumsal Kùltürler: Kurumsal Yaşamın Ritüelleri ve Ritüelleri” kitabında yayınlanan örgüt kùltürü üzerine bir model geliştirmişlerdir. Post modern dönemde önemli bir akademik çalışmadır. Örgüt yapısı kadar örgüt kùltürünün önemini vurgulamışlardır.
Masaaki Imai (1930-2023)	Japonya da örgüt teorisyeni ve yönetim danışmanlığı yapan Imai özellikle “Japonya’nın Rekabetteki Başarısının Sırrı: Kaizen”(1986) kitabıyla tanınmıştır. Taiichi Ohno ve Shoichiro Toyoda (örgüt teorisyenleri) ile yakın ilişki için post modern dönemde örgütlerin devamlı bir gelişim gösterme içinde olmaları gerektiği savunmuştur. 1986 yılında yayınladığı kitabının devamı olarak örgütlerin küresel rekabette sürekliliğini nasıl sağlaması gerektiğini ve süreç yenilemesi üzerine “Gemba Kaizen: Sürekli İyileştirmeye Sağduyulu Bir Yaklaşım” (1997) kitabını yayımlamıştır.
Taiichi Ohno (1912-1990)	Yalın üretim Ohno öncülüğünde Japonya da Toyota firmasında başlamış Amerika da yaygınlaşmış bir üretim sistemidir. Yalın üretim post modern döneme damgasını vuran az maliyetle optimum seviye verimliliği ifade etmektedir. Aynı zamanda “Just in Time”, “İmalatta 7 İsrar” gibi yalın üretim kavramlarını alan yazına katkı sunmuş iş adamı ve Toyoto mühendisidir.
Fred Luthans (1939-...)	Davranışsal yönetim, pozitif psikolojik sermaye, iş performansı ve yönetim gibi konularda ve birçok örgütsel davranış alanında eseri olan Luthans günümüzde de hala aktif olarak alana katkı sağlamaya devam etmektedir.

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Örgütsel davranış alanının tarihsel gelişiminin ele alınması, bu disiplinin teorik ve pratik yaklaşımlarının anlaşılması açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu inceleme, alanın nasıl bir evrim geçirdiğini ve günümüzdeki uygulamaların temelini oluşturan teorik altyapının nasıl şekillendiğini anlamamıza olanak tanımaktadır. Örgütsel davranışın tarihsel bağlamı, yalnızca disiplinin geçmişini aydınlatmakla kalmaz, aynı zamanda günümüzün karmaşık örgütsel sorunlarına çözüm geliştirme sürecine rehberlik etmekte ve araştırmalarda bir perspektif kazandırmaktadır.

Tarihsel gelişimin anlaşılması, örgütsel davranışın günümüzdeki uygulamalarına ve teorik modellerine yönelik daha derin bir kavrayış sağlar. Sonuç olarak, örgütsel davranışın tarihsel gelişiminin incelenmesi, alanın geçmişten bugüne nasıl şekillendiğini anlamak ve gelecekteki uygulamalara yönelik güçlü bir temel oluşturmak için vazgeçilmez bir adımdır. Bu tarihsel bakış açısı, örgütsel davranışın sadece bir bilim dalı olarak değil aynı zamanda örgütlerin sürdürülebilir başarı ve verimlilik hedeflerine ulaşmasına rehberlik eden bir araç olarak görülmesini sağlar. Disiplinin evrimini anlamak hem akademik çalışmaların hem de pratik uygulamaların daha etkili ve yenilikçi bir şekilde ilerlemesine katkı sunmaktadır.

1.4.Turizm Sektörü

1.4.1. Turizm Sektörünün Stratejik Önemi ve Çok Boyutlu Yapısı

Turizm sektörü, ekonomik büyüme, istihdam olanakları, döviz girdileri, yerel ekonomilere katkılar, kültürel etkileşim, toplumsal kalkınma, sürdürülebilir turizm anlayışı ve kriz sonrası toparlanma süreçlerindeki olumlu etkileriyle çok yönlü bir destek mekanizması sunmaktadır (Gössling vd., 2020). Sektör, bireylerin yeni yerler keşfetmesi ve seyahat etmesinin ötesinde, kültürel etkileşim ve bölgesel kalkınma açısından çok yönlü bir kaynak niteliği de taşımaktadır (Tüzünkan, 2015). Bu çok boyutlu yapısıyla turizm sektörü ,küresel düzeyde stratejik bir öneme sahiptir (Theobald, 1998:15).

Bu sektör, ekonomik kalkınmadan kültürel değerlerin korunmasına kadar geniş bir yelpazede olumlu etkiler sunmakta ve aynı zamanda küresel krizlere karşı gösterdiği toparlanma kapasitesiyle gelecekteki gelişmelere yönelik yüksek bir potansiyel barındırmaktadır (Tüzünkan, 2015). Küresel ölçekte hızla gelişen bu sektör, günümüzde ve gelecekte ekonomik kalkınmanın motor gücü olarak değerlendirilmektedir (Goeldner ve Ritchie, 2011:9). Ekonomik açıdan ele alındığında turizm, ülkeler için önemli bir gelir kaynağı olmasının yanı sıra, yalnızca turizme özgü alt sektörleri değil, aynı zamanda dolaylı yoldan birçok sektörü destekleyen bir platform olarak öne çıkmaktadır (Smith ve Robinson, 2006:5). Dünya genelinde ekonomik kalkınmaya sağladığı katkılarla öne çıkan turizm sektörü, birçok ülkenin büyüme politikalarının temel taşlarından birini oluşturmaktadır. Örneğin, Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO) verilerine göre, turizm sektörü 2019 yılında küresel GSYH'nin yaklaşık %10'una doğrudan katkıda bulunmuş; Fransa, İspanya ve Tayland gibi ülkeler, turizm gelirlerini kullanarak ekonomilerini çeşitlendirmiş ve istikrarlı bir büyüme performansı sergilemiştir (Silva vd., 2019). Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, turizm sektörü ekonomik kalkınmayı hızlandırıcı bir araç olarak değerlendirilmektedir.

Turizm, özellikle gelişmekte olan ülkeler için önemli bir döviz kaynağı niteliği taşımaktadır. Uluslararası turist harcamaları, birçok ülkenin dış ticaret dengesini iyileştirerek yerel ekonomilere olumlu katkılar sunmaktadır. Örneğin, Maldivler ve Seyşeller gibi turizme dayalı ekonomiler, döviz gelirlerinin büyük bir bölümünü turizmden sağlamaktadır (Silva vd., 2019). Ekonomik açıdan değerlendirildiğinde, sektör, ülkelerin gayri safi yurtiçi hasılasına (GSYH) yaptığı doğrudan katkı ile dikkat çekmektedir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde turizm, altyapı yatırımlarından sağlık ve eğitim hizmetlerine kadar pek çok alanda kalkınma projelerinin finansmanında kritik bir rol oynamaktadır.

Sektörün güçlü yanlarından biri de istihdamdır. Ulaşım, konaklama ve yeme-içme gibi alt sektörlerle birlikte tarım, perakende, sağlık ve eğitim gibi farklı sektörlerle de kuvvetli bir bağlantı kurmaktadır (Bahar ve Kozak, 2012). Turizm sektörü, doğrudan ve dolaylı olarak milyonlarca kişiye istihdam olanağı sağlayan önemli bir iş gücü kaynağıdır. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'nin (WTTC) 2021 verilerine göre, turizm sektörü dünya çapında 300 milyondan fazla kişiye istihdam sağlamıştır. Otelcilik, restoranlar, ulaşım ve tur rehberliği gibi alt sektörler, turizmin istihdam yaratmadaki etkisini göstermektedir.

Turizm sektörü, kadınlar ve gençler için iş gücüne katılım fırsatları sunmasıyla toplumsal kapsayıcılığı ve ekonomik eşitliği artıran bir sektör olarak öne çıkmaktadır (Sharpley, 2000). Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, turizm sektöründeki işler genellikle düşük eğitim seviyesine sahip bireyler için erişilebilir fırsatlar sağlamaktadır (Baum, 2015). Bununla birlikte, kadınların sektördeki temsil oranı yüksek olsa da liderlik pozisyonlarında yeterince yer almamaları, sektördeki toplumsal cinsiyet eşitliği tartışmalarını gündeme getirmektedir (Silva vd., 2019). Gençler açısından değerlendirildiğinde turizm sektörü, ilk iş deneyimini kazanma ve istihdama geçişte önemli bir araç işlevi görmektedir (Richardson, 2010).

Turizm, ticari değerinin ötesinde kültürel mirasın tanıtılmasına katkı sağlarken, yerel toplulukların yaşam standartlarını koruyarak sosyal refahın artırılmasında da önemli bir rol üstlenmektedir (Cassar ve Creaco, 2017). Bunun yanı sıra, turizm sektörü, yerel ekonomilere sağladığı gelir akışı ile kırsal bölgelerde kalkınmayı desteklemektedir (Wang, 2023). Yerel ürün ve hizmetlerin turistlere sunulması hem küçük işletmelerin gelişmesine hem de kültürel mirasın korunmasına katkı sağlamaktadır (Gössling vd., 2020). Kültürel etkileşim boyutunda turizm, farklı kültürler arasında bir köprü işlevi görerek hoşgörü ve anlayışı artırmaktadır. Turistler, gittikleri destinasyonlarda yerel kültürleri deneyimlerken, yerel topluluklar da bu süreçten ekonomik kazanç sağlamaktadır (Daft, 2007). Ancak kültürel turizmin etkili bir şekilde yönetilmesi, kültürel aşınmanın önlenmesi açısından kritik bir önem taşımaktadır. Bunun yanı sıra, turizm sektörü yerel toplulukların ekonomik refahını artırarak özellikle kırsal bölgelerde kalkınmayı teşvik etmektedir.

Ayrıca, sürdürülebilirlik ilkelerini destekleyen ve çevresel farkındalığın gelişimine katkıda bulunan çok boyutlu bir sektördür (Pernecky, 2010). Sürdürülebilir turizm, çevresel, ekonomik ve sosyal dengeleri gözetken bir kalkınma modeli olarak öne çıkmaktadır. Çevre dostu uygulamalar, yerel topluluklarla iş birliği ve kültürel mirasın korunması, sürdürülebilir turizmin temel unsurlarıdır (Sharpley, 2000). Özellikle ekoturizm projeleri, doğal yaşam alanlarını

korurken aynı zamanda yerel halkın ekonomik refahını artırmayı hedeflemektedir. Bununla birlikte, turizmin aşırı kaynak tüketimi ve çevresel bozulma gibi olumsuz etkiler yaratabileceği de göz önünde bulundurulmalıdır (Gössling vd., 2020).

Turizm sektörü, ekonomik kalkınmayı destekleme potansiyelinin yanı sıra, çevresel ve bölgesel boyutlarıyla da kapsamlı bir bağlantısallık sunmaktadır. Bölgesel kalkınma açısından, turizm sektörünün etkin yönetimi, kırsal ve az gelişmiş bölgelerde ekonomik hareketliliği artırmakta ve sosyal kalkınmayı teşvik etmektedir (Pernecky, 2010). Kırsal turizm projeleri, yerel halkın ekonomik bağımsızlığını desteklerken, aynı zamanda bölgeye özgü kültürel ve doğal mirasın korunmasını sağlamaktadır. Kültürel değerlerin korunması açısından ise turizm, kültürel miras alanlarının ve yerel geleneklerin tanıtımı yoluyla bu değerlerin uluslararası düzeyde görünürlüğünü artırmakta ve korunması için ekonomik teşvikler sunmaktadır (Baum 2015). Turistlerin yerel topluluklarla etkileşimleri, kültürel çeşitliliğe duyulan saygıyı güçlendirirken, yerel halkın kültürel kimliklerini korumalarına ve bu kimliği daha da geliştirmelerine olanak tanımaktadır (Sharpley, 2000). Çevresel boyutta, sürdürülebilir turizm anlayışı, doğal kaynakların korunması ve çevre bilincinin artırılması için etkili bir araç olarak değerlendirilmektedir. Özellikle ekoturizm uygulamaları, turistleri çevre dostu davranışlara yönlendirmekte ve doğal yaşam alanlarının korunmasına katkıda bulunmaktadır (Wang, 2023).

Bununla birlikte, turizm sektörü diğer sektörlerle güçlü bir bağlantıya sahiptir. Ulaştırma, konaklama, gıda, tarım ve teknoloji gibi sektörler, turizmden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmektedir (Çakır ve Bostan, 2000). Ulaştırma sektöründe yaşanan gelişmeler, turizm destinasyonlarına erişimi kolaylaştırırken, artan turizm talebi, havayolları ve demiryolu sistemleri gibi ulaşım hizmetlerinin büyümesine katkıda bulunmaktadır (Pernecky, 2010). Benzer şekilde, yerel mutfak deneyimlerine olan talep, gıda ve tarım sektörlerinin gelişmesini desteklemekte ve bu sektörlerdeki ekonomik aktiviteyi artırmaktadır (Baydeniz vd., 2023).

Bununla birlikte, turizm, bireylerin manevi ve psikolojik gereksinimlerini karşılamada da önemli bir rol üstlenmektedir (Civelek, 2010). Günümüzün hızla değişen ve stres yüklü yaşam koşulları, insanların seyahat etmeye, keşfetmeye ve dinlenmeye olan ihtiyaçlarını artırmaktadır. Turizm, yalnızca fiziksel bir hareketlilik sağlamakla kalmaz; aynı zamanda bireylerin yenilenmesine, ruhsal dengesini bulmasına ve sosyal bağlarını güçlendirmesine olanak tanır (Yıldırım ve Bozkurt, 2022). Bu bağlamda, turizm, bir lüks değil, bireylerin zihinsel ve duygusal sağlığı açısından bir gereklilik olarak değerlendirilmektedir.

Kriz dönemlerinde turizm sektörünün kırılgan yapısı, insan unsurunun taşıdığı duygusal boyutla yakından ilişkilidir (Tüzünkan, 2015). Pandemiler, doğal afetler ve ekonomik

dalgalanmalar gibi krizler, sektörde arz ve talep üzerinde doğrudan etkiler yaratmaktadır (Khan, 2020). Ancak bu durum, turizm sektörünün toparlanma kapasitesini ve krizlere karşı direnç geliştirme potansiyelini de gözler önüne sermektedir (Pathak ve Joshi, 2020). İnsanların seyahat etme ve yeni deneyimler yaşama arzusu, kriz dönemlerinden sonra sektörün hızlı bir şekilde canlanmasına olanak sağlamaktadır.

Teknolojinin turizm sektörü üzerindeki etkisi de son derece belirgindir. Dijital dönüşüm, seyahat planlamadan müşteri deneyimine kadar birçok alanda sektörü dönüştürerek hem işletmelere hem de turistlere kolaylık sağlamıştır (Konak ve Özhasar, 2021). Bununla birlikte, turizmin aşırı kaynak kullanımı ve çevresel bozulma gibi olumsuz etkiler yaratabileceği de göz önünde bulundurulmalıdır. Aşırı turizm (overtourism), yerel halkın yaşam kalitesini olumsuz etkilemekte, çevresel sorunları artırmakta ve kültürel yozlaşmaya yol açmaktadır (Gössling vd., 2020). Bu nedenle, sürdürülebilir turizm uygulamalarının benimsenmesi ve bu uygulamaların etkin bir şekilde yönetilmesi, sektörün uzun vadeli başarısı için kritik öneme sahiptir.

Turizm sektörünün çok yönlü etkileri, aynı zamanda çeşitli zorlukları ve sorumlulukları da beraberinde getirmektedir. Sektörün ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel boyutlarda olumlu etkiler yaratması için akademik ve sektörel iş birliklerinin artırılması gereklidir. Bahar ve Kozak (2012), turizm sektörünün özelliklerini şu şekilde özetlemiştir:

- Sosyo-kültürel bir etkinliktir.
- Yalnızca konaklama ve yeme-içme faaliyetlerini değil, ulaşım, sağlık, eğlence ve alışveriş gibi çeşitli alt sektörleri kapsayan geniş bir yapıya sahiptir.
- Farklı kültürleri bir araya getiren, barışı temsil eden ve ulusal-uluslararası etkileşime zemin hazırlayan sosyal bir olgudur.
- Mikro ve makroekonomi düzeyinde kapsamlı etkiler yaratan ve birçok ülkenin ana gelir kaynaklarından biri olan bir sektördür.

Turizm sektörü; ekonomik büyüme, kültürel etkileşim, çevresel sürdürülebilirlik ve toplumsal kalkınma alanlarında küresel düzeyde önemli faydalar sağlayan stratejik bir sektör olma özelliğini taşımaktadır (Pernecky, 2010). Ancak bu faydaların artırılabilmesi ve sektörün olumsuz etkilerinin en aza indirilebilmesi, sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda uzun vadeli ve etkili bir yönetim anlayışıyla mümkün olacaktır. Sektör, ekonomik katkılarının yanı sıra kültürel değerlerin korunması, sosyal entegrasyonun teşvik edilmesi ve bireylerin

psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması gibi çok yönlü etkileriyle hem yerel hem de uluslararası düzeyde kalkınmanın temel unsurlarından biri olarak öne çıkmaktadır (Yıldırım Bozkurt, 2022).

Sonuç itibarıyla, turizm sektörü, küresel ölçekte ekonomik, kültürel, sosyal ve çevresel katkılarıyla çok boyutlu bir değer taşımaktadır. İnsanların seyahat etme, yeni yerler keşfetme ve kültürel etkileşimlerde bulunma arzusu, turizmi sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda stratejik bir sektör haline getirmektedir (Kyrylov vd., 2022). Bu doğrultuda, turizm sektörünün gelecekteki başarısı, çevresel ve sosyal etkilerin dikkatlice yönetilmesine, teknolojik yeniliklerin sektöre entegre edilmesine ve insan merkezli bir hizmet anlayışının benimsenmesine bağlıdır. Doğru yönetildiği takdirde, turizm sektörü, yalnızca ekonomik refah sağlamakla kalmayıp, bireylerin yaşam kalitesini artıran ve kültürler arası etkileşimleri güçlendiren küresel bir değer yaratmaya devam edecektir.

1.4.2. Turizm Sektöründe İnsan Kaynağının Merkezi Rolü ve Örgütsel Dinamiklere Etkisi

İnsanların keşfetme, öğrenme ve deneyimleme isteklerini karşılayan bir hizmet sektörü olarak, özünde insan faktörünü barındırmaktadır. Teknolojinin sektöre entegrasyonu, hizmet süreçlerini hızlandırıp kolaylaştırırsa da müşteri memnuniyetini sağlama ve kalıcı deneyimler yaratma açısından insanın rolü doldurulamaz (Goeldner ve Ritchie, 2011). Turizm sektörü, çalışan-müşteri etkileşimlerine dayanan yapısıyla çok yönlü bir karaktere sahiptir. Bu yapının merkezinde yer alan insan kaynağı, arz-talep dengesinin temel unsurudur (Baum, 2015). Çalışanlar, farklı kültürlerin bir arada deneyimlendiği bir ortamda görev yaparak sektördeki örgütsel yapıyı diğer sektörlerden belirgin şekilde ayırmaktadır (Batman vd., 2018). Bu nedenle insan faktörü, turizm sektöründeki başarının en kritik unsurlarından biridir.

Sektörün insan etkileşimine dayalı yapısı, teknolojinin gelişimiyle birlikte yeni bir boyut kazanmıştır. Rezervasyon sistemleri, dijital rehberler, yapay zekâ destekli müşteri hizmetleri gibi yenilikler, süreçleri hızlandırmış ve daha verimli hale getirmiştir (Gretzel ve Jamal, 2009). Ancak, teknolojinin turizm sektöründe insan istihdamını tehdit eden bir unsur değil, tamamlayıcı bir araç olduğu açıktır (Kömürcü vd., 2021). İnsan sıcaklığı, anlayışı ve duygusal zekâ, teknolojinin asla tam anlamıyla yerine geçemeyeceği unsurlar olarak öne çıkmaktadır. Son yıllarda teknolojik yenilikler, turizm sektöründeki operasyonel süreçlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanımıştır. Online rezervasyon sistemleri, seyahat planlamasını kolaylaştırırken müşterilere zaman kazandırmakta, dijital rehberler ise turistlere anlık bilgi sunarak seyahat deneyimlerini zenginleştirmektedir (Gretzel ve Jamal, 2009). Yapay zekâ tabanlı müşteri hizmetleri, sıkça sorulan sorulara standart cevaplar sağlayarak operasyonel

yükü hafifletmektedir (Gonzalez vd., 2020). Bununla birlikte, karmaşık ve duygusal boyutu olan sorunlarda insan müdahalesi hâlâ vazgeçilmezdir. Örneğin, kriz durumlarında empati ve hızlı karar verme becerisi gerektiren olaylarda yapay zekâ yetersiz kalmakta, çalışanların inisiyatifli devreye girmektedir (Baum, 2015).

Turizm sektörü, diğer sektörlerden farklı olarak, teknolojiyi insanın yerine geçecek bir araç olarak değil, insan faktörünü destekleyen bir bileşen olarak benimsemektedir. Bu durum, turizm sektörünün duygusal bağların güçlü olduğu bir alan olmasından kaynaklanmaktadır. Yapay zekâ ve diğer dijital araçlar, operasyonel süreçleri optimize etse bile müşteri memnuniyeti ve deneyim kalitesinde belirleyici olan insan faktörüdür. İnsanların empati, duygusal zekâ ve kültürel farkındalık gibi özellikleri, sektörde teknolojinin sağlayamayacağı bir derinlik ve bağ yaratmaktadır (Hochschild, 2007). Teknolojinin insan faktörünü destekleyen bir araç olarak kullanılması işletmelerin verimliliğini artırmakta, müşteri memnuniyetine olumlu katkıda bulunmaktadır (Kömürcü vd., 2021). Örneğin, otellerde kullanılan yapay zekâ tabanlı sistemler, konukların ihtiyaçlarını daha hızlı karşılayarak memnuniyet düzeyini artırırken, personelin daha karmaşık ve bireysel sorunlara odaklanmasına olanak tanımaktadır (Richardson, 2010). Bu durum, insan ve teknoloji arasında bir iş birliği modeli yaratmakta ve sektörün sürdürülebilirliğine katkı sağlamaktadır.

Diğer sektörlerde teknolojinin otomasyon ve yapay zekâ ile insan gücünü ikame ettiği görülse de turizm sektörü bu açıdan belirgin bir farklılık göstermektedir. Üretim ve sanayi sektörlerinde teknoloji, insan emeğini büyük ölçüde azaltmış ve iş gücü piyasasında daralmalara yol açmıştır (Üstüner ve Dilek, 2023). Ancak, turizm sektöründe hizmetlerin kişisel ve kültürel boyutları, insan emeğinin vazgeçilmez olmasını sağlamaktadır. Örneğin, bir restoran çalışanının sıcak bir karşılaması ya da bir turist rehberinin sunduğu derinlemesine bilgi, teknolojinin sağlayamayacağı bir deneyim kalitesi yaratmaktadır (Baum, 2015). Turizm sektörü, teknolojiyi bir tehdit olarak değil, bir fırsat olarak görerek insan faktörünün değerini artırmaktadır. Bu durum, çalışanların daha yaratıcı ve yüksek katma değerli işlere yönlendirilmesine olanak tanımakta ve sektörde nitelikli iş gücünün önemini pekiştirmektedir (Sharpley, 2000). Turizm sektöründe insan ve teknoloji arasındaki ilişki, tamamlayıcı bir nitelik taşımaktadır (Üstüner ve Dilek, 2023). Teknolojik yenilikler, hizmet süreçlerini kolaylaştırırken, insan faktörü, duygusal bağlar ve kültürel etkileşimler yoluyla sektöre derinlik ve anlam kazandırmaktadır (Gonzalez vd., 2020). Bu bağlamda, turizm sektörünün geleceğinde teknolojinin etkin kullanımı kadar, insan kaynağının nitelikli bir şekilde geliştirilmesi de kritik öneme sahiptir. İşletmelerin, çalışanların teknolojik yeniliklere uyum sağlaması için eğitim

programları sunması ve aynı zamanda duygusal zekâ ve kültürel farkındalık gibi becerileri teşvik etmesi gerekmektedir.

Turizm sektörü, bireylerin sosyal ve kültürel becerilerini sergilemesini gerektiren bir yapıya sahiptir (İçöz, 1991). Bu durum, çalışanları ziyaretçilere benzersiz ve unutulmaz deneyimler sunmada kritik bir konuma yerleştirmektedir. Aynı zamanda, sektördeki örgütsel yapılar hem kültürel hem de sosyal boyutlarda farklılıklar göstermekte, bu da sektördeki iş gücünün karakteristik özelliklerini şekillendirmektedir (Kara ve Çavuş, 2014). Özellikle, çalışanların güler yüzlü, empati kurabilen ve problem çözme becerilerine sahip olması, müşteri deneyimlerini olumlu yönde etkileyerek turistlerin memnuniyetle ayrılmasını sağlamaktadır (Bowie ve Buttle, 2004). Turist rehberleri, otel personeli ve restoran çalışanları gibi bireyler, müşterilere hizmet sunmanın ötesinde yerel kültürü tanıtarak seyahat deneyimlerini zenginleştirmektedir (Baum, 2015). Bu durum hem bilgi hem de beceri gerektirirken aynı zamanda duygusal ve sosyal zekânın etkin bir şekilde kullanılmasını zorunlu kılmaktadır (Yüksel, 2017). Bu sebeple turizmde çalışanların genel özelliklerinin arasında kişisel gelişime açık, sosyal yönünü geliştirilebilen duygusal ve sosyal zekâsı yüksek, iletişime açık gibi dışa dönük kişilikler mevcuttur. Empati, iletişim, kriz yönetimi ve duygusal zekâ gibi bireysel özellikler, sektördeki insan kaynağının temel taşlarını oluşturmakta ve sektörel büyümeye yönelik hedeflerin yakalanmasında belirleyici olmaktadır (Sharpley, 2000).

Turizm sektörü, iş gücünün yoğun olduğu ve çalışanların hizmet kalitesi üzerindeki etkisinin doğrudan görüldüğü bir sektör olarak, örgütsel davranışın insan boyutunu anlamada önemli bir örnek teşkil etmektedir (Baum, 2015). Sektörde çalışanların duygusal zekâsı, iletişim becerileri, kültürel farkındalıkları ve sosyal yeterlilikleri, ziyaretçilerin algıladığı hizmet kalitesini belirlemede kritik bir rol oynamaktadır (Gretzel ve Jamal, 2009). Ancak, turizm sektöründeki çalışanlar sıklıkla yoğun iş yükü, düşük ücretler ve yetersiz sosyal haklar gibi sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır (Karatepe ve Olugbade, 2016). Bu durum, çalışanların iş tatmini düzeylerini düşürerek örgütsel bağlılıklarını ve iş performanslarını olumsuz etkileyebilmektedir. Özellikle, çalışanların tükenmişlik sendromuna maruz kalma riski, turizm sektöründe oldukça yüksektir. Örneğin Kendir (2020), otel çalışanlarının uzun çalışma saatleri ve yüksek müşteri beklentileri nedeniyle iş stresine karşı savunmasız olduğunu ve bu durumun işten ayrılma niyetlerini artırdığını vurgulamaktadır. Benzer şekilde, Wang (2019), turizm sektöründe çalışanların duygusal emeğinin hizmet kalitesine katkısını değerlendirirken, bu emeğin uzun vadede tükenmişlik ve iş stresi ile ilişkilendirilebileceğini belirtmektedir. Çalışanların iş yükü ve iş-yaşam dengesi sorunları da turizm sektöründe önemli bir örgütsel sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Abegg vd., 2021). Örneğin, otel çalışanlarının vardiyalı

çalışma düzeni ve yüksek sezonsallık baskısı, çalışanların hem fiziksel hem de duygusal sağlıklarını olumsuz etkileyebilmektedir (Arı, 2013). Bu bağlamda, çalışanların iş tatminini artırmak ve işten ayrılma oranlarını düşürmek için yöneticilerin destekleyici liderlik uygulamalarına yönelmesi gerektiği önerilmektedir.

Bunun yanı sıra, turizm sektörü çalışanları için eğitim ve gelişim fırsatlarının sınırlılığı da sektördeki nitelikli iş gücü eksikliğini artırmaktadır (Raj, 2008). Çalışanların sürekli değişen müşteri taleplerine uyum sağlamaları için hem teknik beceriler hem de duygusal zekâlarını geliştirecek programlara ihtiyaç duyulmaktadır (Gössling vd., 2020). Bu bağlamda, sektördeki işletmelerin çalışanların mesleki gelişimini destekleyen eğitim programlarına yatırım yapması, hizmet kalitesini artırmak için kritik bir öneme sahiptir. Diğer yandan, turizm sektörü çalışanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılıklarını artırmaya yönelik çalışmalar, sektörde sürdürülebilir insan kaynakları yönetimi stratejilerinin önemini vurgulamaktadır (Erdağı, 2018). Çalışanların iş yerinde kendilerini değerli hissetmeleri, sadece hizmet kalitesini değil, aynı zamanda müşteri sadakatini de olumlu yönde etkilemektedir (Bowie ve Buttle, 2004). Bu nedenle, çalışanların duygusal refahını destekleyen politikaların uygulanması, turizm sektöründe rekabet avantajı elde etmek için vazgeçilmez bir strateji haline gelmiştir. Sonuç olarak, insan unsuru, turizm sektörünün temel taşı olarak hem hizmet sunumunda hem de müşteri memnuniyetinde merkezi bir rol oynamaktadır. Çalışanların örgütsel bağlılıklarını artırmak, iş tatminlerini sağlamak ve tükenmişlik düzeylerini azaltmak için etkili insan kaynakları yönetimi stratejilerinin uygulanması gerekmektedir. Bu bağlamda, sektörde sürdürülebilir bir insan kaynakları yönetimi anlayışı benimsemek hem çalışan refahını hem de işletme başarısını artırma potansiyeline sahiptir.

Turizm sektörü, doğası gereği insan etkileşimlerine dayalı bir hizmet sektörü olarak, çalışanların müşteri memnuniyeti ve deneyimlerine doğrudan etkide bulunduğu bir alan olarak dikkat çekmektedir (Jithendran ve Baum, 2000). İnsan faktörü, turizmde iki temel boyutta ele alınabilir: çalışanlar ve turistler. Çalışanlar, hizmetlerin sunumunda yalnızca fiziksel değil, aynı zamanda duygusal emek harcayarak müşteri memnuniyetine katkı sağlamaktadır (Hochschild, 2007). Bu bağlamda, çalışanların güler yüzlülüğü, empati yetenekleri, kriz yönetimi becerileri ve iletişim kabiliyetleri, sektördeki hizmet kalitesinin belirleyici unsurlarıdır. Öte yandan, turistler de insan faktörünün bir parçası olarak değerlendirildiğinde, seyahat deneyimlerinin onların kişisel dönüşüm süreçlerinde nasıl bir rol oynadığı önem kazanmaktadır (Baum, 2015). İnsanlar seyahat ederek sadece fiziksel bir yer değişikliği yapmaz, aynı zamanda duygusal, zihinsel ve sosyal boyutlarda yeni deneyimler kazanır. Bu süreçte, turizm sektöründeki

Çalışanların bilgi, beceri ve kültürel farkındalık düzeyleri, turistlerin seyahat deneyimlerinin kalitesini doğrudan etkilemektedir (Richardson, 2010).

Hizmet kalitesi, turizm sektöründe rekabet avantajının temel unsurlarından biridir ve bu kalite büyük ölçüde insan faktörüne bağılı olmaktadır (Csapo, 2012). Çalışanların motivasyonu ve iş tatmini, sağlanan hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir (Abegg vd., 2021). İnsanların bir işteki performansı, yalnızca teknik becerilere değıl, aynı zamanda moral ve motivasyonlarına da bağılıdır ki çalışanların kendilerini değıerli hissettikleri bir ortam yaratmak, hem işverenler hem de müşteriler için daha iyi sonuçlar doğurmaktadır (Baum, 2015). İnsan odaklı bir yaklaşım benimsenmediğinde ise hizmet kalitesinde düşüş yaşanması ve müşteri memnuniyetsizliğı kaçınılmaz bir neticeye sebep olmaktadır (Pernecky, 2010).

Turizm sektörü, insan odaklı yapısıyla ekonomik faaliyetlerin ötesinde sosyal, kültürel ve psikolojik bir değıer yaratan bir alan olarak öne çıkmaktadır (İçöz, 1991). Bu bağlamda, turizmin temel taşı olan insan faktörü hem sektördeki süreçlerin ana unsuru hem de nihai tüketicinin ihtiyaçlarını karşılamada kilit bir rol oynamaktadır (Cohen, 1979). İnsan unsurunun bu sektördeki önemi, turizmin yalnızca ekonomik bir araç olmanın ötesine geçerek bireyler ve toplumlar için çok yönlü bir anlam taşımasından kaynaklanmaktadır. Seyahat ve turizm, bireylerin keşfetme, öğrenme ve manevi tatmin gibi temel psikolojik ihtiyaçlarını karşılarırken aynı zamanda kültürlerarası etkileşim ve toplumsal bağların güçlenmesine de hizmet etmektedir (Pearce ve Lee, 2005).

Geleneksel olarak lüks bir tüketim faaliyeti olarak görülen turizm, modern yaşamın getirdiğı stres, izolasyon ve bireysel tatminsizlik gibi olgularla birlikte bir ihtiyaç haline dönüşmüştür. Günümüzde seyahat, bireylerin ruhsal sağılığını destekleyen, duygusal yüklerini hafifleten ve kişisel gelişimlerine katkı sağılayan bir araç olarak değıerlendirilmektedir (Kozak vd., 2013). Özellikle yoğun kent yaşamının, teknolojik bağımlılıkların ve sosyal bağların zayıfladığı bir çağda, turizm sektörü, bireylerin hem fiziksel hem de zihinsel refahını artıran bir “kaçış” imkânı sunmaktadır. Seyahat deneyimleri, bireylerin stresle başa çıkma kapasitelerini geliştirirken, farklı kültürler ve yaşam tarzlarıyla tanışma fırsatı vererek empati, hoşgörü ve kültürel farkındalık gibi değıerleri de beslemektedir (Cohen, 1979).

Psikoloji perspektifinden bakıldığında, seyahatin bireylerin zihinsel sağılık üzerindeki etkileri oldukça çarpıcıdır (Yıldırım ve Bozkurt, 2022). Seyahat sırasında edinilen yeni deneyimler, bireylerin mutluluk seviyelerini artırmakta, monoton yaşam döngülerinden çıkmalarını sağılamakta ve yaratıcılıklarını teşvik etmektedir. Aynı zamanda, seyahat eden bireylerin sosyal bağlarının güçlendiğı, yalnızlık duygusunun azaldığı ve toplumsal aidiyet

hislerinin pekiştiği gözlemlenmiştir (Decrop, 2006). Dolayısıyla turizm, yalnızca bireyler için değil, toplumlar için de sosyal bütünleşme ve kültürel alışverişi teşvik eden bir platform sunmaktadır.

Turizm sektöründe insan kaynağına yapılan yatırımlar, yalnızca işletmelerin performansını artırmakla kalmaz, aynı zamanda bireylerin ve toplumların refah seviyelerine de katkıda bulunur. Eğitim programları, çalışanların mesleki ve kişisel gelişimlerini destekleyerek sektöre nitelikli iş gücü kazandırırken, aynı zamanda toplumsal değer yaratılmasına da olanak tanır (Baum, 2015). Örneğin, çalışanların kültürel farklılıklara duyarlılığını artırmaya yönelik eğitimler hizmet kalitesini yükseltmekte ve kültürlerarası anlayışı teşvik etmektedir (Sharpley, 2000) Ayrıca, turizm sektöründeki çalışanların memnuniyeti ve motivasyonu, müşterilerin genel deneyimlerini doğrudan etkileyen bir faktördür. Çalışanların iş tatmini, daha iyi müşteri ilişkileri ve daha yüksek düzeyde hizmet sunumu ile sonuçlanmakta, bu da turistlerin seyahat deneyimlerini olumlu yönde şekillendirmektedir (Hochschild, 2019). Bu döngüsel etki, turizm sektörünün sürdürülebilirliğini sağlamak için insan faktörünün ne kadar kritik bir öneme sahip olduğunu bir kez daha göstermektedir.

Sonuç olarak, turizm sektörü, insan faktörünün teknolojinin tamamlayıcısı olduğu (Kömürcü vd., 2021) ve hizmet kalitesinde kritik bir rol oynadığı (Csapo, 2012) , kendine özgü dinamiklere sahip bir alan olarak öne çıkmaktadır. Teknolojik yenilikler hizmet süreçlerini kolaylaştırırsa da turizm sektörünün sosyal, kültürel ve psikolojik boyutları, insan kaynağını vazgeçilmez bir unsur haline getirmektedir (Sharpley, 2000). Bu sektörde hizmet kalitesini belirleyen en önemli faktör, çalışanların empati, iletişim ve problem çözme gibi insan odaklı becerileridir (Richardson, 2010). Ayrıca turizm sektörü, sunduğu geniş istihdam olanakları ve sürekli büyüme potansiyeliyle, diğer sektörlerle kıyasla insan kaynağının azalmasından ziyade artan bir öneme sahip olduğu bir alan olarak dikkat çekmektedir (Baum, 2015). Sektör büyüdükçe, farklı kültürlerden gelen bireylerin ihtiyaçlarını anlayacak ve karşılayacak nitelikli iş gücüne olan talep de artmaktadır (Sharpley, 2000). Dolayısıyla, turizmde insan kaynağının etkin yönetimi ve geliştirilmesi; işletmelerin rekabet avantajını artıracak, sektörün sürdürülebilir büyümesine katkı sağlayacaktır. İnsan faktörü, yalnızca hizmet sunumunda değil, aynı zamanda turizmin benzersiz bir deneyim yaratma gücünde de kritik bir rol oynayarak bu sektörü diğerlerinden özel kılmaktadır.

1.5.Turizm Sektörü Bağlamında Örgütsel Davranış Alanının Önemi

Günümüzde iş dünyasında yaşanan değişimler, çalışma birimlerinin zaman ve mekân bağlamında esnekleşmesi, inovasyon süreçlerinin hız kazanması, işlerin giderek artan

karmaşıklığı ve küresel rekabetin yoğunlaşması gibi faktörlerle şekillenmektedir (Robbins ve Judge, 2013). Bunun yanı sıra hem büyük ölçekli hem de küçük ölçekli iş birimlerinin gelişimi, iş ve kariyer kavramlarının değişime uğraması, çalışanların daha fazla sorumluluk üstlenmesi ve kültürel çeşitliliğin iş yerlerinde artması gibi unsurlar; örgütsel davranış araştırmalarını sektörlerin gelişmesi ve sürdürülebilirliği kapsamında değerli kılmaktadır. (Baum, 2015).

Bir hizmet sektörü olarak turizm sektörü de ekonomik, politik, sosyal ve kültürel boyutlarıyla dünya genelinde stratejik bir öneme sahiptir. Bu sektör, doğası gereği insan odaklıdır ve örgütsel davranış disiplini için çok değerli bir çalışma alanı sunmaktadır (Ekin ve Takır, 2020). Turizm sektörünün temel yapı taşlarından biri olan insan kaynağını etkin kullanmak için örgütsel davranış araştırmalarından destek almak; başarıyı, sürdürülebilirliği, mutlu çalışan-müşteriyi ve sektörün gelişmesi için kritik bir değerdedir (Farajat ve Salah, 2023). Örgütsel davranış; çalışanların tutum, davranış ve performanslarını inceleyerek bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşılmasına katkı sağlayan bir alan olarak (Robbins ve Judge, 2013) turizm sektöründeki dinamik çalışma ortamı, bu alanın önemini daha da artırmaktadır.

Turizm sektöründe çalışanların, müşterilerle doğrudan etkileşimde bulunması ve bu etkileşimlerin hizmet kalitesi üzerinde belirleyici bir rol oynaması, örgütsel davranışın sektördeki önemini vurgulamaktadır (Goeldner ve Ritchie, 2011). Çalışanların motivasyonu, memnuniyeti ve iş yerindeki bağlılık düzeyi, yalnızca müşteri memnuniyetini değil, aynı zamanda işletmelerin uzun vadeli rekabet gücünü de doğrudan etkilemektedir (Puri ve Singh, 2018). Bu bağlamda, örgütsel davranış çalışmaları, turizm işletmelerinin karşılaştığı iş gücü sorunlarının çözülmesine yönelik önemli ipuçları da sunmaktadır.

Turizm sektörü, diğer sektörlerle kıyasla daha fazla insan odaklı bir yapıya sahiptir. Bu özellik, sektörün çalışanlarının yalnızca teknik becerilere değil, aynı zamanda güçlü sosyal ve duygusal zekâya da sahip olmasını gerektirir (Hofstede, 1993). Örgütsel davranış, çalışanların bu özelliklerini geliştirmelerine katkıda bulunarak müşteri ile çalışan arasındaki etkileşimi optimize etmesini sağlar (Nikolskaya vd., 2021). Örneğin, örgüt kültürünün ve liderlik stillerinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisi, turizm sektöründe yapılan araştırmalarla sıkça gündeme gelmektedir. Güçlü bir örgüt kültürü, çalışanların motivasyonunu artırarak sektördeki yüksek iş devir hızını kontrol altına alabilir ve işletmelerin rekabetçi yapısını güçlendirebilir (Baum, 2015).

Ayrıca, turizm sektörü kültürel çeşitliliğin yoğun olduğu bir sektördür. Çalışanların farklı kültürlerden gelen müşterilere hizmet verirken empati, anlayış ve etkili iletişim becerilerini kullanmaları gereklidir (Jithendran ve Baum, 2000). Örgütsel davranış çalışmaları,

kültürler arası iletişim becerilerinin geliştirilmesi ve kültürel çeşitliliğin bir avantaj olarak kullanılmasına yönelik stratejiler geliştirilmesine yardımcı olmaktadır (Hofstede, 1993). Bu durum, turizm sektörünün çok kültürlü yapısını hem bir zorluk hem de bir fırsat olarak değerlendiren işletmeler için stratejik bir değer yaratmaktadır.

Turizm sektörü, teknolojik gelişmelere rağmen insan kaynağına olan ihtiyacını her zaman sürdürecektir bir yapıya sahiptir. Çalışanların birebir etkileşimde bulunduğu müşterilere sunulan hizmetlerin kalitesi, doğrudan çalışanların tutum ve davranışlarına bağlıdır (Baum, 2015). Bu nedenle, insan kaynağının etkin bir şekilde yönetilmesi, sektörün büyümesi ve sürdürülebilirliği için kritik bir öneme sahiptir. Örgütsel davranış araştırmaları, çalışanların motivasyonunu artıracak stratejiler geliştirilmesine olanak tanır. Örneğin, çalışanların iş yerindeki bağlılık düzeylerinin artırılması, yüksek iş devir hızını düşürebilir ve işletmelerin uzun vadeli başarısını destekleyebilir (Robbins ve Judge, 2013). Turizm sektöründeki iş gücü piyasasının özellikleri, insan kaynağının değerini daha da artırmaktadır. Çalışanlar, sektördeki dinamik ortamda hizmet kalitesini yükseltmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak için yaratıcı ve esnek bir şekilde çalışmak zorundadır (Goeldner ve Ritchie, 2011). Bu durum, insan kaynağını yalnızca bir üretim unsuru olarak görmek yerine, sektörün büyümesinde stratejik bir kaynak olarak değerlendirmeyi gerekli kılar (Güzel ve Ceren, 2019).

Örgütsel davranış alanı, turizm sektöründe hem akademik hem de pratik düzeyde önemli katkılar sunmaktadır. Akademik çalışmalar; turizm sektöründe karşılaşılan liderlik sorunları, çalışan memnuniyeti ve örgüt kültürü gibi konulara ışık tutarak, işletmelerin daha etkili yönetim stratejileri geliştirmesine yardımcı olur (Nikolskaya vd., 2021). Örneğin, liderlik tarzlarının çalışan motivasyonu üzerindeki etkisi, müşteri memnuniyetini artırmak için kullanılabilecek bir araç olarak değerlendirilmektedir (Puri ve Singh, 2018). Pratikte ise örgütsel davranış ilkeleri, çalışanların iş yerindeki tutum ve davranışlarını anlamaya ve yönetmeye yönelik araçlar sunar. Bu araçlar, turizm işletmelerinin hem iç hem de dış müşteri memnuniyetini artırmasını sağlar. Özellikle çalışanların iş yerindeki mutluluğu ve motivasyonu, müşteri memnuniyetinin temel belirleyicilerinden biridir (Baum, 2015). Turizm sektöründe, bu tür uygulamalar yalnızca işletmelerin rekabet gücünü artırmakla kalmaz, aynı zamanda çalışanların kişisel ve profesyonel gelişimine de katkıda bulunur.

Turizm sektörü, örgütsel davranış disiplini için eşsiz bir araştırma alanı sunmaktadır. Çalışanların tutum, davranış ve performanslarının hizmet kalitesi üzerindeki belirleyici rolü, insan kaynağını bu sektördeki en değerli varlık haline getirmektedir (Baum, 2015). Örgütsel davranış ilkelerinin sektöre entegrasyonu, çalışanların motivasyonunu artırarak müşteri

memnuniyetine, işletme verimliliğine ve sektörel sürdürülebilirliğe katkı sağlar (Robbins ve Judge, 2013). Turizm sektöründe, çalışanların tutum ve davranışları sadece hizmet kalitesini değil; aynı zamanda müşteri memnuniyetini, işletme verimliliğini ve sektörel sürdürülebilirliği doğrudan etkiler. Çalışanlar ve müşteriler arasındaki etkileşim, sektördeki başarının temel belirleyicilerinden biri olup, kültürel çeşitlilik ve sosyal dinamiklerin yoğun olarak yaşandığı bir bağlamda gerçekleşir (Baum, 2015). Bu nedenle, turizm sektörü için örgütsel davranış araştırmaları; sektörün başarısı, gelişimi ve sürdürülebilirliği açısından kritik bir öneme sahiptir.

Aynı şekilde, turizm sektörü de örgütsel davranış disiplini için benzersiz bir laboratuvar işlevi görmektedir. Çalışanların farklı kültürel bağlamlarda nasıl etkileşimde bulunduğunu, stresle nasıl başa çıktıklarını ve örgüt kültürüne nasıl uyum sağladıklarını anlamak, örgütsel davranış alanına yeni perspektifler sunar (Hofstede, 1993). Turizm sektörünün dinamik yapısı, örgütsel davranış çalışmalarına yenilikçi yaklaşımlar geliştirme imkânı sağlarken, bu araştırmaların sonuçları da sektörün karşı karşıya olduğu zorlukları çözmek için kullanılabilir. Sektörün küresel ölçekteki yapısı, çalışanların farklı kültürel arka planlardan gelerek, çeşitli toplumsal ve ekonomik koşullar altında nasıl etkileşimde bulunduklarını gözlemlemek için ideal bir ortam yaratır (Bahar ve Kozak, 2012). Bu etkileşimler, çalışanların motivasyon seviyelerini, yönetim katını ve grup dinamiklerini anlamak adına önemli bilgiler sağlar. Ayrıca, stres yönetimi ve kriz durumlarıyla başa çıkma gibi davranışsal konular da turizm sektöründe daha belirgin hale gelir, çünkü turizm işletmeleri genellikle yüksek stresli ve hızlı tempolu ortamlarda faaliyet gösterir. Bu bağlamda, turizmde örgütsel davranış, çalışanların örgüt kültürüne uyum sağlama süreçlerini ve işletme içindeki sosyal etkileşimlerini inceleme fırsatı sunar. Böylece, bu alandaki araştırmalar sektöre yönelik yenilikçi çözümler geliştirmek, organizasyonel verimliliği artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak adına kritik öneme sahiptir (Hofstede, 1993).

Sonuç olarak, turizm sektörü ve örgütsel davranış disiplini, insan unsurunu merkezine alarak birbirlerini karşılıklı olarak besleyen iki önemli alandır (Dur vd., 2018). Bu sektörde hizmet alan birey, hizmet verenin mekanik ya da self-servis bir yapıya sahip olmasından bağımsız olarak bir turizm deneyimi sırasında konaklama ve ulaşım gibi hizmetlerin insan çalışanları tarafından sağlanmasını talep etmektedir (Altınay vd., 2019). Bu durumun ardında, bireylerin sosyal ilişki kurma gereksinimi yatmaktadır. Turizm aktivitelerinin her aşamasında, müşteriler sosyal etkileşim ve iletişim kurma arzusu taşımaktadır (Dülğaroğlu, 2021). Bu ihtiyaçlar, bazen müşterilerin kendilerini daha değerli hissetme, egolarını tatmin etme ya da daha geniş bir sosyal gereksinimi karşılama arzusundan kaynaklanabilir. Neden ne olursa olsun

turizm sektörü, insan-insan döngüsünün etkin bir şekilde işlemekte olduğu bir alandır, çünkü müşteri insanla etkileşimde bulunmak istemekte; kendisini anlayan, dinleyen ve onunla bağ kurabilen bir hizmet sağlayıcı talep etmektedir (Civelek, 2010). Bu bağlamda hizmetin insan merkezli doğası, müşteri memnuniyetini etkileyen önemli bir faktördür. İletişim eksikliği ve insan faktörünün yokluğu, memnuniyetsizlik yaratabilir (Scott ve Davis, 2016). Bu nedenle, örgütsel davranış, insan-insan döngüsünü en iyi şekilde anlamak ve geliştirmek adına önemli bir araştırma alanıdır (Özgan vd., 2012). Yani turizm sektörü, örgütsel davranış araştırmaları için bir çalışma sahası sunarken; bu araştırmalar da turizm sektörünün çalışanları daha etkin bir şekilde yönetmesine, hizmet kalitesini artırmasına ve rekabet avantajını güçlendirmesine yardımcı olur. Bu sinerji hem akademik hem de sektörel düzeyde sürdürülebilir başarı için stratejik bir önem taşır. Bu nedenle, turizm sektöründeki örgütsel davranış araştırmalarının değeri, insan kaynağını anlayarak ve geliştirerek disiplinin ve sektörün ilerlemesine katkıda bulunmasından kaynaklanmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ALANININ TURİZM SEKTÖRÜ BAĞLAMINDA SİSTEMATİK ANALİZİ VE FENOMENOLOJİK BİR ÇALIŞMA

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Örgütsel davranış disiplini, işletmelerin daha verimli çalışmalarını ve sürdürülebilirliklerini sağlamayı hedefleyen bir bilim dalıdır. Bu alanda yapılan bilimsel çalışmalar, çalışanların ve yöneticilerin performansını artırmaya yönelik önemli katkılar sunmaktadır. Tarihsel olarak örgütsel davranış, çalışma koşullarını iyileştirerek verimliliği artırmayı amaçlayan bir araştırma alanı olarak ortaya çıkmıştır. Yönetimler, örgütsel araştırmalar aracılığıyla çalışanların ve iş süreçlerinin daha etkin bir şekilde yönetilebileceğini geçmiş çalışmalar sayesinde keşfetmiştir. Özellikle insan odaklı bir hizmet sektörü olan turizm, örgütsel davranış araştırmaları için önemli bir uygulama alanı sunmaktadır.

Bu tez çalışması, turizm sektöründe örgütsel davranış alan yazındaki ana araştırma temalarını belirlemek ve gelecekteki araştırma yönelimlerini geliştirmeye katkıda bulunmak amacıyla tasarlanmıştır. Çalışma, değişimlerin, gelişmelerin ve yönelimlerin alan yazına nasıl etkilediğini bütüncül bir şekilde değerlendirerek, konu ile ilgili eğilimlere yönelik genel bir çerçeve oluşturmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda, fenomenolojik bir yaklaşım ile gerçekleştirilen nitel analizle sistematik incelemeyi destekleyerek daha güvenilir ve tutarlı bir akademik perspektif sunulması amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın hem teorik hem de sektörel bağlamda turizm sektöründe örgütsel davranış disiplinine kapsamlı bir katkı sağlayarak alan yazındaki boşlukları doldurması ve disiplinin gelecekteki araştırma yönelimlerine ışık tutması beklenmektedir. Bu doğrultuda, tez kapsamında yanıtlanması hedeflenen araştırma soruları şunlardır:

- Turizm sektöründe örgütsel davranış alanında en çok çalışılan konu ya da konular nelerdir?
- Turizm sektöründe örgütsel davranış alanın kavramsal haritası nasıldır?
- Turizm sektöründeki örgütsel akademik çalışmaların yıllık üretim miktarı ve yıllara göre dağılımı nasıldır?
- Turizm sektöründe örgütsel davranış alanında en çok iş birliği yapılan örgütsel davranış konusu ya da konuları nelerdir?
- Bir disiplin olarak turizm sektöründe örgütsel davranış alanı üzerine yapılan araştırmalar hakkında turizm akademisyenleri ne düşünmektedir?

Sonuç olarak, bu tez çalışması, turizm sektöründe örgütsel davranış alanındaki mevcut akademik çalışmaları derinlemesine inceleyerek alana ilişkin kapsamlı bir değerlendirme sunmayı hedeflemiştir. Turizm sektöründe örgütsel davranışın kavramsal haritasını ortaya koymanın yanı sıra, en çok çalışılan konular, akademik üretimin zaman içerisindeki dağılımı ve bu alandaki iş birliği dinamikleri gibi temel unsurlar analiz edilmiştir. Elde edilen bulguların, hem bu alandaki mevcut alan yazına katkı sağlayacağı hem de araştırmacılara ve uygulayıcılara yol gösterici bir rehber sunacağı düşünülmektedir. Ayrıca, disiplinin gelecekteki araştırma yönelimlerini öngörmeye yönelik olarak sağlanan değerlendirmeler, turizm sektörünün insan odaklı yapısını dikkate alan yeni araştırma alanlarının keşfine katkıda bulunacaktır. Bu çalışma, yalnızca teorik bir perspektif sunmakla kalmayıp, aynı zamanda turizm sektörü özelinde çalışanların ve yöneticilerin performansını artıracak uygulamalara yönelik önemli ipuçları sağlamaktadır.

2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Bu tez çalışmasının araştırma deseni, yorumlayıcı paradigmaya dayalı çok safhalı nitel araştırma desenidir. Birinci safhada sistematik analiz, ikinci safhada betimsel fenomenoloji deseni kullanılmıştır. Bu kapsamda turizm sektöründe örgütsel davranış alanında yapılan akademik çalışmaların sistematik analizi ve turizm bölümlerinde görev alan akademisyenlerin alana ve sektöre ilişkin fikir ve düşüncelerini araştırmak için fenomenolojik bir çalışma yapılmıştır. Benimsenen bu iki yaklaşıma ilişkin detaylı bilgiler aşağıda sunulmuştur.

2.2.1. Sistematik Analiz

Sistematik analiz, standart bir araştırma protokolü çerçevesinde ikincil verilerin analiz edilerek, araştırma konusu hakkında kapsamlı bulgular elde etmeyi amaçlayan bilimsel bir nitel araştırma yöntemidir (Askun ve Çizel, 2020). Sistematik incelemede kullanılan ikincil veriler, birincil verilerin belirli kriterler çerçevesinde bir araya getirilmesiyle oluşturulan veri setlerinden meydana gelir. Bu yaklaşım, araştırmacıya birikmiş bilgiyi kapsamlı bir şekilde değerlendirip analiz etme olanağı sunar (Çınar, 2021). Böylece, mevcut alan yazındaki bilgilerin sentezlenmesiyle, ilgili alandaki eğilimler ve bilgi eksiklikleri ortaya konulabilir (Kalwani ve Mahesh, 2020). Sistematik incelemenin nihai amacı, araştırmacıları daha ileri çalışmalara teşvik ederek, bilimsel alanın gelişimine katkıda bulunmaktır (Fernandez vd., 2011).

Sistematik inceleme yöntemi, araştırılan bilimsel alanın mevcut ihtiyaçlarını ve eksikliklerini ortaya koyarak, özellikle popülerite kaynaklı yoğunlaşmalar veya geleneksel konulara odaklanma nedeniyle oluşabilecek bilgi birikimi ve tıkanmaların önüne geçmeyi sağlar (Castaneda vd., 2018). Bu kapsamda, yöntem bilimsel alan yazında kapsamlı ve yapılandırılmış bir değerlendirme süreci sunar. Sistematik inceleme genellikle belirli bir araştırma sorusunu yanıtlamaya odaklanır. Belirli bir metodoloji çerçevesinde çalışmalar seçilir, değerlendirilir ve sentezlenir (Çınar, 2021). Bu yöntem, yüzeysel bir analiz gibi algılansa da aslında daha derinlemesine bir kavramsal analiz sunar (Schmitt, 2005). Bununla birlikte sistematik incelemenin istatistiksel boyutu sınırlı olabileceği için belirli bağlamlarda diğer yöntemlerle desteklenmesi gerekebilir (Hossain vd., 2020). Örneğin; bibliyometrik analiz geniş eğilimlerin ve bilgi yapılarının ortaya çıkarılması için etkili bir yöntemken, sistematik inceleme daha odaklı sorulara cevap bulmak için kullanılabilir. Bu yöntemlerin birlikte kullanımı, bilimsel alanın daha kapsamlı ve çok boyutlu bir değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır.

Bu tez çalışmasında, turizm sektöründe örgütsel davranış alanının sistematik bir şekilde incelenmesi için sistematik analiz yöntemi tercih edilmiştir. Yöntemin seçilmesindeki temel neden, bu yaklaşımın tez çalışmasının amacına uygun bir şekilde örgütsel davranış konularındaki eğilimleri, bilgi boşluklarını ve konular arası ilişki ağlarını ortaya koyma potansiyelidir.

Tez çalışması kapsamında, sistematik analiz yöntemiyle yazar anahtar kelimeleri üzerinden bir analiz gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, çalışmaların yıllara göre dağılımı incelenmiş, örgütsel davranış konularındaki yığılmalar, eksiklikler ve konu başlıkları arasındaki ağ yapıları analiz edilmiştir. Bu süreç, turizm sektöründe örgütsel davranış alanının sistematik bir haritalandırılmasını mümkün kılmıştır. Bu sayede turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış alanındaki eğilimlerin, boşlukların ve gelişim potansiyellerinin anlaşılmasına katkı sağlaması ön görülmektedir.

Sonuç olarak, sistematik inceleme yöntemi, turizm sektöründe örgütsel davranış alanına ilişkin bu tez çalışmasının temel yöntemlerinden biri olarak, alandaki bilgi birikiminin kapsamlı bir değerlendirmesini sunmakta ve bu birikime dayanarak gelecekte yapılacak çalışmalar için bir yol haritası oluşturulması hedeflenmektedir.

Veri Toplama Süreci

Veri toplama sürecine geçmeden önce turizm alanında çalışılan örgütsel davranış konularının belirlenmesine karar verilmiştir. Bunun için Koçel, (2011) İşletme Yöneticiliği

kitabı, Gürbüz ve Sıgır'ın (2013) Örgütsel Davranış kitabı ve örgütsel davranış alanında çalışmaları olan üç turizm akademisyeninin görüşleri alınmıştır. Araştırmacı ilgili kaynaklar ve görüşler neticesinde örgütsel davranış konularını içeren bir bilgi havuzu oluşturmuştur. Sonrasında araştırmacı buradaki konuları alan yazınla karşılaştırdığında daha fazla konular var olduğunu bulgulamıştır. Bu süreçte elde edilen bilgiler ışığında örgütsel davranış konularının sayısı net bir şekilde belirlenememektedir. Bunun nedeni her geçen gün örgütsel davranış yazınına yeni bir konunun yer edinmesidir. Dolayısıyla tez çalışması için ilgili konuların belirlenmesinde belirli kıstasların oluşturulmasına karar verilmiştir. Konular bazında “ulusal akademik çalışmalarda minimum 10 makale yayınlanması, uluslararası akademik çalışmalarda ise minimum 50 makale yayınlanması” sınırı konmuştur. Araştırmacı sistematik analizi yapılacak verileri en son Aralık 2024 yılında güncellemiştir. Araştırmacı derlediği konu havuzunda yer alan konular için bu kıstasları uygulayacağı bir veri toplama protokolü oluşturmaya karar vermiştir. Oluşturulan veri toplama protokolü Tablo 2.1’de yer almaktadır.

Tablo 2.1. *Sistematik Analiz Protokolü*

Adımlar	Uluslararası	Ulusal
1.Verilerin seçileceği veri tabanının seçilmesi	Web of Science	TR Dizin
2.Her veri seti için hariç/dahil kriterlerin belirlenmesi	Veri tabanda konu taranarak “tourism”, “hospitality”, “tour”, “hotel”, “travel agency” “restaurant” anahtar kelimeleri ile kısıtlandırılmıştır.	Veri Tabanında her bir konu taranarak “turizm”, “otel”, “konaklama”, “tur”, “seyahat acentesi”, “restoran” anahtar kelimeleri ile kısıtlandırılmıştır.
4.Analiz programına uygun formatta verilerin indirilmesi	Bibtex	Manuel şekilde Excel tablosuna aktarım sağlanmıştır.
3.Veriler için uygun analiz programının seçilmesi	Biblioshiny	Excel
5.İndirilen verilerin analizi	- Yazar anahtar kelime analizi - Yıllık bilimsel çalışma üretim dağılımı - Konuya ilişkin genel bilgiler	- Yazar anahtar kelime analizi - Yıllık bilimsel çalışma üretim dağılımı - Konuya ilişkin genel bilgiler

Örgütsel davranış konularını içeren makaleler, uluslararası ve ulusal olarak iki ayrı veri toplama protokolü ile değerlendirilmiş ve tez kapsamına alınacak örgütsel davranış konuları uluslararası ve ulusal yazın için ayrı ayrı olarak belirlenmiştir. Uluslararası konular için Web of Science veri tabanının, ulusal konular için ise TR Dizin ulusal veri tabanının kullanılmasına karar verilmiştir. Bunun temel sebebi TR Dizinde sistematik veri toplama için adımlarında Dergi Park veri tabanına göre daha temiz veriye ulaşılmasıdır. Ayrıca TR Dizin, Dergi Park veri tabanına göre kriterleri bilimsel etik kalite standartlarına uygulayan bilimsel bir veri

tabanıdır. Dergi Park üzerinde de sistematik inceleme için veri toplama süreci denenmiş ancak verilerin içinde farklı alanlarda ve konularda makaleler görülmüştür. Buradaki veriler, bu tez çalışması için uygun ve güvenilir bulunmamıştır. Web of Science (WoS) veri tabanı, sosyal bilimler alanında ikincil veri toplamada önemli bir kaynaktır. WoS, yüksek etki faktörüne sahip bilimsel dergileri kapsar ve disiplinlerarası bir kapsam sunar. Bu özellikleri sayesinde, araştırmacılar yüksek kaliteli ve güvenilir verilere erişim sağlayarak sistematik analizler gerçekleştirebilirler. WoS'un sunduğu geniş veri yelpazesi, sosyal bilimler alanında yapılan araştırmaların analiz edilmesine olanak tanır. Bu gerekçelerden ötürü sistematik analiz için Web of Science veri tabanı seçilmiştir.

Web of Science (WOS) veri tabanında konuların taranması bir örnekle açıklanacak olursa araştırmacı tarafından izlenen adımlar aşağıdaki gibi gerçekleştirilmiştir. WOS veri tabanında yer alan arama çubuğuna araştırmacının olası konu havuzunda yer alan bir örgütsel davranış konusu İngilizce karşılığı ile tırnak içinde yazılmış, veri tabanı filtrelerinden yayının türü “makale” olanlar, dili “İngilizce” olanlar, alan olarak “tourism”, “hospitality”, “tour”, “hotel”, “travel agency” anahtar kelimeleri seçilmiş ve bu filtreler uygulanmıştır. Sonrasında tarama sonucu ortaya çıkan makale sayısına bakılmış ve 50'nin üzerinde ise nihai konu listesine eklenmiştir. Listeye eklenen konularla ilgili veri tabanında var olan makalelerin verisi site üzerinden “Bibtex” formatında indirilerek bilgisayara kaydedilmiştir.

TR Dizin veri tabanında yapılan akademik çalışma incelemesi, belirli bir protokol dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Öncelikle, arama çubuğunun sağ alt kısmında yer alan “gelişmiş arama” sekmesi kullanılarak arama kriterleri belirlenmiştir. Bu aşamada, “araştırma alanı” seçeneği altında bulunan “öz” kısmı tercih edilerek daha geniş bir akademik çalışma havuzuna ulaşılması sağlanmıştır. Daha sonra, “kelimelerin tümünü içeren” kısmına örgütsel davranış ile ilgili bir konu yazılmış, “kelimelerin herhangi birini içeren” kısmına ise “otel”, “konaklama”, “tur”, “turizm” ve “seyahat acentesi” gibi anahtar kelimeler eklenmiştir. Bu kriterler doğrultusunda, sağ altta bulunan “sorguya ekle” butonuna tıklanarak arama işlemi başlatılmıştır. Elde edilen sonuçlar, belirli filtreler uygulanarak daraltılmıştır. Bu kapsamda, belge tipi “makale” ve belge dili “Türkçe” olarak seçilmiştir. Sonuçlar içerisinde, 10'dan fazla akademik çalışmaya sahip örgütsel davranış konuları tespit edilmiş ve bu çalışmalar detaylı olarak incelenmiştir. Her bir makalenin içeriğine erişilerek “çalışma yılı” ve “yazar anahtar kelimeleri” bilgileri manuel olarak bir Excel dosyasına aktarılmıştır. Bu süreç, örgütsel davranış alanındaki akademik çalışmaların sistematik bir şekilde analiz edilmesine ve bu alanda daha kapsamlı bir alan yazın taraması yapılmasına olanak tanımıştır.

Ulusal ve uluslararası düzeyde örgütsel davranış konularının belirlenmesi süreci, yukarıda açıklanan yöntemler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Bu süreç, uluslararası çalışmalar için 38, ulusal çalışmalar için ise 30 ana konunun incelenmesi ile tamamlanmıştır. Araştırmacının konu havuzunda yer alan örgütsel davranış konuları, iki farklı veri tabanında belirlenen kıstaslara göre taranmış ve bu analizler sonucunda tez çalışmasının araştırma kapsamına alınacak nihai ana konular tespit edilmiştir. Tez kapsamında değerlendirilen **ulusal örgütsel davranış ana konuları** şu şekilde sıralanmıştır:

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| • Liderlik | • Duygusal Zekâ |
| • İşten Ayrılma Niyeti | • Örgütsel Destek |
| • İş Tatmini | • Psikolojik Güçlendirme |
| • Örgütsel Bağlılık | • Sessizlik |
| • Kişilik | • Örgütsel Özdeşleşme |
| • Duygusal Emek | • Kadın Çalışanlar |
| • Tükenmişlik | • Psikolojik Dayanıklılık |
| • Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | • Yabancılaşma |
| • İletişim | • İş Aile Çatışması |
| • Stres | • Psikolojik Sermaye |
| • Sinizm | • Psikolojik Şiddet |
| • Örgütsel Güven | • Örgüt Kültürü |
| • Örgütsel Adalet | • Dışlanma |
| • Motivasyon | • Psikolojik Sözleşme |
| | • Üretken Karşıtı İş Davranışı |

Tez kapsamında değerlendirilen **uluslararası örgütsel davranış ana konuları** ise aşağıda belirtilmiştir:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| • Liderlik | • İletişim |
| • Motivasyon | • İş Yüğü |
| • Kişilik | • Örgütsel Adalet |
| • İş Tatmini | • Çalışan Memnuniyeti |
| • Stres | • Yabancılaşma |
| • İşten Ayrılma Niyeti | • Psikolojik Sözleşme |
| • Örgütsel Bağlılık | • İş Yaşam Dengesi |
| • İşe Adanmışlık | • Örgütsel Özdeşleşme |
| • Örgütsel Vatandaşlık Dav. | • Psikolojik Dayanıklılık |
| • Tükenmişlik | • Normatif Bağlılık |
| • Örgütsel Destek | • Örgütsel Dayanıklılık |
| • Empati | • Sinizm |
| • Duygusal Emek | • Dışlanma |
| • Duygusal Zekâ | • Sessizlik |
| • Örgüt Kültürü | • Devam Bağlılığı |
| • Psikolojik İyi Oluş | • Örgütsel Güven |
| • Psikolojik Güçlendirme | • Üretken Karşıtı İş Davranışı |
| • İş Aile Çatışması | • Örgütsel İklim |
| | • Duygusal Bağlılık |

Veri Analizi Süreci

Veriler iki ayrı formatta toplanarak yine ulusal ve uluslararası verilerin analizi farklı bilgisayar uygulama programlarında gerçekleştirilmiştir. Bu tez çalışması kapsamında örgütsel davranış alanı konuları turizm sektörü bağlamında olacak şekilde hazırlanmıştır.

Yukarıdaki her bir örgütsel davranış konusu için geliştirilen ulusal ve uluslararası veri analiz adımları izlenmiştir (Tablo 2.1). Ulusal akademik çalışmaların analizi için izlenen adımlarda öncelikle veri seti oluşturan konu Excel tablosunda frekans ve grafiklerle test edilmiştir. Analiz edilen konunun yazar anahtar kelime listesinin frekans tablosundan en çok hangi konularla beraber çalışıldığı ortaya konulmuştur. Akademik çalışma yılları da Excel formülleri ile yıllık üretim dağılım grafiği verecek şekilde analiz edilmiştir.

Uluslararası örgütsel davranış konuların veri setlerinin her biri Bibtex formatında R Studio bilgisayar programının Biblioshiny uygulamasına yüklenerek analize hazır hale getirilmiştir. Burada bibliyometrik kapsamlı analizler kullanılmamıştır. Sadece akademik çalışmaların genel bilgileri, bu bilgilerle oluşturulan yıllık üretim grafiği ve kelime frekans analizi bu tez çalışmasında kullanılmıştır. Genel bilgiler üzerinden uygulamanın sunduğu yıllık üretim grafiği png dosyası ve genel bilgilerin Excel formatı bilgisayara indirilmiştir. Yazar anahtar kelimeler üzerinden yapılan frekans analizinin içeriğine bakılarak araştırılan konuyla en çok beraber alınan örgütsel davranış konuları belirlenerek Word içinde bir tabloya aktarılmıştır.

2.2.2. Fenomenoloji Deseni

Bu çalışmanın ikinci aşamasında, nitel bir araştırma deseni olan betimleyici fenomenoloji yöntemi tercih edilmiştir. Fenomenoloji, bireylerin yaşam deneyimlerinin bilince yansımaları sonucunda oluşan anlamları ve bu anlamların temel yapısını inceleyen nitel bir araştırma yöntemidir (Creswell ve Poth, 2016). Fenomenolojik araştırma yöntemleri, genellikle betimsel (deskriptif) ve yorumlayıcı (interpretatif) olmak üzere iki ana yaklaşıma ayrılmaktadır. Bu çalışmada, betimleyici fenomenoloji yaklaşımı benimsenmiştir.

Betimleyici fenomenolojinin tercih edilmesinin temel nedeni, bireylerin deneyimlerinin, önyargılardan ve varsayımlardan arındırılarak, olduğu gibi aktarılmasını sağlamasıdır (Giorgi ve Giorgi, 2003). Bu yaklaşım, fenomenlerin evrensel ve temel yapılarını keşfetmeyi hedeflemekte, deneyimlerin özünü anlamaya odaklanmaktadır (Christensen vd., 2017). Betimleyici fenomenoloji, araştırmacının, çalışmaya kendi önyargılarını ve yorumlarını

dâhil etmesini sınırlayarak, katılımcıların deneyimlerini daha tarafsız bir şekilde analiz etmesine olanak tanır (Moustakas, 1994).

Fenomenolojik araştırmanın örnekleme, amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Amaçlı örnekleme, araştırma amacına uygun olarak belirlenen kriterlere uyan katılımcıların seçilmesiyle oluşturulan bir örnekleme modelidir (Başaran, 2024). Bu model, araştırmanın kapsamına ve sorularına en uygun bireylerden veri toplanmasını sağlamaktadır (Patton, 2014). Araştırma sürecinde katılımcıların seçiminde, çalışma kapsamında incelenen fenomenle doğrudan ilişkili deneyimlere sahip olmaları temel alınmıştır. Bu yöntemle, katılımcılardan elde edilen veriler, fenomenolojik analiz sürecine uygun şekilde derinlemesine incelenmiş ve yorumlanmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular, betimleyici fenomenolojinin epistemolojik çerçevesine uygun olarak yapılandırılmıştır.

Çalışma Grubu

Bu tez çalışmasında fenomenoloji yaklaşımı için örneklem seçiminde turizm alanındaki örgütsel davranış çalışmalarını değerlendirmek üzere seçilecek kişiler için “turizm alanında akademisyen olma” ve “örgütsel davranış alanında akademik çalışmaları olma” kriterleri belirlenmiştir. Dolayısıyla bu kriterler ile üniversitelerin turizm bölümlerinde görev alan akademisyenlerin örgütsel davranış alanı ile ilgili deneyimleri ve görüşleri incelemektedir. Bunun için yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Katılımcılar yedi profesör ve bir doçent olmak üzere sekiz akademisyenden oluşmaktadır. Dört katılımcı ile internet üzerinden online görüşmeler ve diğer dört katılımcı ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır.

Veri Toplama Süreci

Görüşmeler 2024 yılı Mayıs ve Ekim ayları arasında gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış soruların ortalama cevaplama süresi 20 dakikadır. Araştırma soruları turizm sektöründe örgütsel davranış alanı ve konularına ilişkin altı derinlemesine soru içermektedir. Soruların hazırlanmasında tezin birinci bölümünde yer alan örgütsel davranış ve turizm sektörü yazınından yararlanılmıştır. Görüşme soruları aşağıda yer almaktadır:

- Turizm sektörü kapsamında örgütsel davranış alanında yapılan akademik çalışmaların konu seçimleri ve yıllara göre değişimleri hakkında düşünceleriniz nelerdir?
- Sizce akademik çalışmalara baktığınızda turizm sektöründe en çok hangi örgütsel davranış konuları çalışıyor? Alana ve sektöre ilişkin akademik çalışmalardaki eğilimler nelerdir?

- Son yıllardaki turizm kapsamındaki akademik çalışma alanları içinde örgütsel davranışın yeri ve önemi hakkında fikirleriniz nelerdir? Sizce önemini kaybediyor mu yoksa eğilim artıyor mu?
- Örgütsel davranış alanındaki ampirik araştırmalar için çalışma sahası olarak turizm sektörünü nasıl değerlendirirsiniz?
- Turizm sektörü çalışanlarının örgütsel davranış alanına dair ampirik çalışmalara karşı yaklaşımları hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Sektörel ve örgütsel davranış bağlamında bütün bir değerlendirme yapacak olsanız sizce turizm sektöründeki örgütsel çalışmaların geliştirilmesi için neler yapılmalıdır?

Veri Analiz Süreci

Akademisyenlerle yapılan görüşmelerin verileri ses kaydına alınarak muhafaza edilmiştir. Ses kaydı için her akademisyenden sözlü izin alınmıştır. Görüşmeler tamamlandıktan sonra elde edilen ses kayıtlarının deşifre edilmesi aşamasına geçilmiştir. Bütün ses kayıtları bir dikte paket programı kullanılarak yazıya dönüştürülmüştür. Metin halinde düzenlenen görüşmelerin içeriğinde yazım hataları giderilmiş ve metin içeriklerinde asıl anlamını kaybetmeyecek şekilde yazım imla düzeltmeleri gerçekleştirilmiştir. Görüşme metinleri düzenlendikten sonra veriler, içerik analizi aşamasına hazır hale getirilmiştir. Görüşme metinleri için içerik analizi, NVivo 12 bilgisayar programı üzerinden yürütülmüştür. İçerik analizinde görüşme metinleri incelenerek belirli kodlar oluşturulmuş, sonrasında bu kodlardan yararlanılarak üst temalar belirlenmiştir. Oluşturulan kodların nitel araştırma yaklaşımlarında inandırıcılığının gücendirilmesi için Kappa analizi gerçekleştirilmiştir. Kappa analizi nitel çalışmalarda görüşmeden elde edilen verilerin kodlamadaki güvenilirliğini gösteren bir katsayıdır (Fleiss, 1971). Kappa analizine göre kodların güven düzeyi 1.0 olarak bulunmuştur. Söz konusu ana temaların ve kodların frekansları ve yorumlanması bulgular bölümünde sunulmuştur.

2.2.3. Araştırmanın İnanırlığı, Aktarılabilirliği, Tutarlılığı ve Onaylanabilirliği

Nitel araştırmalarda inanırlık, aktarılabilirlik ve teyit edilebilme, araştırmanın bilimsel sağlamlığını ve bulguların güvenilirliğini destekleyen kritik unsurlardır. Araştırma sürecinde kullanılan yöntemlerin şeffaf ve sistematik olması, çalışmanın bilimsel geçerliliğini artırmaktadır (Gunbayi, 2024).

İnanırlık, araştırmanın elde ettiği bulguların gerçekliği ne kadar yansıttığını ve katılımcıların deneyimlerini ne derece doğru bir şekilde aktardığını belirleyen önemli bir

ölçüttür (Lincoln ve Guba, 1985). Bu tezde gerçekleştirilen iki aşamalı nitel araştırmada inanırlığı sağlamak amacıyla çeşitli stratejiler uygulanmıştır. Öncelikle, veri toplama sürecinde veri çeşitliliğinin sağlanması için farklı veri kaynakları kullanılmıştır. Doküman analizi ve fenomenolojik görüşmelerden elde edilen verilerin birbiriyle karşılaştırılması, araştırmanın sağlam bir temele oturmasını sağlamıştır. Ayrıca, araştırma sürecinde elde edilen bulguların katılımcılara geri bildirim yoluyla doğrulanması da inanırlığın artırılması için kullanılan yöntemlerden biridir. Bunun yanı sıra, veri analiz sürecinde bağımsız araştırmacılar tarafından yapılan kodlamalar ve temaların çapraz denetimi, bulguların daha objektif bir şekilde yorumlanmasına katkı sağlamıştır. Veri toplamada uzun süreli etkileşim (yaklaşık iki yıl süren) ve derinlemesine gözlem teknikleri de araştırmacının verileri daha iyi anlamasını ve katılımcıların görüşlerini daha doğru anlamasını sağlayarak inanırlığı artırmıştır.

Aktarılabirlik, araştırma bulgularının farklı bağlamlarda kullanılabilirliğini ve benzer çalışmalar için rehber niteliği taşımasını ifade eder (Gunbayi, 2024). Nitel araştırmalar doğaları gereği belirli bir bağlama dayalıdır; ancak, araştırmanın bulgularının farklı bağlamlarda da anlam ifade etmesi için belirli yöntemlerin izlenmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda, araştırmada kullanılan yöntemlerin ayrıntılı bir şekilde açıklanması, veri toplama sürecinin detaylandırılması ve örneklemin seçim kriterlerinin açıkça belirtilmesi aktarılabirliği artıran önemli faktörlerdir. Bu tezde, araştırmaya dahil edilen katılımcıların seçim süreci titizlikle yürütülmüş ve çalışma bağlamının detaylı betimlemeleri sağlanmıştır. Bulguların diğer bağlamlara aktarılabirliğini artırmak adına, çalışma bulgularına ilişkin doğrudan alıntılar verilmiş ve katılımcıların deneyimleri ayrıntılı bir şekilde sunulmuştur. Böylece, benzer bağlamlarda çalışan araştırmacılar kendi çalışmalarını bu tezle ilişkilendirerek karşılaştırmalı analizler yapabileceklerdir.

Tutarlılık, araştırma sürecinin sistematik, mantıklı ve yinelenebilir olmasını ifade eder (Guba ve Lincoln, 1989; Gunbayi, 2020). Yani, benzer koşullarda tekrarlanan bir araştırmanın benzer sonuçlar vermesi beklenir. Bu çalışmada tutarlılığı sağlamak için veri toplama süreci ayrıntılı bir şekilde belgelenmiş ve tüm süreçler şeffaf bir şekilde yürütülmüştür. Ayrıca, kodlama ve tematik analiz sürecinde birden fazla analiz programının yer alması ve yapılan analizlerin çapraz kontrol edilmesi, öznel yorumlamaların önüne geçmek açısından kritik bir rol oynamıştır.

Araştırmada kullanılan veri analiz süreci, her adımıyla detaylı şekilde açıklanarak okurların süreci takip edebilmesi sağlanmıştır. Kodlama şemalarının ve tema oluşturma süreçlerinin sistematik olarak yürütülmesi de çalışmanın tutarlılığını artırmıştır.

Onaylanabilirlik, araştırmanın tarafsızlığını ve elde edilen sonuçların bağımsız olarak doğrulanabilir olmasını ifade eder (Lincoln ve Guba, 1985; Günbayı, 2019). Araştırmacının öznelliğini en aza indirmek için veri toplama, analiz ve yorumlama süreçlerinde çeşitli önlemler alınmıştır. Araştırmada kullanılan tüm veri kaynaklarının saklanması, analiz sürecinin detaylı olarak raporlanması ve kullanılan kodlama sistemlerinin açıklanması teyit edilebilirliği artıran faktörlerdir. Bu araştırmada teyit edilebilirliği sağlamak amacıyla, kullanılan tüm veri kaynakları detaylı bir şekilde arşivlenmiş ve veri analizinde izlenen yöntemler açıkça belirtilmiştir. Ayrıca, araştırmacının kişisel önyargılarını en aza indirmek için veri analiz sürecinde farklı araştırmacıların bu konudaki görüşü alınmış ve dış denetim mekanizmaları devreye sokulmuştur. Böylece, araştırmanın sonuçlarının bağımsız denetçiler tarafından da doğrulanabilir olması sağlanmıştır.

Sonuç olarak, bu tezde inanırlığı, aktarılabilirliği, tutarlılığı ve teyit edilebilirliği desteklemek için metodolojik titizlik gösterilmiş, verilerin çeşitliliği sağlanmış ve bulguların farklı bağlamlarda kullanılabilir olması amacıyla detaylı bir çerçeve sunulmuştur. Araştırma sürecinin her aşaması sistematik bir şekilde ele alınmış ve şeffaf bir biçimde raporlanarak bilimsel güvenilirlik artırılmıştır. Böylece, bu çalışma gelecekte yapılacak benzer nitel araştırmalar için güvenilir bir referans noktası olma özelliği taşımaktadır.

2.3. Araştırmanın Bulguları ve Yorumu

Bu tez çalışmasının iki aşamalı araştırma yöntemi izlenmiştir. Turizm sektörünün örgütsel davranış alanındaki sistematik incelenmesi ve üniversitelerin turizm ana bilim dallarındaki akademisyenler üzerine betimsel fenomenolojik bir çalışmadır. Bu başlık altında ulusal ve uluslararası akademik çalışmaların sistematik inceleme analiz ve bulguları, akademisyenlerle gerçekleştirilen görüşmelerin analiz ve bulguları yer almaktadır.

2.3.1. Sistematik Analiz Bulguları

Ulusal Akademik Çalışmaların Bulguları

Ulakbim tarafından oluşturulan TR Dizin veri tabanında, turizm sektöründe örgütsel davranış konuları üzerine sistematik bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Bu inceleme kapsamında, toplamda 10 akademik çalışma sayısının altında kalan konular analize dahil edilmemiştir. Bu kriter doğrultusunda, 29 konu analize uygun görülmüş ve sistematik bir şekilde incelenmiştir. Aşağıdaki tablo, sistematik analize tabi tutulan konuları göstermektedir.

Tablo 2.2. *Sistematik İnceleme İçin Araştırmaya Dahil Edilen Ulusal Örgütsel Davranış Konuları*

Örgütsel davranış Konusu	Çalışma Sayısı	Örgütsel davranış Konusu	Çalışma Sayısı
Liderlik	115	Örgütsel Destek	22
İş Tatmini	105	Psikolojik Güçlendirme	22
İşten Ayrılma Niyeti	96	Sessizlik	20
Örgütsel Bağlılık	58	Örgütsel Özdeşleşme	20
Kişilik	44	Kadın Çalışanlar	20
Duygusal Emek	42	Psikolojik Dayanıklılık	21
Tükenmişlik	41	Yabancılaşma	22
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	35	İş Aile Çatışması	19
İletişim	34	Psikolojik Sermaye	17
Stres	28	Psikolojik Şiddet	16
Sinizm	27	Örgüt Kültürü	15
Örgütsel Güven	27	Dışlanma	14
Örgütsel Adalet	27	Psikolojik Sözleşme	11
Motivasyon	26	Üretken Karşıtı İş Davranışı	10
Duygusal Zekâ	25		

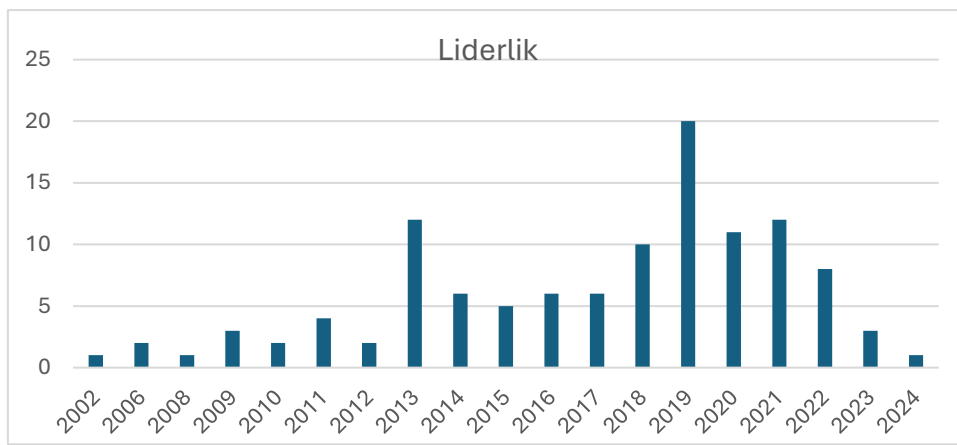
TR Dizin veri tabanından turizm sektörü üzerine yapılan akademik çalışmalardan örgütsel davranış alanında dahil etme/hariç tutma kriterlerine uygun olarak toplamda 978 akademik makale incelenmiştir. En çok çalışılan örgütsel davranış konusu liderlik olmuştur. Tabloya dahil edilmeyen örgütsel davranış konuları 10 sayının altında kaldığı ve analizlerin doğasına uygun görülmediğinden için dahil edilmemiştir.

Liderlik, ulusal akademik veri tabanına göre en çok çalışılan örgütsel davranış konusu olmuştur. Toplamda 115 akademik çalışma üzerinden analizler yapılmıştır. 115 akademik çalışmadan 886 yazar anahtar kelimeyi anahtar kelime analizi yapılmıştır. Veri tabanına göre ilk akademik çalışma 2002 yılında olup anahtar kelime analizinde en çok çalışan örgütsel davranış konular tespit edilmiştir. En çok sırasıyla iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik ve örgütsel sessizliktir. Anahtar kelime analizinde görülen başka bir çıkarımda turizm sektöründe çalışılan liderlik tipleri olmuştur. Bu liderlik tipleri sırasıyla dönüşümcü liderlik, hizmetkar liderlik, etik liderliktir.

Tablo 2.3. *Liderlik: Genel bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi*

Analiz Yapılan Konu:		Liderlik
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2002:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		115
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		886
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İş Tatmini	14
2.	Örgütsel Bağlılık	13
3.	İş Performansı	13
4.	İşten Ayrılma Niyeti	8
5.	Tükenmişlik	6

Grafik, TR Dizin veri tabanında turizm sektörü bağlamında liderlik konusundaki akademik çalışmaların yıllık dağılımını göstermektedir. 2002 yılında başlayan çalışmaların, 2013 ve 2019 yıllarında belirgin bir artış gösterdiği ve en yüksek sayıya ulaştığı (2019 yılında 20'den fazla çalışma) dikkat çekmektedir. 2013'teki artış sonrası çalışma sayıları bir süre dengeli bir seyir izlerken, 2019 yılı liderlik konusuna yönelik akademik ilginin zirve yaptığı dönem olmuştur. 2020 sonrası ise çalışma sayılarında genel bir azalma gözlenmiş, 2024 yılında ise oldukça sınırlı sayıda çalışma yapılmıştır. Bu veriler, liderlik konusunun turizm sektöründe dönemsel olarak öne çıktığını, ancak son yıllarda akademik ilginin azaldığını göstermektedir. Bu dalgalanma, sektördeki liderlik anlayışı ve dinamiklerine bağlı olarak şekillenmiş olabilir.



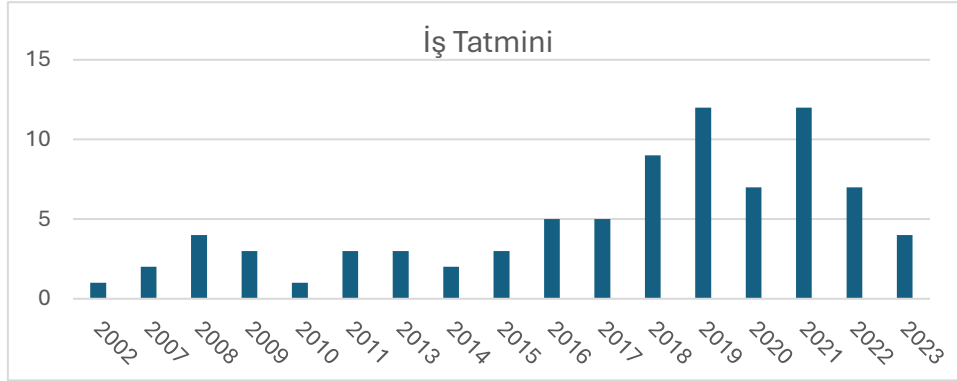
Grafik 2.1. Liderlik: Yıllık Üretim Grafiği

İş tatmini, TR Dizin veri tabanında, 2009-2024 yılları arasında iş tatmini konusuna odaklanan akademik çalışmalar sistematik olarak incelenmiştir. Bu inceleme kapsamında, toplamda 10 akademik çalışma sayısının altında kalan konular analize dahil edilmemiştir. Bu kriter doğrultusunda, 108 çalışma analize uygun görülmüş ve yazarlar tarafından belirlenen 841 anahtar kelime kullanılmıştır. Analiz sonucunda, iş tatmini konusunun en çok işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık, liderlik, örgütsel güven, iş performansı ve duygusal emek gibi örgütsel davranış konuları ile çalışıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 2.4. İş Tatmini: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		İş Tatmini
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2009:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		108
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		841
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İşten Ayrılma Niyeti	19
2.	Örgütsel Bağlılık	12
3.	Liderlik	7
4.	Örgütsel Güven	6
5.	İş Performansı	6

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında, 2015 yılından itibaren turizm sektöründe iş tatmini üzerine yapılan akademik çalışmaların sayısında belirgin bir artış gözlemlenmiştir. İlk akademik çalışma 2002 yılında gerçekleştirilmiş olup, en yoğun akademik faaliyet 2019 ve 2021 yıllarında kaydedilmiştir. Ancak, 2022 yılından itibaren bu alandaki araştırma eğiliminde bir azalma olduğu tespit edilmiştir.



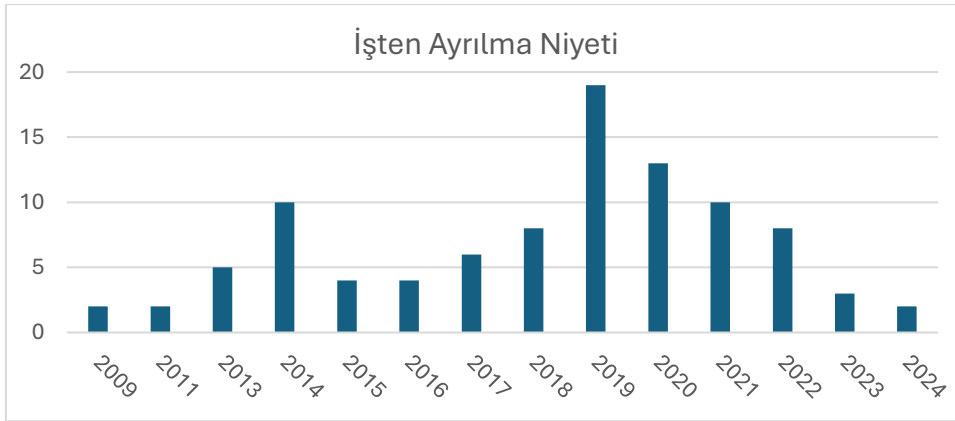
Grafik 2.2. İş Tatmini: Yıllık Üretim Grafiği

İşten Ayrılma Niyeti, TR Dizin ulusal veri tabanından elde edilen bilgilere göre turizm sektöründe toplamda 96 akademik çalışma çalışılmıştır. İlk akademik çalışma 2009 yılında yapılmıştır. Bu verilere 96 akademik çalışmada 860 yazar anahtar kelime kullanılmıştır. Analiz sonucunda, işten ayrılma niyeti konusunun en çok iş tatmini, örgütsel bağlılık, güven, örgütsel sinizm, örgütsel özdeşleşme gibi örgütsel davranış konuları ile birlikte çalışıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 2.5. İşten Ayrılma Niyeti: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		İşten Ayrılma Niyeti
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2009:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		96
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		860
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İş Tatmini	21
2.	Örgütsel Bağlılık	7
3.	Güven	6
4.	Örgütsel Sinizm	6
5.	Örgütsel Özdeşleşme	6

Grafik, TR Dizin veri tabanında turizm sektörü bağlamında işten ayrılma niyeti konusundaki çalışmaların yıllık dağılımını göstermektedir. 2009 yılında başlayan çalışmaların 2019 yılında zirve yaptığı (18 çalışma) görülmektedir. Bu dönemi, 2020 ve 2021 yıllarında nispeten yüksek çalışma sayıları takip etmiştir. Ancak 2022'den itibaren çalışmalar belirgin şekilde azalmış ve 2024'te oldukça sınırlı bir seviyeye düşmüştür. Veriler, işten ayrılma niyeti konusunun turizm sektöründe özellikle 2018-2021 yılları arasında yoğun şekilde ele alındığını göstermektedir.



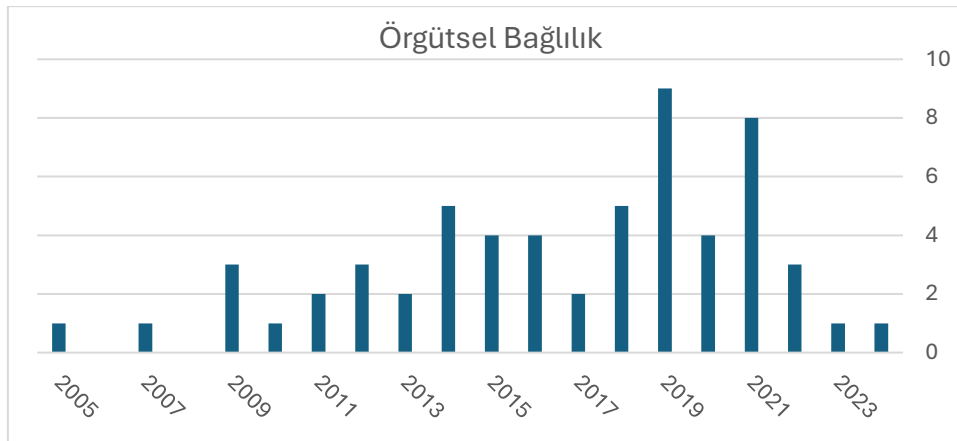
Grafik 2.3. İşten Ayrılma Niyeti: Yıllık Üretim Grafiği

Örgütsel bağlılık, TR Dizin veri tabanından elde edilen verilere göre turizm sektöründe örgütsel davranış ile ilgili 2005-2024 yılları arasında 58 akademik çalışma yapılmıştır. 58 akademik çalışmada 446 yazar anahtar kelime kullanmıştır. Yapılan anahtar kelime analizinde en çok iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgütsel adalet, liderlik ve örgütsel güven konuları çalışılmıştır.

Tablo 2.6. Örgütsel Bağlılık: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		Örgütsel Bağlılık
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2005:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		58
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		446
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İş Tatmini	9
2.	İşten Ayrılma Niyeti	4
3.	Örgütsel Adalet	4
4.	Liderlik	3
5.	Örgütsel Güven	3

Grafik TR Dizin veri tabanında turizm sektöründe örgütsel bağlılık konusunda yapılmış çalışmaların yıllık dağılımını göstermektedir. Yıllık üretim grafiğinde ilk çalışma 2005 yılında yapıldığı, en çok akademik çalışmanın 2019 ve 2021 yıllarında olduğu görülmektedir. 2018-2021 yılları arasında örgütsel bağlılık konusunda akademik çalışmalar diğer yıllara göre nispeten daha fazla olması dikkat çekmektedir.



Grafik 2.4. Örgütsel Bağlılık: Yıllık Üretim Grafiği

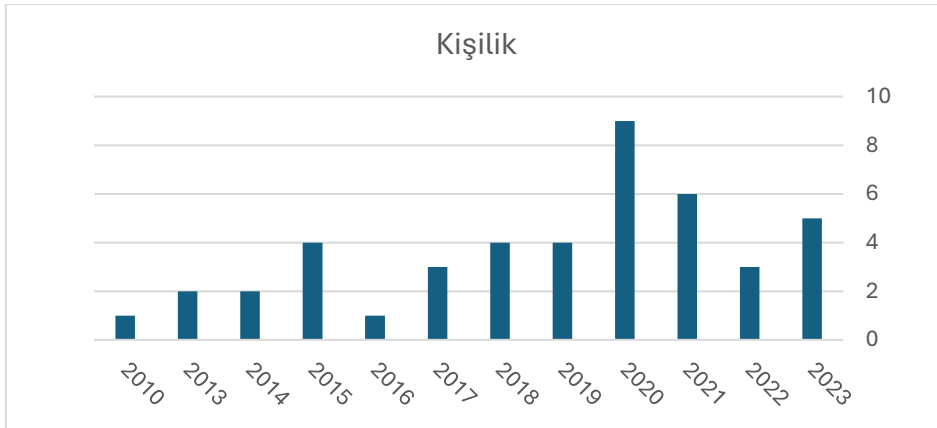
Kişilik, Ulakbim tarafından oluşturulan TR Dizin veri tabanında, 2010-2023 yılları arasında turizm sektöründe kişilik ve örgütsel davranış konuları üzerine yapılan 44 akademik çalışma incelenmiştir. Bu çalışmalarda, toplam 336 yazar anahtar kelimesi analiz edilmiştir. Kişilik konusunun, örgütsel davranış bağlamında nispeten daha az ele alındığı, ancak kişilik tipleri ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri gibi konuların ön planda olduğu belirlenmiştir.

Ayrıca, tükenmişlik ve duygusal emek, kişilikle birlikte en sık çalışılan konular arasında yer almıştır. Beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili dört, tükenmişlik ve duygusal emek ile ilgili üçer çalışma, bu konuların kişilik bağlamındaki önemini vurgulamaktadır. Veriler, turizm sektöründe kişilik konusunun örgütsel davranış alan yazına sınırlı ancak odaklı bir katkı sağladığını göstermektedir.

Tablo 2.7. Kişilik: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		Kişilik
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2010:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		44
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		336
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	Beş Faktör Kişilik Özellikleri	4
2.	Tükenmişlik	3
3.	Duygusal Emek	3

Grafikte TR Dizin veri tabanında turizm sektörü bağlamında kişilik konusundaki çalışmaların yıllık dağılımı gösterilmiştir. Veri tabanında insan odaklı örgütsel davranış alanı için önemli bir çalışma sahası olarak turizm sektörü üzerine ilk çalışmanın 2010 yılında olması dikkat çekmektedir. En çok çalışma 2020 yılında yapılmıştır.



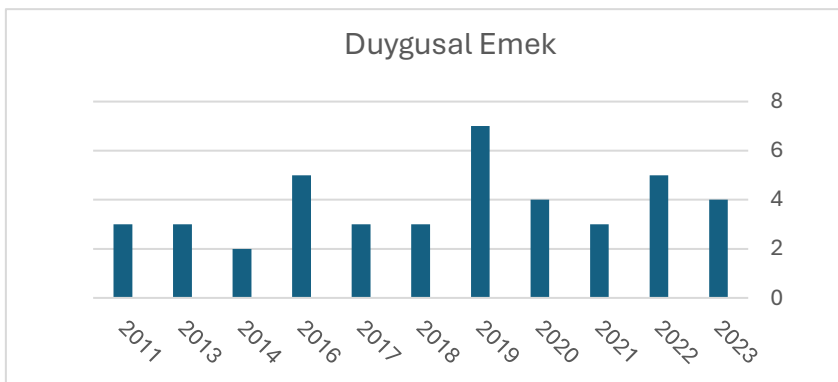
Grafik 2.5. *Kişilik: Yıllık Üretim Grafiği*

Duygusal emek, TR Dizin veri tabanından alınan verilere göre turizm sektöründe toplam 42 akademik çalışmaya erişilmiştir. Elde edilen verilerde 348 yazar anahtar kelime olduğu görülmektedir. Yapılan analizde duygusal emek ile en çok çalışılan örgütsel davranış konusu iş tatmini, işten ayrılma niyeti, yabancılaşma, kişilik ve tükenmişliktir.

Tablo 2.8. *Duygusal Emek: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi*

Analiz Yapılan Konu:		Duygusal Emek
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2011:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		42
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		348
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İş Tatmini	7
2.	İşten Ayrılma Niyeti	5
3.	Yabancılaşma	5
4.	Kişilik	4
5.	Tükenmişlik	4

Duygusal emek konusunun yıllık üretim grafiğine bakıldığında 2011- 2023 yılları arasında en çok 2019 yılında olduğu görülmektedir.



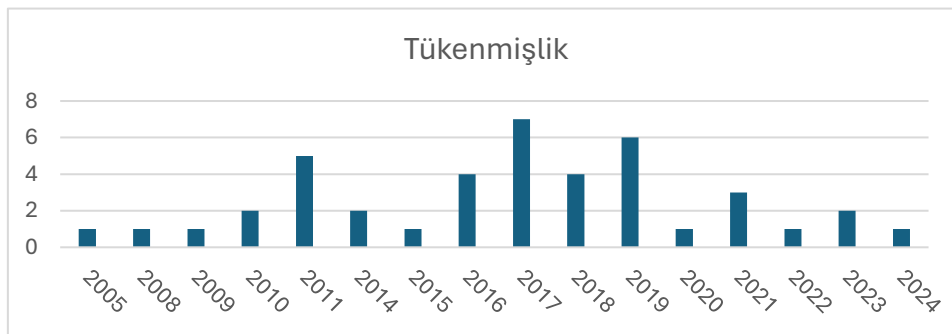
Grafik 2.6. *Duygusal Emek: Yıllık Üretim Grafiği*

Tükenmişlik, TR Dizin veri tabanında, 2005-2024 yılları arasında turizm sektörü bağlamında tükenmişlik konusunu ele alan 42 akademik çalışma tespit edilmiştir. Bu çalışmalar kapsamında toplam 295 yazar anahtar kelimesi analiz edilmiştir. Yapılan analizler, tükenmişlik konusunun turizm sektöründe çeşitli örgütsel davranış temaları ile ele alındığını ortaya koymaktadır. Anahtar kelime analizine göre, tükenmişlik en çok işten ayrılma niyeti, duygusal emek, liderlik, kişilik ve stres gibi örgütsel davranış konuları ile ilişkilendirilmiştir. Bu bulgular, tükenmişlik konusunun turizm sektöründe hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önemli bir araştırma alanı olduğunu göstermektedir. Ayrıca, tükenmişliğin çok boyutlu bir fenomen olarak diğer örgütsel davranış konularıyla birlikte ele alınmasının alan yazına zengin bir katkı sunduğu değerlendirilmektedir.

Tablo 2.9. *Tükenmişlik: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi*

Analiz Yapılan Konu:		Tükenmişlik
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2005:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		42
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		295
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İşten Ayrılma Niyeti	6
2.	Duygusal Emek	5
3.	Liderlik	4
4.	Kişilik	3
5.	Stres	3

Tükenmişlik konusunun yıllık üretim grafiğine göre elde edilen verilere göre ilk akademik çalışma 2005 yılında yapılmıştır. En çok akademik çalışma 2017 yılındadır. Son beş yılda Tükenmişlik konusunu turizm sektöründe düşüşler yaşandığı grafikte dikkat çekmektedir.



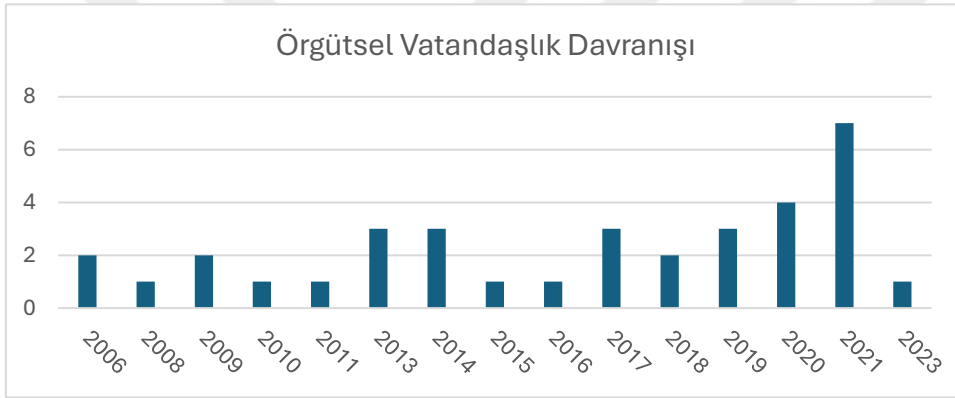
Grafik 2.7. *Tükenmişlik: Yıllık Üretim Grafiği*

Örgütsel vatandaşlık davranışı, turizm sektöründe TR Dizin veri tabanında toplam 35 akademik çalışma tespit edilmiştir. Bu verilerden toplam 312 yazar anahtar kelime kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla beraber ele alınan örgütsel davranış konuları; iş performansı, liderlik, psikolojik sermaye ve psikolojik güçlendirme konularıdır.

Tablo 2.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2006:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		35
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		312
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İş Performansı	6
2.	Liderlik	4
3.	Psikolojik Sermaye	2
4.	Psikolojik Güçlendirme	2

Yıllık üretim grafiğine göre ilk akademik çalışma 2006 yılında yapılmıştır. 2024 yılında turizm sektörü üzerine TR Dizin veri tabanında örgütsel vatandaşlık davranışı yönelik bir akademik çalışma tespit edilememiştir.

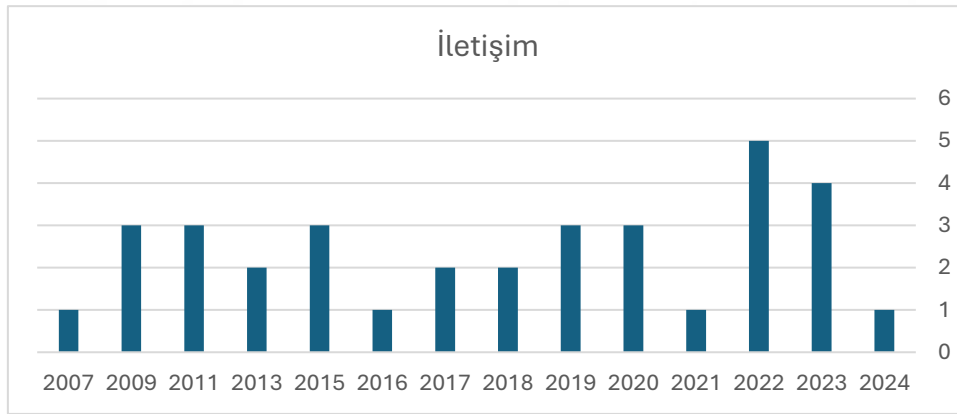
**Grafik 2.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Yıllık Üretim Grafiği**

İletişim, konusuna ilişkin TR Dizin veri tabanında, 2007-2024 yılları arasında turizm sektörü üzerine yapılan 34 akademik çalışma tespit edilmiştir. Bu çalışmalarda toplamda 299 yazar anahtar kelimesi analiz edilmiştir. İletişim çalışmalarının, özellikle 2022 ve 2023 yıllarında yoğunlaştığı görülmektedir. Anahtar kelime analizi sonucunda, iletişim becerileri iş tatmini ve duygusal zekâ gibi örgütsel davranış konularıyla ilişkilendirildiği belirlenmiştir. Veriler, iletişim konusunun turizm sektöründe bireyler arası ilişkiler ve duygusal süreçler bağlamında ele alındığını göstermektedir.

Tablo 2.11. İletişim: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	İletişim
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2007:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	34
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	299
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları	
1.	İletişim Becerileri 5
2.	İş Tatmini 4
3.	Duygusal Zekâ 3

Yıllık üretim grafiğine göre turizm sektöründe iletişim üzerine 2007 ile 2024 yılları arasında akademik çalışmalar yapılmıştır. En çok çalışılan yıllar 2022 ve 2023 yıllarıdır.

**Grafik 2.9. İletişim: Yıllık Üretim Grafiği**

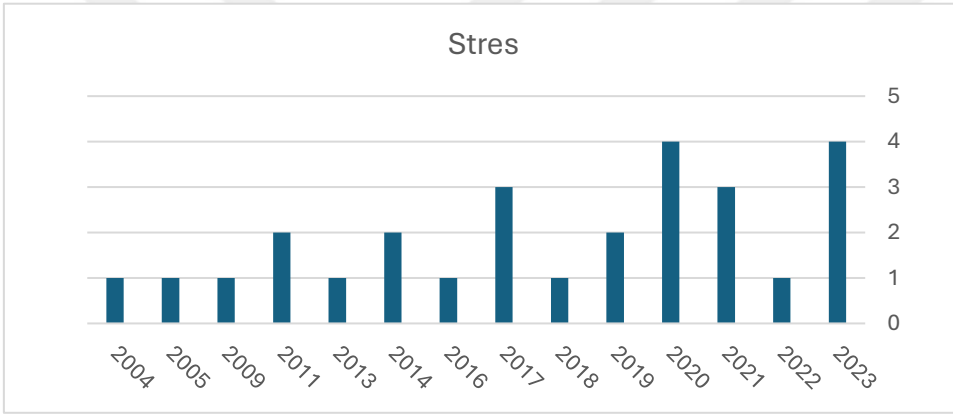
Stres; konusuna yönelik 2014-2023 yılları arasında TR Dizin veri tabanında toplam 28 akademik çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalarda 209 yazar anahtar kelimesi analiz edilmiştir. Sinizm, örgütsel davranış bağlamında işten ayrılma niyeti, yabancılaşma, liderlik, duygusal emek ve yaşam kalitesi gibi temalarla birlikte ele alınmıştır. 2019 yılı, sinizm konusunun en çok çalışıldığı yıl olarak öne çıkarken, 2020 ve 2021 yıllarında düşüş yaşanmış, 2022 ve 2023'te çalışmalar yeniden artış göstermiştir. Bu dalgalanmalar, sinizm konusuna olan akademik ilginin dönemsel olarak değiştiğini göstermektedir.

Bu bulgular, turizm sektöründe iletişim, stres ve sinizm konularının farklı örgütsel davranış temalarıyla ilişkili olarak ele alındığını ve bu ilişkilerin akademik lalan yazında dikkat çekici bir yer tuttuğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 2.12. *Stres: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi*

Analiz Yapılan Konu:		Stres
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2004:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		28
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		238
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İş Tatmini	5
2.	İşyeri Zorbalığı	2
3.	Toksik Davranış	2
4.	Örgütsel Bağlılık	2
5.	İş Performansı	2

Grafikte TR Dizininde turizm sektörü bağlamında stres konusundaki çalışmaların yıllık dağılımları görülmektedir. 2004-2023 yılları arasında turizm sektörü üzerine yapılan çalışmalarda 2020 ve 2023 yıllarında yüksek seviye de çalışmalar yapılmıştır.

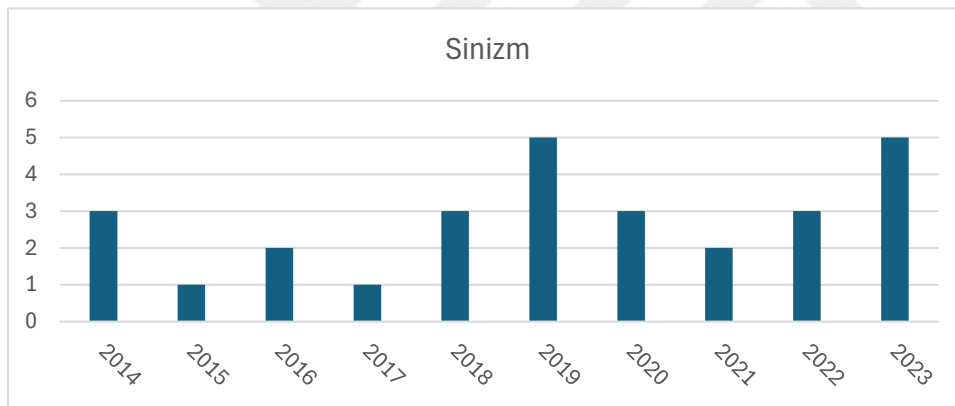
**Grafik 2.10.** *Stres: Yıllık Üretim Grafiği*

Sinizm, TR Dizin veri tabanında, sinizm ve turizm sektörü arasındaki ilişkiyi ele alan toplam 28 akademik çalışmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmaların ilki 2014 yılında veri tabanında yer alırken, 2024 yılı itibarıyla turizm alanında sinizm konusuna odaklanmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Analiz edilen veriler doğrultusunda, söz konusu akademik çalışmalarda toplam 209 yazarın anahtar kelime kullanımları incelenmiştir. Sinizm konusuyla ilişkili olarak örgütsel davranış bağlamında işten ayrılma niyeti, yabancılaşma, liderlik, duygusal emek ve yaşam kalitesi gibi temaların bir arada ele alındığı görülmüştür.

Tablo 2.13. *Sinizm: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi*

Analiz Yapılan Konu:		Sinizm
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2014:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		28
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		209
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İşten Ayrılma Niyeti	7
2.	Yabancılaşma	4
3.	Liderlik	3
4.	Duygusal Emek	3
5.	Yaşam Kalitesi	3

Grafik, TR Dizin veri tabanında turizm sektöründe sinizm üzerine yapılan çalışmaların yıllık dağılımını göstermektedir. 2014 yılında başlayan çalışmalar, 2019'da en yüksek seviyeye ulaşmış, ardından dalgalı bir seyir izlemiştir. 2020-2021 yıllarında düşüş gözlenirken, 2022 ve 2023'te çalışmalar yeniden artmıştır. 2023, 2019'dan sonra en fazla çalışmanın yapıldığı yıl olarak öne çıkmaktadır. Bu durum, konuya olan akademik ilginin dönemsel olarak arttığını göstermektedir.

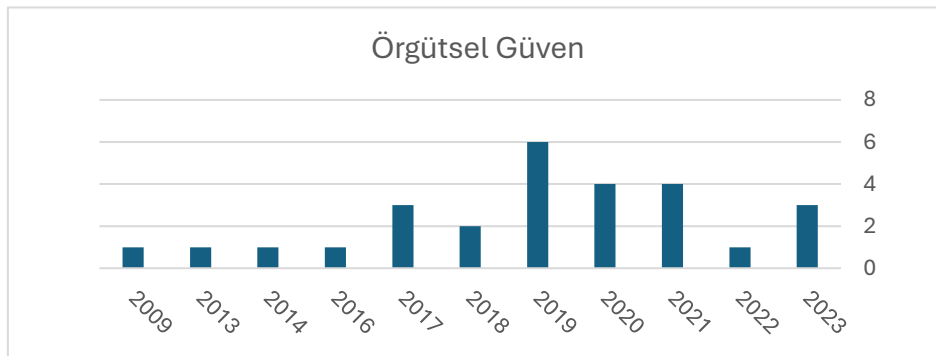
**Grafik 2.11.** *Sinizm: Yıllık Üretim Grafiği*

Örgütsel güven; TR Dizin veri tabanında turizm sektörü bağlamında toplamda 27 akademik çalışma tespit edilmiştir. Akademik çalışma zaman aralığı 2009-2023 yılları arasındadır. 27 akademik çalışmadan 223 yazar anahtar kelime analiz edilmiştir. Anahtar kelime analizinde örgütsel güven konusu ile örgütsel bağlılık, iş tatmini, liderlik, işten ayrılma niyeti ve iş performansının beraber ele alındığı görülmüştür.

Tablo 2.14. Örgütsel Güven: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		Örgütsel Güven
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2009:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		27
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		223
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	Örgütsel Bağlılık	6
2.	İş Tatmini	6
3.	Liderlik	5
4.	İşten Ayrılma Niyeti	4
5.	İş Performansı	3

Yıllık üretim grafiğine göre örgütsel güven konusu en çok 2019 yılında araştırıldığı görülmektedir. Son yıllarda konuya dair akademik çalışmalarda azalma söz konusudur.

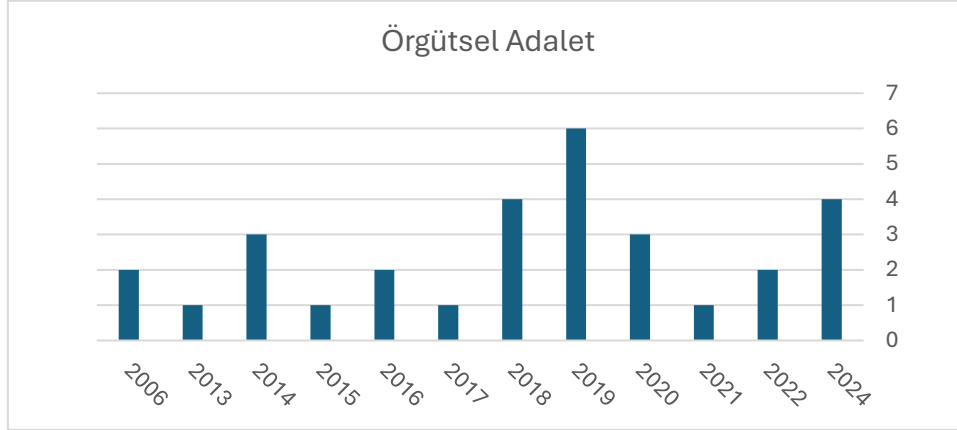
**Grafik 2.2. Örgütsel Güven: Yıllık Üretim Grafiği**

Örgütsel Adalet, TR Dizin veri tabanında turizm sektörü bağlamında 30 akademik çalışma tespit edilmiştir. Bu akademik çalışmalardan da 250 yazar anahtar kelime analiz için kullanılmıştır. Yapılan anahtar kelime analizi sonucunda örgütsel adalet ile en çok çalışılan örgütsel davranış konuları işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık, örgütsel güven, liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı olmuştur.

Tablo 2.15. Örgütsel Adalet: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		Örgütsel Adalet
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2006:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		30
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		250
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	İşten Ayrılma Niyeti	7
2.	Örgütsel Bağlılık	5
3.	Örgütsel Güven	4
4.	Liderlik	3
5.	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	3

Örgütsel adalet yıllık üretim grafiği 2006 ile 2024 yılları arasında yapılan çalışmalarda en çok akademik çalışma 2019 yılında gerçekleşmiştir. Bu yıllar arasında en çok akademik çalışma 2019 yılında yapılmıştır.



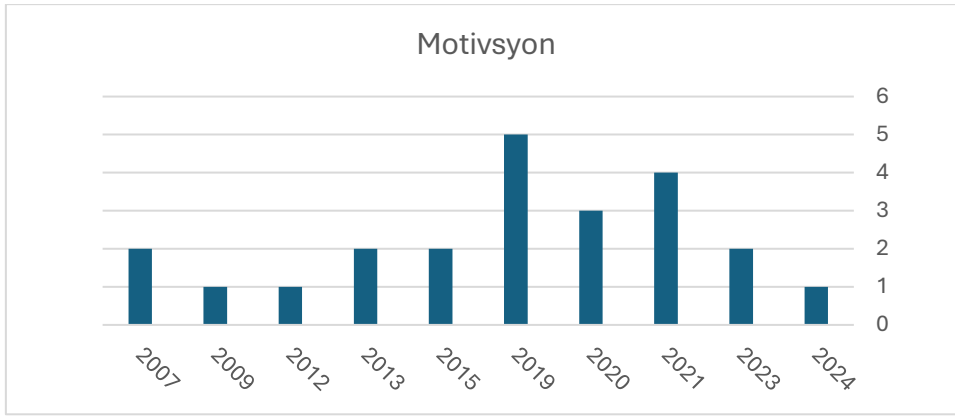
Grafik 2.3. Örgütsel Adalet: Yıllık Üretim Grafiği

Motivasyon TR Dizin veri tabanında 26 turizm sektörü üzerinde akademik çalışmaya rastlanmıştır. Bu akademik çalışmalarda 180 yazar anahtar kelime kullanılmıştır. Anahtar kelime analizinde en çok çalışılan örgütsel davranış konuları örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş tatmini ve iş performansı olmuştur.

Tablo 2.16. Motivasyon: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		Motivasyon
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2006:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		26
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		180
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	Örgütsel Bağlılık	4
2.	İşten Ayrılma Niyeti	3
3.	İş Tatmini	3
4.	İş Performansı	2

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında TR Dizin veri tabanında motivasyon 2007 ile 2024 yılları arasında bir zaman aralığına sahiptir. En çok çalışma 2019 yılında yapılmıştır.



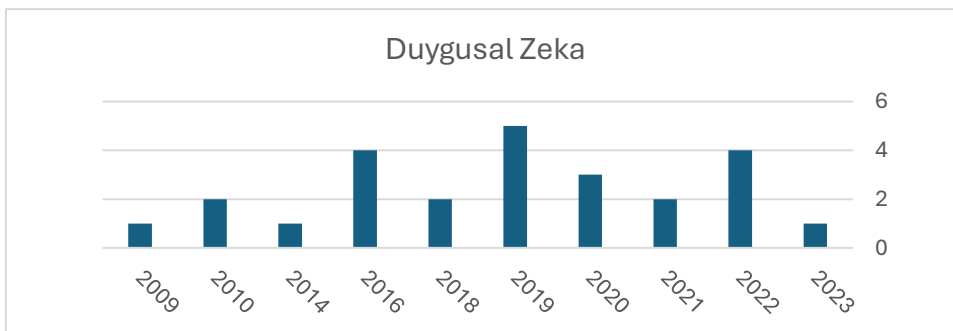
Grafik 2.4. Motivasyon: Yıllık Üretim Grafiği

Duygusal zekâ, TR Dizin veri tabanından alınan veriler ışığında turizm sektörü üzerine 25 akademik çalışma yapıldığı görülmektedir. Ancak akademik çalışma sayısı azaldıkça yazar anahtar kelime sayısı da azalmakta ve beraber çalışılan örgütsel davranış konusunu tespit etme zorlaşmaktadır. Duygusal zekâ anahtar kelime analizinde bu durum aşağıda görülmektedir. Duygusal zekâ ile ilgili turizm bağlamındaki akademik çalışmalar en çok duygusal emek ve motivasyon ile yapılmıştır.

Tablo 2.17. Duygusal Zekâ: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:		Duygusal Zekâ
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:		2009:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:		25
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:		182
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konuları		
1.	Duygusal Emek	3
2.	Motivasyon	3

Duygusal zekâ üzerine yapılan çalışmaların yıllık dağılım grafiğine göre 2019 yılında en fazla akademik çalışma yapılmıştır. 2024 yılında veri tabanında turizm üzerine yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır.



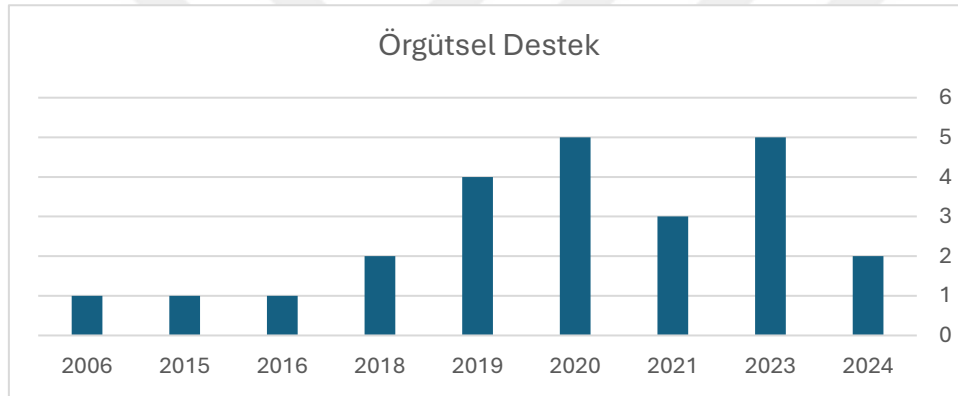
Grafik 2.5. Duygusal Zekâ: Yıllık Üretim Grafiği

Örgütsel destek, TR Dizin veri tabanında turizm sektörü üzerine toplam 21 akademik çalışmaya ulaşılmıştır. Bu akademik çalışmalar toplamda 241 anahtar kelimeye sahip olup yapılan kelime analizinde örgütsel destek ile en çok çalışılan konu iş tatmini olmuştur.

Tablo 2.18. Örgütsel Destek: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Örgütsel Destek
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2006:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	21
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	241
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	İş Tatmini

Örgütsel destek konusu turizm sektörü bağlamındaki akademik çalışmaların toplanan veriye göre 2006 ile 2024 yılları arasında bir zaman aralığı mevcuttur. Konuya ilişkin en çok çalışılan yıl 2020 ve 2023 yıllarıdır.



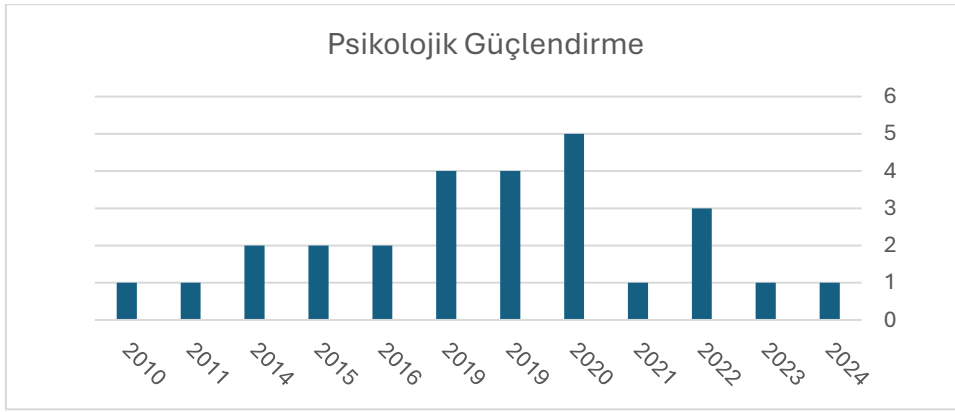
Grafik 2.16. Örgütsel Destek: Yıllık Üretim Grafiği

Psikolojik güçlendirme, TR Dizin veri tabanından elde edilen bilgilere göre turizm sektörü üzerine 23 akademik çalışma yapılmıştır. 2010 -2024 yılları arasında yapılan psikolojik güçlendirme çalışmalarında toplamda 179 yazar anahtar kelime elde edilmiştir. Psikolojik güçlendirme ile en çok çalışılan konu, örgütsel bağlılıktır.

Tablo 2.19. Psikolojik Güçlendirme: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Psikolojik Güçlendirme
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2010:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	23
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	179
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Örgütsel Bağlılık

Turizm sektöründe psikolojik güçlendirme TR Dizin veri tabanında ilk 2010 yılında yayımlanmıştır. En akademik çalışma 2020 yılında olduğu grafikte görülmektedir.



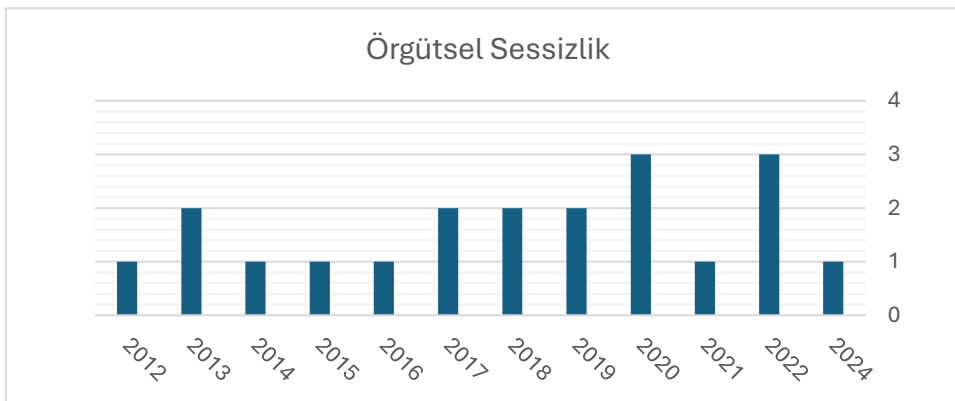
Grafik 2.17. Psikolojik Güçlendirme: Yıllık Üretim Grafiği

Sessizlik konusu TR Dizin veri tabanında turizm sektöründe 20 akademik çalışmaya erişilmiştir. 132 yazar anahtar kelimesi analiz için kullanılmış ve yapılan analiz sonucunda sessizlik konusu ile örgütsel davranış konularından liderlik konusu çalışılmıştır.

Tablo 2.20. Sessizlik: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Sessizlik
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2012:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	20
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	132
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Liderlik

Yıllık dağılım grafiğine göre 2012 yılında TR Dizin veri tabanında ilk turizm sektörü bağlamında akademik çalışma yapılmıştır. En çok çalışma 2020 ve 2022 yılında olduğu görülmektedir.



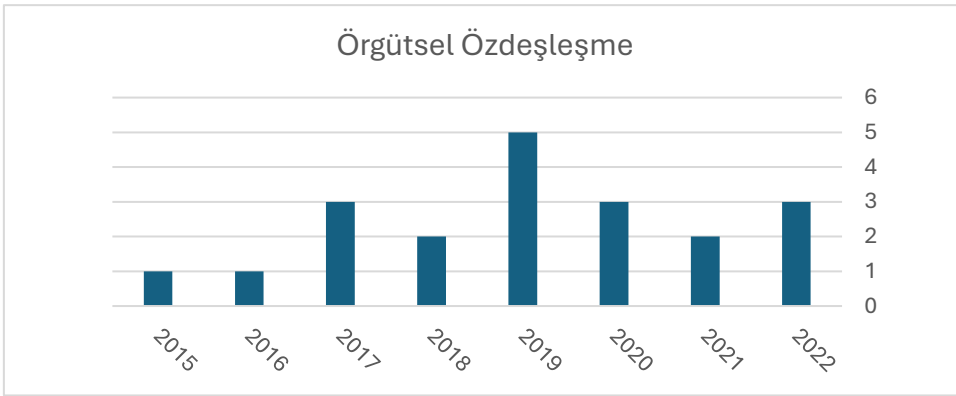
Grafik 2.18. Sessizlik: Yıllık Üretim Grafiği

Örgütsel özdeşleşme TR Dizin veri tabanına göre 20 akademik çalışma turizm sektöründe yapılmıştır. Toplam yazar anahtar kelime sayısı 183'tür. En çok beraber çalışılan örgütsel davranış konusu liderliktir.

Tablo 2.21. Örgütsel Özdeşleşme: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Örgütsel Özdeşleşme
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2015:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	20
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	183
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Örgütsel Destek

Örgütsel özdeşleşme ile ilgili akademik çalışma sayının yıllık üretim grafiğine göre akademik çalışma en çok 2019 yılında gerçekleşmiştir.

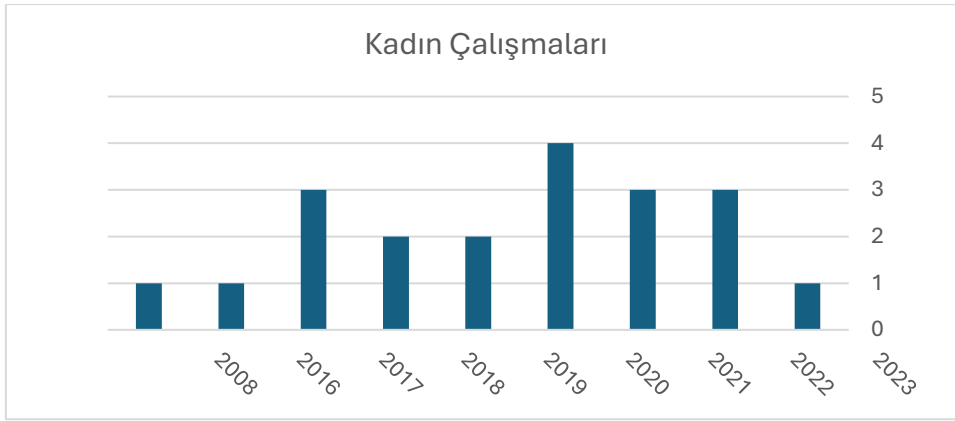
**Grafik 2.19. Örgütsel Özdeşleşme: Yıllık Üretim Grafiği**

Kadın çalışmaları, turizm sektöründe örgütsel davranış alanında kadın çalışanlar üzerine yapılmış çalışmalar TR Dizin veri tabanından 20 akademik çalışmaya erişilmiştir. Toplam 173 yazar anahtar kelime analizi sonucunda en çok cam tavan sendromu üzerine çalışılmıştır.

Tablo2.22. Kadın Çalışanlar: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Kadın Çalışanlar
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2015:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	20
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	173
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Cam Tavan Sendromu

Turizm sektöründe kadın çalışanlar üzerine yapılan örgütsel davranış çalışmalarının toplanan verilerin yıllık dağılımlarına göre en çok akademik çalışma 2020 yılında yapılmıştır. İlk akademik çalışma da 2008 yılına aittir.



Grafik 2.20. Kadın Çalışmaları: Yıllık Üretim Grafiği

Psikolojik dayanıklılık, TR Dizin veri tabanında toplam 19 akademik çalışma tespit edilmiştir. Elde edilen akademik çalışmalar 144 yazar anahtar kelimeye sahiptir. Yapılan anahtar kelime analizi sonucunda psikolojik dayanıklılık ile en çok yılmazlık örgütsel davranış konusu çalışılmıştır.

Tablo 2.23. Psikolojik Dayanıklılık: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Psikolojik Dayanıklılık
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2017:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	19
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	144
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Yılmazlık

Yıllık üretim grafiği 2017 ile 2024 yılları arasında olduğu görülmektedir. En çok 2021 yılında turizm sektörü üzerine psikolojik dayanıklılık çalışıldığı grafikte tespit edilmiştir.



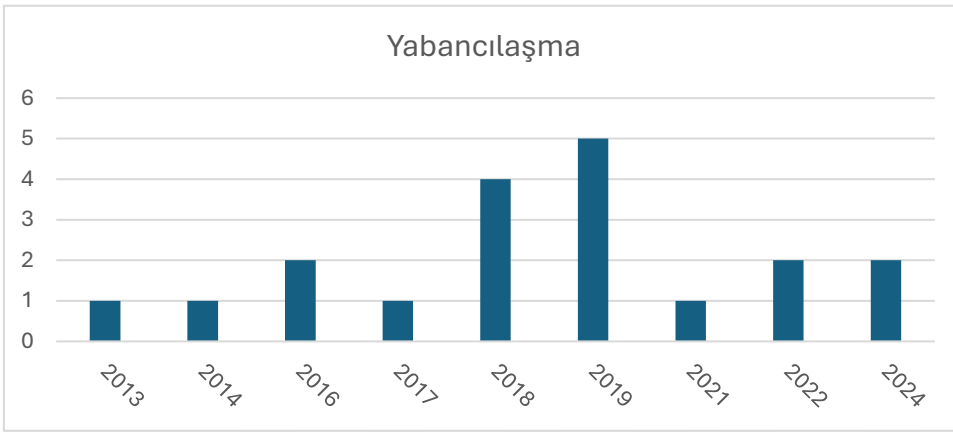
Grafik 2.21. Psikolojik Dayanıklılık: Yıllık Üretim Grafiği

Yabancılaşma, turizm sektöründe TR Dizin veri tabanında yabancılaşma ile ilgili toplam 19 akademik çalışma tespit edilmiş olup bu akademik çalışmalarda 148 yazar anahtar kelime kullanılmıştır. Yapılan kelime analizinde en çok çalışılan konu “duygusal emek” konusu olmuştur.

Tablo 2.24. *Yabancılaşma: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi*

Analiz Yapılan Konu:	Yabancılaşma
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2013:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	19
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	148
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Duygusal Emek

Verilere göre yabancılaşma konusu turizm sektöründe ilk akademik çalışma 2013 yılında yapılmıştır. En çok akademik çalışma 2019 yılında yayımlanmıştır.

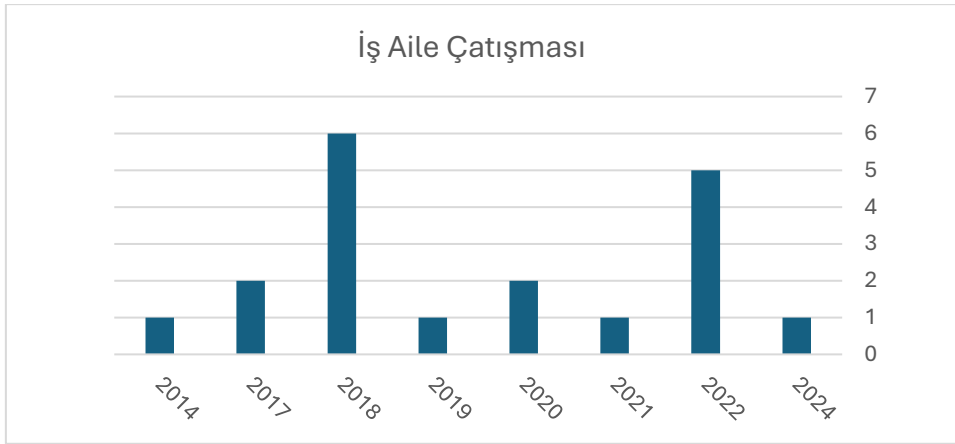
**Grafik 2.22.** *Yabancılaşma: Yıllık Üretim Grafiği*

İş aile çatışması, TR Dizin veri tabanında turizm sektörü üzerine 19 akademik çalışmaya erişilmiştir. Bu verilerde 168 yazar anahtar kelime kullanılmıştır. Yapılan anahtar kelime analizine göre iş aile çatışmasıyla en çok çalışılan örgütsel davranış konularından duygusal emek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2.25. *İş Aile Çatışması: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi*

Analiz Yapılan Konu:	İş Aile Çatışması
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2013:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	19
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	168
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Duygusal Emek

İş aile çatışması; TR Dizin veri tabanında ilk akademik çalışma 2014 yılında yapılmış olup en çok akademik çalışma 2018 yılında olduğu grafikte görülmektedir.



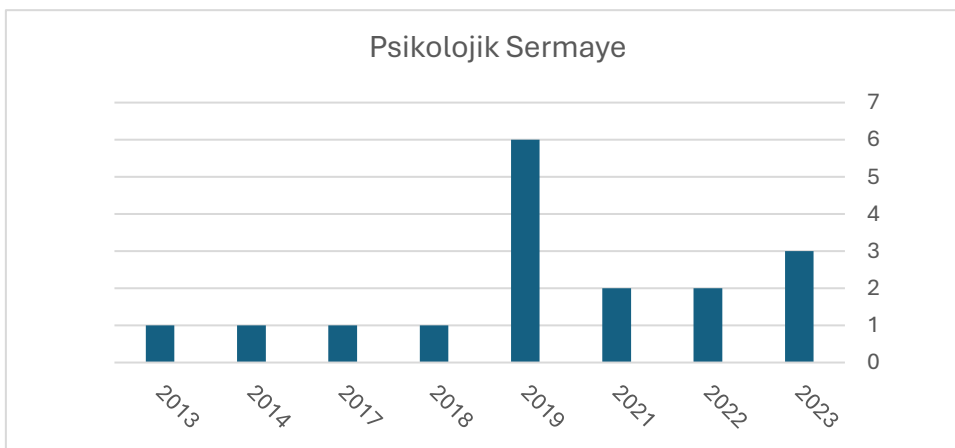
Grafik 2.23. İş Aile Çatışması: Yıllık Üretim Grafiği

Psikolojik sermaye; TR Dizin veri tabanında turizm sektörü üzerine 19 akademik çalışma tespit edilmiştir. Bu akademik çalışmalarda 138 anahtar kelime kullanılmıştır. Yapılan anahtar kelime analizinde en çok örgütsel davranış konusu örgütsel özdeşleşmedir.

Tablo 2.26. Psikolojik Sermaye: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Psikolojik Sermaye
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2013:2024
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	19
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	138
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Örgütsel Özdeşleşme

Verilere göre psikolojik sermaye TR Dizin veri tabanındaki zaman aralığı 2013 ile 2024 yılları arasındadır. En çok akademik çalışma 2019 yılında yapıldığı grafikte görülmektedir.



Grafik 2.24. Psikolojik Sermaye: Yıllık Üretim Grafiği

Psikolojik şiddet, turizm sektöründe TR Dizin veri tabanında 16 akademik çalışmaya erişilmiştir. Akademik çalışmaların zaman aralığı 2007 ile 2022 yılları arasındadır. Toplam kullanılan yazar kelime sayısı 152'dir.

Tablo 2.27. Psikolojik Şiddet: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Psikolojik Şiddet
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2007:2022
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	16
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	152
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Örgütsel Bağlılık

Yıllık üretim grafiğine göre psikolojik şiddet konusu en çok 2015 yılında Tr Dizin veri tabanında yer almaktadır.

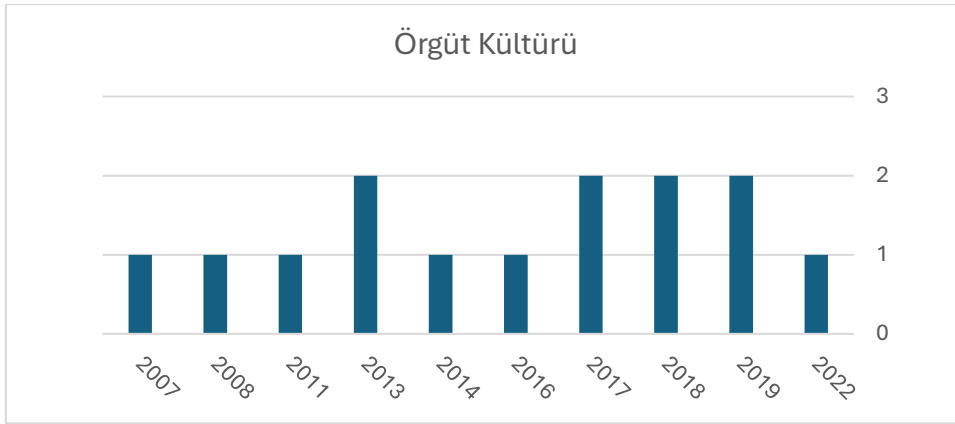
**Grafik 2.25. Psikolojik Şiddet: Yıllık Üretim Grafiği**

Örgüt kültürü TR Dizin veri tabanında turizm sektöründe yapılmış akademik çalışma sayısı 15'tir. Akademik çalışma zaman aralığı 2007 ile 2022 yılları arasındadır. Toplamda 126 yazar anahtar kelime analiz edilmiştir. Elde edilen veriler ışığında örgüt kültürü ile en çok çalışan konular liderlik ve personel güçlendirmedir.

Örgüt kültürünün yıllara göre dağılımına ilişkin grafiğe bakıldığında, bu konuda belirgin bir trend oluşmasa da araştırmacıların turizm sektöründe örgüt kültürüne ilgi gösterdiği anlaşılmaktadır. Ancak, son yıllarda TR Dizin veri tabanında bu alanda çalışma bulunmaması, bu ilginin azalmış olabileceğini ya da doğrudan örgüt kültürü yerine dolaylı olarak ele alınan çalışmaların tercih edilmiş olabileceğini düşündürmektedir.

Tablo 2.28. Örgüt Kültürü: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Örgütsel Kültür
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2007:2022
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	15
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	126
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Personel Güçlendirme, Liderlik



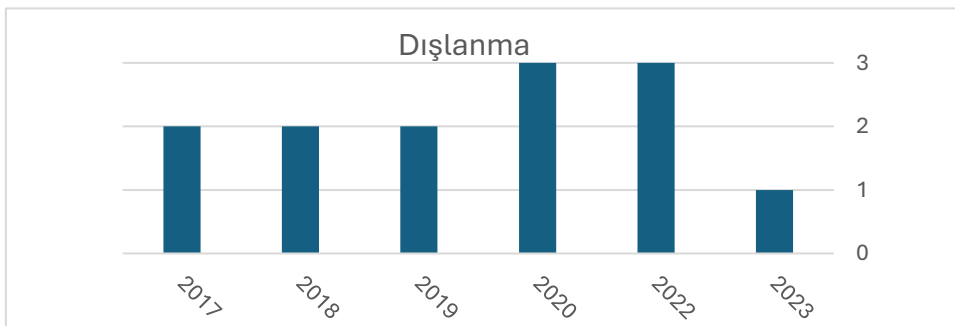
Grafik 2.26. Örgüt Kültürü: Yıllık Üretim Grafiği

Dışlanma, TR Dizin veri tabanında toplam 14 akademik çalışma elde edilmiştir. 2017 yılında ilk akademik çalışma yapılmış olup toplamda 137 yazar anahtar kelime kullanılmıştır. Yapılan anahtar kelime analizinde en çok çalışılan örgütsel davranış konuları işten ayrılma niyeti ve sinizm olmuştur.

Tablo 2.29. Dışlanma: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Dışlanma
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2017:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	14
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	137
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	İşten Ayrılma Niyeti, Sinizm

Dışlanma, turizm sektöründe nispeten yeni bir araştırma konusu olarak dikkat çekmektedir. TR Dizin veri tabanında yapılan incelemelere göre, bu alandaki ilk akademik çalışmanın 2017 yılında yayımlandığı tespit edilmiştir. Ancak, genel dağılım göz önünde bulundurulduğunda, dışlanma üzerine yapılan akademik çalışmaların sayısının diğer turizm konularına kıyasla sınırlı olduğu görülmektedir. Bu durum, konunun akademik alan yazında henüz gelişmekte olan bir alan olduğunu ve gelecekte daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.



Grafik 2.27. Dışlanma: Yıllık Üretim Grafiği

Psikolojik sözleşme konusunda TR Dizin veri tabanında toplam 11 akademik çalışma tespit edilmiştir. 96 yazar anahtar kelimedenden psikolojik sözleşme üzerine yapılan anahtar kelime analizinde en çok çalışılan örgütsel davranış konusu liderlik olmuştur. Dışlanma gibi psikolojik sözleşme de nispeten gelişmekte olan konular arasında görülmektedir.

Tablo 2.30. Psikolojik Sözleşme: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Psikolojik Sözleşme
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2014:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	11
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	96
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Liderlik

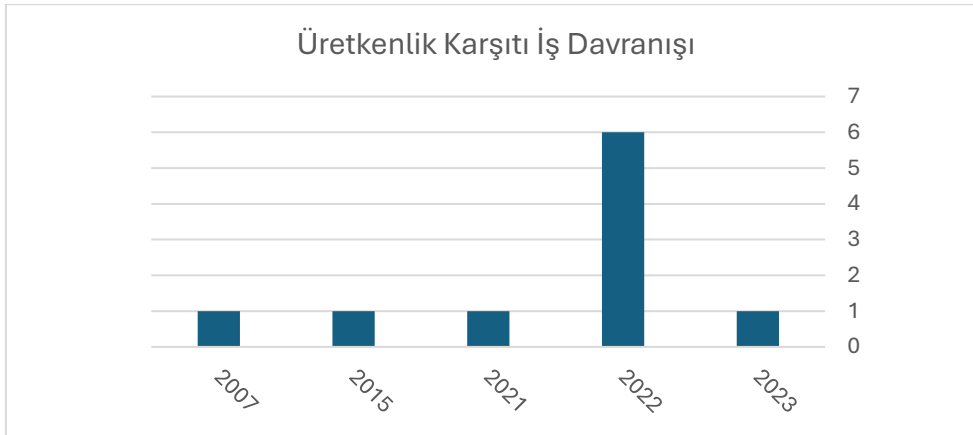


Grafik 2.28. Psikolojik Sözleşme: Yıllık Üretim Grafiği

Üretken karşıtı iş davranışı, TR Dizin veri tabanında turizm sektöründe 10 akademik çalışma tespit edilmiştir. Elde edilen bu akademik çalışmalarda toplam 95 yazar anahtar kelime analiz edilmiştir. Analiz sonucunda örgütsel davranış konularından dışlanma en çok çalışılan konu olmuştur.

Tablo 2.31. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Genel Bilgiler ve Anahtar Kelime Analizi

Analiz Yapılan Konu:	Üretken Karşıtı İş Davranışı
Akademik Çalışmanın Zaman Aralığı:	2014:2023
Kriterlere Uygun Akademik Çalışma Sayısı:	10
Yazar Anahtar Kelime Sayısı:	95
En Çok Beraber Çalışılan Örgütsel Davranış Konusu	Dışlanma



Grafik 2.29. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Yıllık Üretim Grafiği

TR Dizin ulusal veri tabanında turizm sektörü bağlamında yapılan örgütsel davranış çalışmalarının sistematik analizi sonucunda, en çok çalışılan ilk 10 konu sırasıyla **liderlik, işten ayrılma niyeti, iş tatmini, örgütsel bağlılık, kişilik, duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel vatandaşlık davranışı, iletişim ve stres** olarak belirlenmiştir. Bu konular, örgütsel davranış alanında turizm sektöründe yürütülen araştırmaların temel odak noktalarını oluşturmaktadır. Yıllık üretim grafiği incelendiğinde, akademik dergi sayılarının yıllar içinde artmasıyla birlikte özellikle son 10 yılda ilgili konular üzerine yapılan çalışmaların önemli ölçüde arttığı tespit edilmiştir. Bu durum, örgütsel davranış alanında turizm sektörüne yönelik artan akademik ilginin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Bununla birlikte, TR Dizin veri tabanındaki diğer örgütsel davranış konuları, analize uygun akademik çalışma sayısı ve anahtar kelime verilerinin sınırlı olması nedeniyle değerlendirme dışında bırakılmıştır. Toplamda 29 konu, sistematik analize dahil edilmiştir. Yapılan anahtar kelime analizi, örgütsel davranış konularının sıklıkla birbiriyle ilişkili olarak ele alındığını ortaya koymuştur. Özellikle **işten ayrılma niyeti, liderlik, iş tatmini, örgütsel bağlılık, duygusal emek, iş performansı, örgütsel güven, kişilik, örgütsel özdeşleşme ve yabancılaşma**, birden fazla çalışma kapsamında birlikte incelenen başlıca konular arasında yer almaktadır. Bu bulgular, turizm sektöründe örgütsel davranış araştırmalarının disiplinler arası yapısını ve son yıllardaki yoğunluğunu vurgulamaktadır.

Uluslararası Akademik Çalışmaların Bulguları

Turizm sektörü üzerine örgütsel davranış alanında yapılan akademik çalışmaların genel bir görünümünü elde etmek amacıyla, uluslararası akademik veriler üzerine sistematik bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Bu inceleme kapsamında, turizm sektörüyle ilgili en çok çalışılan örgütsel davranış konuları, bu konuların diğer örgütsel davranış konularıyla olan ilişkileri ve yıllara göre dağılımları incelenmiştir. Çalışma, Web of Science uluslararası akademik veri

tabanı kullanılarak, araştırmacı tarafından geliştirilen bir sistematik analiz protokolü doğrultusunda yürütülmüştür.

Verilerin analizi, Biblioshiny yazılımı aracılığıyla gerçekleştirilmiş ve bulgular ışığında toplamda 37 farklı konu belirlenmiştir. Bu konular, dahil etme ve hariç tutma kriterlerine uygun olarak seçilmiş ve kapsamlı bir değerlendirme sürecine tabi tutulmuştur. Çalışmanın bulguları, turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış alanındaki eğilimleri ortaya koyarak, en sık çalışılan konuların ve bu konuların diğer örgütsel davranış temalarıyla olan bağlantılarının daha iyi anlaşılmasını sağlamıştır. Çalışmaya dahil edilen örgütsel davranış konuları detaylı olarak Tablo 2.33 'te sunulmuştur.

Bu sistematik inceleme, uluslararası alan yazında turizm sektörü ve örgütsel davranış alanındaki çalışmaların kapsamını geniş bir perspektiften değerlendirme imkânı sunmakta ve gelecekte yapılacak araştırmalar için yönlendirici bir kaynak niteliği taşımaktadır.

Tablo 2.32. Sistematik İnceleme İçin Araştırmaya Dahil Edilen Uluslararası Örgütsel Davranış Konuları

Örgütsel davranış Konusu	Çalışma Sayısı	Örgütsel davranış Konusu	Çalışma Sayısı
Liderlik	4460	İletişim	261
Motivasyon	2673	İş Yükü	252
Kişilik	1474	Örgütsel Adalet	242
İş Tatmini	1470	Çalışan Memnuniyeti	232
Stres	1000	Yabancılaşma	187
İşten Ayrılma Niyeti	896	Psikolojik Sözleşme	183
Örgütsel Bağlılık	648	İş Yaşam Dengesi	150
İşe Adanmışlık	631	Örgütsel Özdeşleşme	148
Örgütsel Vatandaşlık Dav.	630	Psikolojik Dayanıklılık	135
Tükenmişlik	619	Normatif Bağlılık	112
Örgütsel Destek	500	Örgütsel Dayanıklılık	107
Empati	395	Sinizm	75
Duygusal Emek	394	Dışlanma	71
Duygusal Zekâ	386	Sessizlik	69
Örgüt Kültürü	362	Devam Bağlılığı	57
Psikolojik İyi Oluş	350	Örgütsel Güven	53
Psikolojik Güçlendirme	320	Üretken Karşıtı İş Davranışı	52
İş Aile Çatışması	279	Örgütsel İklim	50
Duygusal Bağlılık	274		

Turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış konularının akademik çalışmalardaki yeri ve önemi üzerine kapsamlı bir değerlendirme gerçekleştirilmiştir. Araştırma sürecinde, oluşturulan sistematik analiz protokolü titizlikle izlenmiş ve veriler Biblioshiny yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Bu süreç, turizm sektörü ile örgütsel davranış konularını ele alan 37 temel başlığın belirlenmesini sağlamıştır.

İnceleme sonucunda, liderlik (4460 çalışma) turizm sektöründe en çok çalışılan örgütsel davranış konusu olarak öne çıkmıştır. Liderliği sırasıyla motivasyon (2673), kişilik (1474), iş

tatmini (1470) takip etmektedir. Diğer dikkate değer konular arasında stres (1000), işten ayrılma niyeti (896), örgütsel bağlılık (648), işe adanmışlık (631) ve örgütsel vatandaşlık davranışı (630) yer almaktadır. Daha az sıklıkla ele alınan ancak alan yazında önemli bir yere sahip olan konular arasında empati (395), duygusal zekâ (386), psikolojik iyi oluş (350) ve örgüt kültürü (362) bulunmaktadır.

Ayrıca, inceleme sırasında belirlenen konuların bazıları belirgin şekilde sınırlı çalışma sayısına sahiptir. Örneğin, örgütsel güven (53), örgütsel iklim (50) ve üretken karşıt iş davranışı (52) gibi konular çalışma sayısı bakımından düşük düzeyde kalmıştır. Kapsayıcılığı ve karşılaştırılabilirliği sağlamak amacıyla, 50'nin altında çalışma sayısına sahip örgütsel davranış konuları sistematik incelemenin dışında bırakılmıştır.

Bu analiz, turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış konularının akademik alan yazındaki kapsamını ve eğilimlerini ortaya koymaktadır. Özellikle son 10 yılda, akademik dergi sayılarının artışıyla birlikte turizm sektörüne yönelik örgütsel davranış çalışmalarında da kayda değer bir artış gözlenmiştir. Bu durum, alanın giderek daha fazla ilgi gördüğünü ve derinleştiğini göstermektedir. Çalışma bulguları, gelecekteki araştırmalar için önemli bir temel sunmakta ve turizm sektörüyle ilgili örgütsel davranış konularına dair alan yazının gelişimine ışık tutmaktadır. En çok çalışılan örgütsel davranış konusundan en az çalışılan konuların “yazar kelime analizi”, “genel bilgiler” tablosu ve “yıllık üretim grafiği” ve bulguları aşağıda verilmiştir.

Tablo 2.33. Liderlik: Genel Bilgiler

Konu:	Liderlik
Toplam akademik çalışma sayısı:	4.460
Akademik çalışma zaman aralığı:	1990:2025
Yıllık büyüme oranı:	%8,43
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	11.700

Liderlik turizm sektöründe en çok çalışılan konu olmuştur. Toplamda 4460 adet akademik çalışma yapılmıştır. İlk çalışma 1990 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı %8.43'tür. Anahtar kelime analizi ile en çok çalışılan konular tespit edilmiştir. Tablo K de görülmektedir.

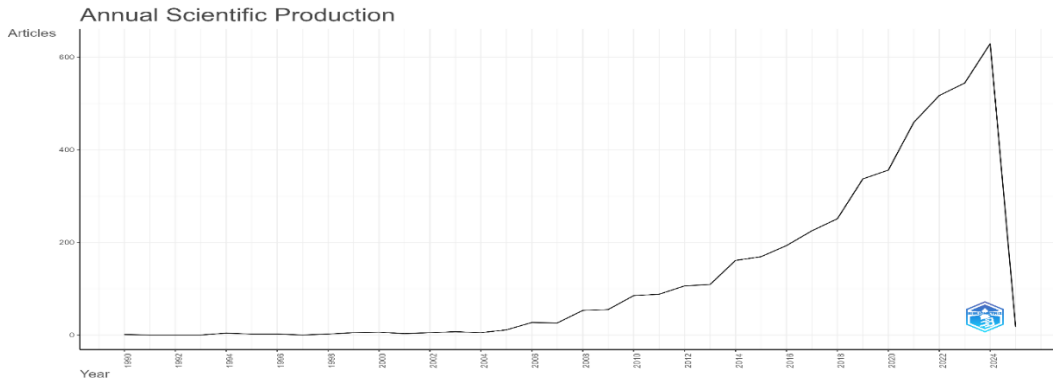
Tablo 2.34. *Liderlik: Anahtar Kelime Analizi*

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Performans	96
2.	İnovasyon	93
3.	İş Tatmini	93
4.	İşe Adanmışlık	87
5.	Lider-Üye Etkileşimi	69

Anahtar kelime analizi sonuçları, liderlik konusunun turizm sektörü bağlamında en çok çalışılan örgütsel davranış konusu olduğunu göstermektedir. Liderlik ile ilişkili araştırmaların yoğunlaştığı temel başlıklar arasında performans, inovasyon, iş tatmini, işe adanmışlık ve lider-üye etkileşimi bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, liderlik konusuna yönelik yapılan analizler, en çok çalışılan liderlik tiplerini de ortaya koymaktadır. Dönüşümcü liderlik (131 anahtar kelime), hizmetkâr liderlik (87 anahtar kelime), etik liderlik (52 anahtar kelime) ve güçlendirici liderlik (38 anahtar kelime) turizm sektörü bağlamında en sık ele alınan liderlik türleri arasında yer almaktadır.

Özellikle Covid-19 pandemisi, liderlik çalışmaları açısından önemli bir dönüm noktası olmuş ve bu dönemde liderlik üzerine yapılan araştırmalarda belirgin bir artış yaşanmıştır. Covid-19 süreci ve sonrasında, kriz yönetimi, liderlik tarzlarının örgüt performansına etkisi ve çalışanların örgütsel bağlılığını güçlendirme gibi konular araştırmalarda öne çıkmıştır. Yapılan anahtar kelime analizine göre liderlik konusu, 80 akademik çalışma kapsamında ele alınmış ve bu çalışmaların yıllara göre dağılımında pandemi dönemiyle birlikte belirgin bir artış olduğu tespit edilmiştir.

Bu bulgular, liderlik konusunun hem teorik hem de pratik düzeyde turizm sektöründe büyük bir öneme sahip olduğunu ve özellikle kriz dönemlerinde liderlik yaklaşımlarının daha fazla ilgi gördüğünü ortaya koymaktadır.



Grafik 2.30. Liderlik: Yıllık Üretim Grafiği

Motivasyon, turizm sektöründe liderlik ile birlikte en çok çalışılan örgütsel davranış konularından biri olarak öne çıkmaktadır. Web of Science uluslararası akademik veri tabanından elde edilen veriler doğrultusunda, motivasyon konusuna odaklanan toplam 2.673 akademik çalışma sistematik incelemeye dahil edilmiştir. Bu çalışmalar, 1990-2025 yılları arasında gerçekleştirilmiş olup, yıllık büyüme oranı %5,25 olarak tespit edilmiştir.

Yapılan anahtar kelime analizinde, motivasyon üzerine yapılan çalışmalarda 8.173 yazar anahtar kelimesi kullanıldığı belirlenmiştir. Bu durum, konunun farklı alt başlıklar ve disiplinler arası yaklaşımlar çerçevesinde kapsamlı bir şekilde ele alındığını göstermektedir. Motivasyon çalışmalarının yıllık artış grafiği incelendiğinde, özellikle son yıllarda motivasyon konusuna yönelik ilginin arttığı gözlemlenmekte, bu durum turizm sektöründeki hızlı değişim ve çalışan motivasyonunun sektörel performans üzerindeki etkisine verilen önemin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Bu bulgular, motivasyonun turizm sektörü için kritik bir örgütsel davranış konusu olduğunu ortaya koyarken, alandaki araştırma eğilimlerinin hem teorik hem de pratik düzeyde genişlemeye devam ettiğini göstermektedir.

Tablo 2.35. Motivasyon: Genel Bilgiler

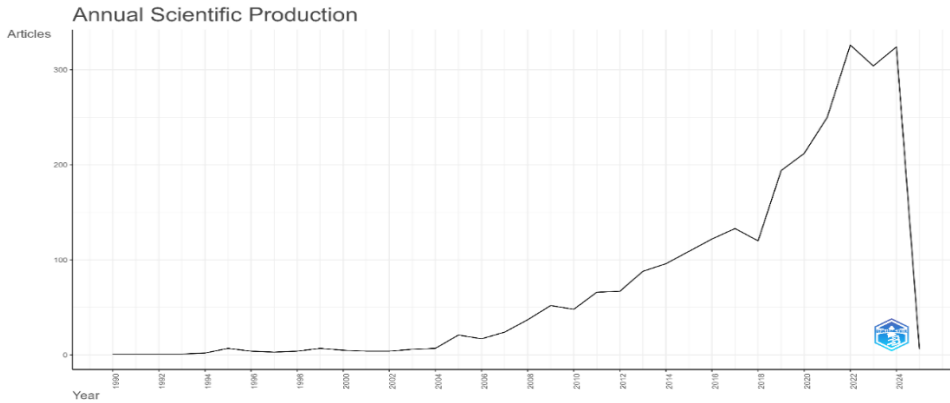
Konu:	Motivasyon
Toplam akademik çalışma sayısı:	2.673
Akademik çalışma zaman aralığı:	1990:2025
Yıllık büyüme oranı:	%5,25
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	8.173

Yapılan anahtar kelime analizi sonuçlarına göre, motivasyon konusu, turizm sektöründeki örgütsel davranış çalışmalarında çeşitli alt başlıklarla birlikte ele alınmıştır. Motivasyon ile en çok ilişkilendirilen temalar arasında memnuniyet (63 çalışma), iş tatmini (48 çalışma), sürdürülebilirlik (37 çalışma), öz yeterlilik (30 çalışma) ve yönetim (29 çalışma) yer almaktadır. Bu bulgular, motivasyonun hem bireysel hem de örgütsel düzeyde farklı boyutlarıyla incelendiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 2.36. *Motivasyon: Anahtar Kelime Analizi*

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Memnuniyet	63
2.	İş Tatmini	48
3.	Sürdürülebilirlik	37
4.	Öz Yeterlilik	30
5.	Yönetim	29

Ayrıca, analizde dikkat çeken bir diğer bulgu, Covid-19 pandemisinin motivasyonla ilişkilendirilerek ele alınan konular arasında yer almasıdır. 79 anahtar kelime ile öne çıkan Covid-19, özellikle pandeminin çalışan motivasyonu üzerindeki etkilerini araştıran çalışmaların artışını yansıtmaktadır. Bu durum, motivasyon çalışmalarının, pandemi döneminin yarattığı benzersiz koşulları ve bu koşulların çalışanlar üzerindeki etkilerini anlamaya yönelik önemli bir araç olarak kullanıldığını göstermektedir. Bu bulgular, motivasyon konusunun sadece çalışan memnuniyeti ve iş tatmini gibi klasik örgütsel davranış başlıklarıyla sınırlı kalmadığını, aynı zamanda sürdürülebilirlik, öz yeterlilik ve yönetim gibi çağdaş kavramlarla da ilişkilendirildiğini göstermektedir. Özellikle Covid-19 bağlamında yapılan çalışmalar, alandaki araştırma eğilimlerinin güncel olaylar ve kriz durumlarıyla ilişkilendirilerek genişlediğini ortaya koymaktadır.

**Grafik 2.61.** *Motivasyon: Yıllık Üretim Grafiği*

Motivasyon yıllık üretim grafiğinde motivasyon konusunun 2004 yılından itibaren yükselişe geçtiği ancak 2018 yılından itibaren ivmesinin arttığı görülmektedir. En çok 2022 (326 akademik çalışma) ve 2024 (324 akademik çalışma) yıllarında çalışılmıştır.

Kişilik, turizm sektöründe örgütsel davranış alanında en sık incelenen konulardan biri olarak öne çıkmaktadır. 1.474 akademik çalışma üzerinden yapılan analizlerde toplamda 4.852 yazar anahtar kelime incelenmiştir. Kişilik konusuna ilişkin Web of Science veri tabanında yer

alan en eski akademik çalışmanın 1976 yılına ait olması, konunun uzun yıllardır bilimsel ilgi gördüğünü ortaya koymaktadır. İncelenen çalışmaların yıllık büyüme oranı %2,87 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 2.37. Kişilik: Genel Bilgiler

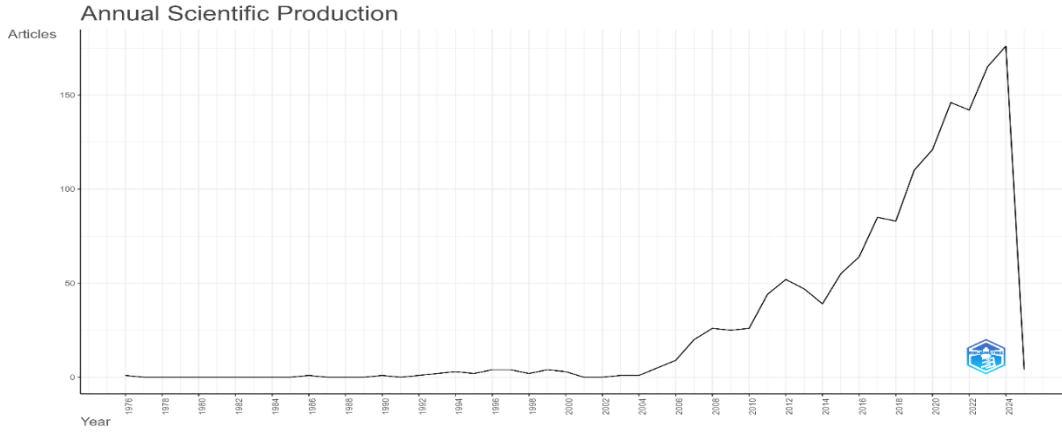
Konu:	Kişilik
Toplam akademik çalışma sayısı:	1.474
Akademik çalışma zaman aralığı:	1976:2025
Yıllık büyüme oranı:	%2,87
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	4.852

Yapılan anahtar kelime analizi, kişilik konusunun diğer örgütsel davranış başlıklarıyla sıklıkla ilişkilendirildiğini göstermektedir. Kişilik, en çok memnuniyet (32 çalışma), iş tatmini (30 çalışma), cinsiyet (26 çalışma), duygusal zekâ (22 çalışma) ve performans (22 çalışma) ile birlikte ele alınmıştır. Bu ilişkiler, kişilik özelliklerinin hem bireysel hem de örgütsel düzeydeki etkilerini anlamada önemli bir araç olarak kullanıldığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, Covid-19 pandemisi döneminde, kişilik konusunun çalışma odağında önemli bir yere sahip olduğu görülmüştür. Pandemi sürecinin, kişilik ile ilgili araştırmalara yeni perspektifler kazandırdığı değerlendirilmektedir. Anahtar kelime analizinde öne çıkan diğer bir bulgu ise, proaktif kişilik türünün oldukça sık çalışıldığıdır (29 anahtar kelime). Bu, kişilik türlerinin örgütsel davranış bağlamındaki önemine işaret etmektedir.

Tablo2.38. Kişilik: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Memnuniyet	32
2.	İş Tatmini	30
3.	Cinsiyet	26
4.	Duygusal Zekâ	22
5.	Performans	22

Kişilik konusuna yönelik çalışmaların yıllara göre dağılımına bakıldığında, özellikle 2014 yılından itibaren artış trendi gösterdiği dikkat çekmektedir. Bu artış, konunun güncel akademik alan yazındaki önemini artırdığını yansıtmaktadır. 2024 yılı, kişilik üzerine yapılan çalışmalar açısından en verimli yıl olarak öne çıkmıştır. Bu bulgular, kişilik konusunun turizm sektöründeki örgütsel davranış araştırmaları için kalıcı bir odak noktası olduğunu göstermektedir.



Grafik 2.72. Kişilik: Yıllık Üretim Grafiği

İş tatmini, turizm sektöründe iş tatmini üzerine yapılan akademik çalışmalar, 1991-2025 yılları arasında önemli bir artış göstermiştir. Bu dönemde yıllık üretim %2,06 oranında büyümüştür. Toplamda 1.470 akademik çalışma yapılmış olup, bu çalışmaların anahtar kelime analizine tabi tutulan yazar anahtar kelime sayısı 3.617'dir. Bu veriler, turizm sektöründe iş tatmininin ne kadar önemli bir konu olduğunu ve bu alanda yapılan araştırmaların kapsamını göstermektedir.

Tablo 2.39. İş Tatmini: Genel Bilgiler

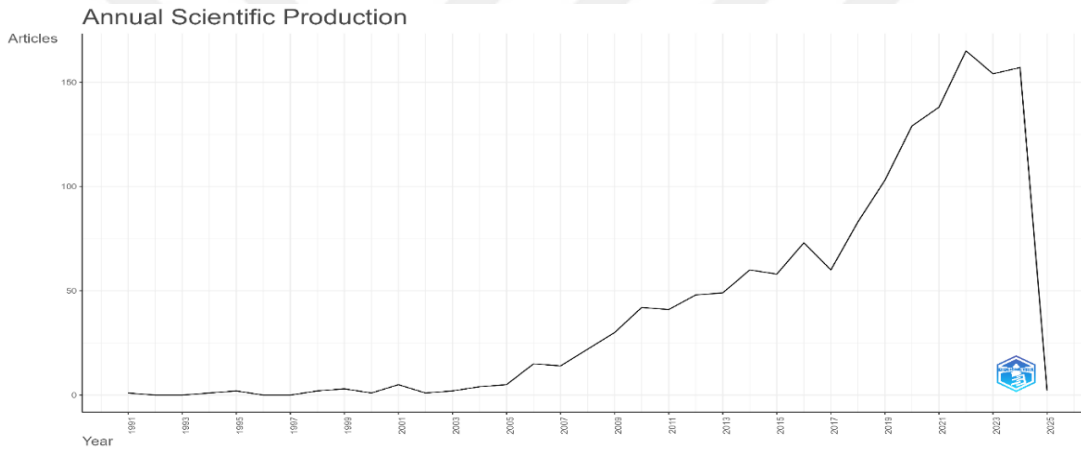
Konu:	İş Tatmini
Toplam akademik çalışma sayısı:	1.470
Akademik çalışma zaman aralığı:	1991:2025
Yıllık büyüme oranı:	%2,06
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	3.617

Yazar anahtar kelimelerinin analizine göre, iş tatmini en çok örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, işe adanmışlık, tükenmişlik ve performans konuları ile birlikte ele alınmıştır. Bu durumda turizm sektöründe iş tatminin örgütsel ve bireysel faktörlerle ilişkilendirildiğini ve bu araştırmalardaki yoğunluğu vurgulamaktadır. Bu veriler, iş tatmininin çeşitli örgütsel ve bireysel faktörlerle nasıl ilişkilendirildiğini ve bu alanlarda yapılan araştırmaların yoğunluğunu göstermektedir. Turizm sektöründe iş tatmini, çalışanların motivasyonunu ve verimliliğini artırarak hizmet kalitesini yükseltir ve müşteri memnuniyetini sağlar. Bu nedenle, turizm sektöründe iş tatmini üzerine yapılan araştırmalar büyük önem taşımaktadır.

Tablo 2.40. İş Tatmini: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Örgütsel Bağlılık	100
2.	İşten Ayrılma Niyeti	90
3.	İşe Adanmışlık	66
4.	Tükenmişlik	40
5.	Performans	39

Web of Science veri tabanında turizm sektörü bağlamında iş tatmini konusundaki çalışmaların yıllık üretim grafiğine bakıldığında 1991-2025 yılları arasında ivmenin 2005 yılından sonra artış gösterdiği görülmektedir. Özellikle 2017 ile 2022 yılları arasında hızlı bir yükselişe geçmiştir. Bu Web of Science veri tabanındaki akademik dergi sayılarındaki artışında etkisi ve Covid 19 salgının etkisi ile gerçekleştiği düşünülmektedir.

**Grafik 2.33. İş Tatmini: Yıllık Üretim Grafiği**

Stres, turizm sektöründe örgütsel davranış alanında binin üzerinde örgütsel davranış akademik çalışmaları olan son konudur. Akademik çalışmaların zaman aralığı 1992 ile 2025 yılları arasındadır. Ortalama stres konusunun turizm sektöründe örgütsel davranış alanının yıllık büyüme oranı yüzde 3,39'dur. Anahtar kelime analizi için kullanılan yazar anahtar kelime sayısı 2.930'dur.

Tablo 2.41. Stres: Genel Bilgiler

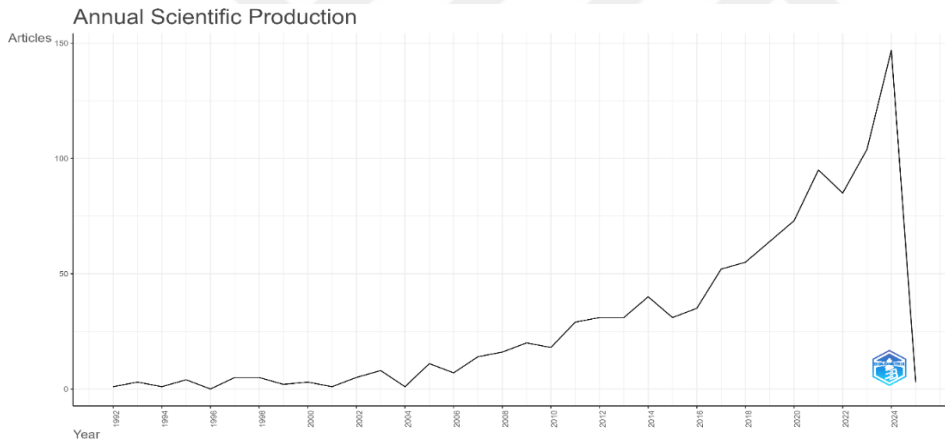
Konu:	Stres
Toplam akademik çalışma sayısı:	1.000
Akademik çalışma zaman aralığı:	1992:2025
Yıllık büyüme oranı:	%3,39
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	2.930

Turizm sektöründe stres konulu akademik çalışmaların anahtar kelime analizine bakıldığında en çok çalışılan konular; tükenmişlik, psikolojik iyi oluş, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve cinsiyet konularıdır.

Tablo 2.42. *Stres: Anahtar Kelime Analizi*

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Tükenmişlik	50
2.	Psikolojik İyi Oluş	46
3.	İş Tatmini	35
4.	İşten Ayrılma Niyeti	26
5.	Cinsiyet	21

Anahtar kelime analizine bakıldığında Covid 19 salgının kapsayan akademik çalışma sayısı 33'tür. Yıllık üretim grafiğine bakıldığında Covid 19 salgın dönemi ve sonrası ivme kazandığı görülmektedir. 2022 yılında akademik çalışma hızı düşüşe geçse de 2024 en çok çalışma yapılan yıl olmuştur.



Grafik 2.34. *Stres: Yıllık Üretim Grafiği*

İşten ayrılma niyeti, turizm sektöründe 896 akademik çalışmaya erişim sağlanmıştır. Anahtar kelime analizi için toplam 2.477 yazar anahtar kelime kullanılmıştır. Turizm sektöründe işten ayrılma niyeti Web of Science veri tabanında ilk 1997 yılında yayımlanmıştır. Yıllık büyüme oranı yüzde 3,69'dur.

Tablo 2.43. *İşten Ayrılma Niyeti: Genel Bilgiler*

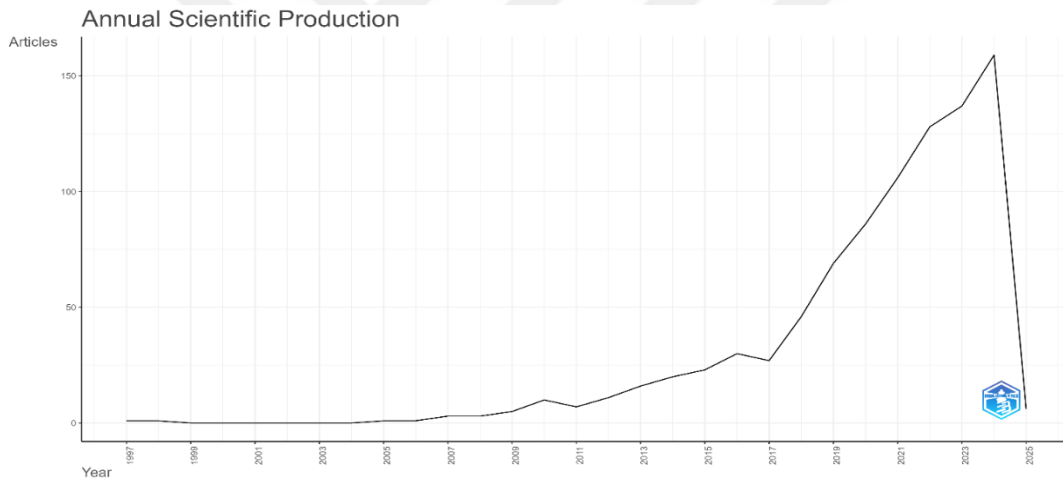
Konu:	İşten Ayrılma Niyeti
Toplam akademik çalışma sayısı:	896
Akademik çalışma zaman aralığı:	1997:2025
Yıllık büyüme oranı:	%3,69
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	2.477

İşten ayrılma niyeti, turizm sektöründe en çok sırasıyla iş tatmini, örgütsel bağlılık, işe adanmışlık, iş güvensizliği ve duygusal tükenme ile birlikte çalışılmıştır. Yazar anahtar kelime analizinde diğer bir bulgu da diğer analizlerde karşılaşılan Covid 19 salgın konusunun da (48 yazar anahtar kelime) önemli ölçüde çalışıldığı dikkat çekmektedir.

Tablo 2.44. İşten Ayrılma Niyeti: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	88
2.	Örgütsel Bağlılık	51
3.	İşe Adanmışlık	47
4.	İş Güvensizliği	35
5.	Duygusal Tükenme	28

İşten ayrılma niyeti, yıllık üretim grafiğine bakıldığında 2017 yılında hızlı bir büyüme gerçekleşmiştir. En çok çalışılan yıl 2024 yılı olmuştur.



Grafik 2.35. İşten Ayrılma Niyeti: Yıllık Üretim Grafiği

Örgütsel bağlılık, veriler için 648 akademik çalışma kriterlere uygun bulunmuştur. İlk çalışma 1988 yılında yapılmış olup yıllık büyüme oranı 1,89'dur. Yazar anahtar kelime analizi için toplamda 1.760 kelime kullanılmıştır.

Tablo 2.45. Örgütsel Bağlılık: Genel Bilgiler

Konu:	Örgütsel Bağlılık
Toplam akademik çalışma sayısı:	648
Akademik çalışma zaman aralığı:	1988:2025
Yıllık büyüme oranı:	%1,89
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.760

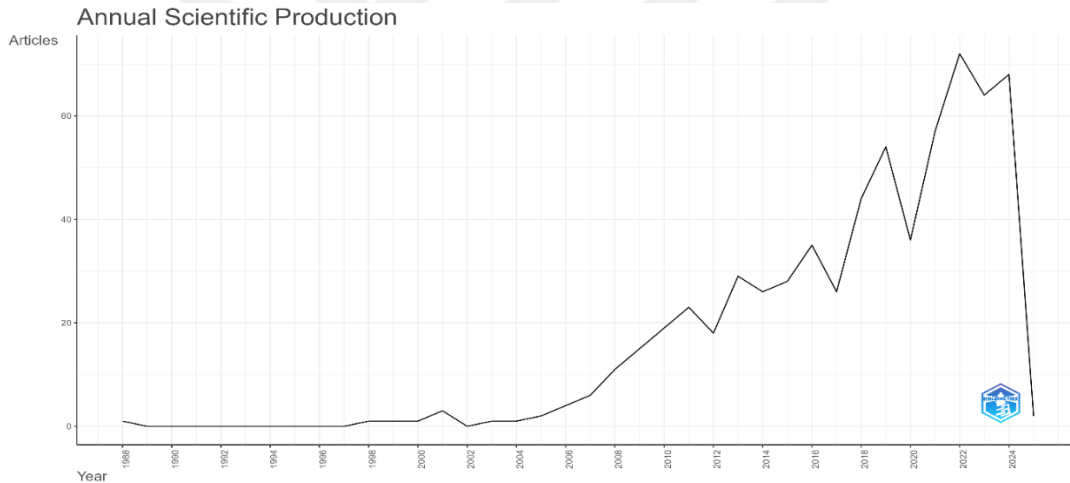
Anahtar kelime analizinde turizm sektöründe örgütsel bağlılık konusu en çok iş tatmini ile çalışılmıştır. Özellikle 648 akademik çalışmadan 117'si iş tatmini ile yapılması

oranlandığında diğer konulara göre oldukça fazladır. Diğer en çok çalışılan konular; işten ayrılma niyeti, kurumsal sosyal sorumluluk, işe adanmışlık ve liderlik konularıdır.

Tablo 2.46. Örgütsel Bağlılık: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	117
2.	İşten Ayrılma Niyeti	49
3.	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	27
4.	İşe Adanmışlık	27
5.	Liderlik	23

Örgütsel bağlılık konusunun yıllık üretim grafiğinde 2017 yılından 2019 yılına ivme kazansa da 2019 yılından sonra akademik çalışmalar azalışa geçmiştir. 2020 yılından sonra 2022 yılına kadar tekrar yükselişe geçmiş hatta en çok yayın yapılan yıl 2022 olmuştur. 2022 yılından sonra düşüş görülmektedir.



Grafik 2.36. Örgütsel Bağlılık: Yıllık Üretim Grafiği

İşe adanmışlık, konusu diğer konulara göre turizm sektöründe çalışılmış diğer konulara göre daha yeni bir konudur. Web of Science veri tabanından alınan verilere göre ilk çalışma 2005 yılında yapılmıştır. Toplam 631 akademik çalışma kriterlere uygun bulunmuş ve anahtar kelime analizi için kullanılan yazar anahtar kelime sayısı 1.669'dur.

Tablo 2.47. İşe Adanmışlık: Genel Bilgiler

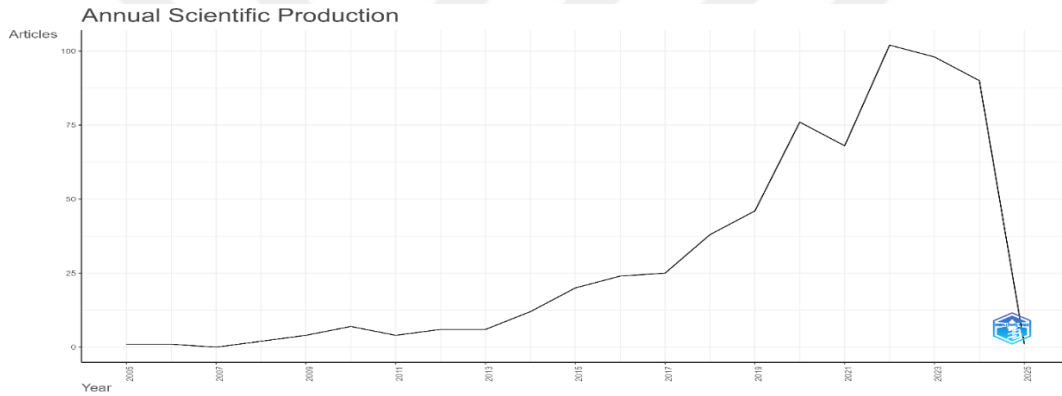
Konu:	İşe Adanmışlık
Toplam akademik çalışma sayısı:	631
Akademik çalışma zaman aralığı:	2005:2025
Yıllık büyüme oranı:	%0
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1669

İşe adanmış konusu turizm sektöründe en çok iş tatmini konusu ile ele alınmıştır. Sonra sırası ile psikolojik sözleşme, iş performansı, iş becerikliliği (job crafting) ya da iş biçimlendirme, işten ayrılma niyeti konularıdır.

Tablo 2.48. İşe Adanmışlık: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	46
2.	Psikolojik Sözleşme	37
3.	İş Performansı	28
4.	İş Becerikliliği/Biçimlendirme	26
5.	İşten Ayrılma Niyeti	24

Yıllık üretim miktarı 2013 yılından itibaren yükselişe geçse de en çok ivme kazandığı 2021 yılı olmuş sonrasında akademik çalışmalar azalışa geçmiştir.



Grafik 2.37. İşe Adanmışlık: Yıllık Üretim Grafiği

Örgütsel vatandaşlık davranışı, turizm sektöründe çalışılan önemli konulardan biridir. Toplamda 630 akademik çalışma Web of Science veri tabanından bir veri seti oluşturulmuştur. Yıllık büyüme oranı yüzde 4,15, ilk çalışma 1998 yılında veri tabanına girmiştir. Anahtar kelime analizi için 1.926 yazar anahtar kelime kullanılmıştır.

Tablo 2.49. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Genel Bilgiler

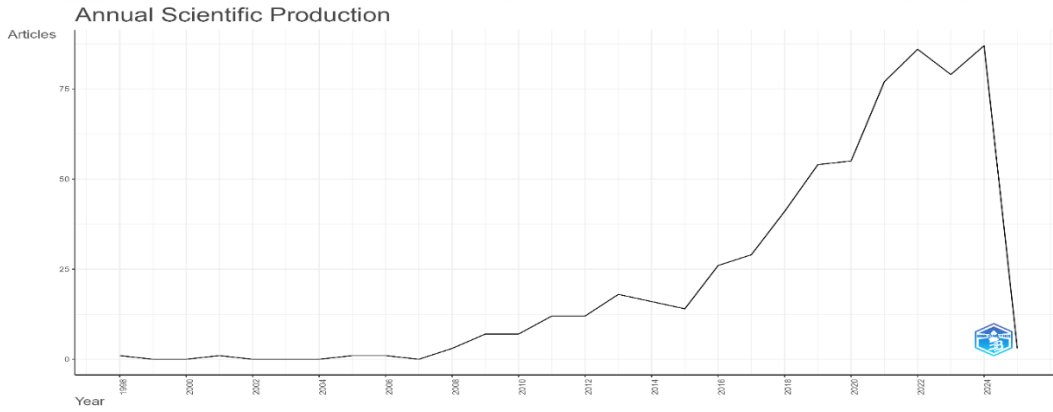
Konu:	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
Toplam akademik çalışma sayısı:	630
Akademik çalışma zaman aralığı:	1998:2025
Yıllık büyüme oranı:	%4,15
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.926

Yapılan yazar anahtar kelime analizinde en çok çalışılan konular; iş tatmini, işe adanmışlık, kurumsal sosyal sorumluluk, hizmetkar liderlik ve lider-üye etkileşimidir. Performans (22 yazar anahtar kelime) ve örgütsel bağlılık (19 yazar anahtar kelime analizi) konuları da örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalışmış konulardır.

Tablo 2.50. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	34
2.	İşe Adanmışlık	29
3.	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	27
4.	Hizmetkar Liderlik	25
5.	Lider-Üye Etkileşimi	24

Örgütsel vatandaşlık davranışı, yıllık üretim grafiğinde görüldüğü üzere en çok 2022 ve 2024 yılında turizm sektöründe araştırmalara konu olmuştur. 1998 yılından 2015 yılına kadar çalışmalar artış ya da azalış ivmesi az miktarlarda görülmekte ancak 2015 yılından sonra 2022 yılına kadar hızlı bir yükselişe geçmiştir.

**Grafik 2.38. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Yıllık Üretim Grafiği**

Tükenmişlik, Web of Science 619 adet akademik çalışmaya belirlenen kriterlere uygun olacak şekilde erişim sağlanmıştır. İlk çalışma verilere göre 1998 yılında yapılmıştır. Anahtar kelime analizi için 1.727 yazar anahtar kelime kullanılmıştır.

Tablo 2.51. Tükenmişlik: Genel Bilgiler

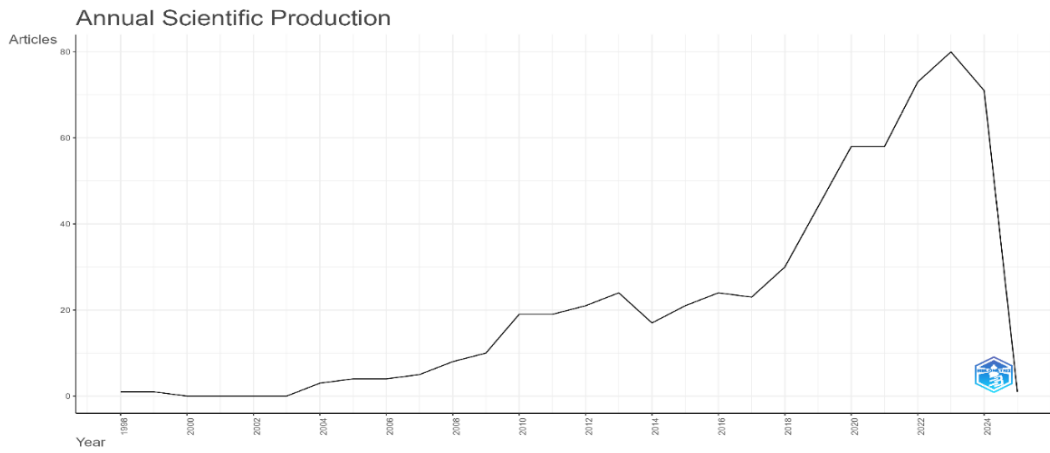
Konu:	Tükenmişlik
Toplam akademik çalışma sayısı:	619
Akademik çalışma zaman aralığı:	1998:2025
Yıllık büyüme oranı:	%0
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.727

Yazar anahtar kelimelerle yapılan anahtar kelime analizinde tükenmişlik ile en çok çalışılan konular işe adanmışlık, duygusal tükenme, iş tatminidir. Daha sonrasında işten ayrılma niyeti ve duygusal emek örgütsel davranış konuları gelmektedir. Ayrıca Covid 19 salgını da 29 anahtar kelime ile dikkat çekmektedir.

Tablo 2.52. Tükenmişlik: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İşe Adanmışlık	59
2.	Duygusal Tükenme	58
3.	İş Tatmini	56
4.	İşten Ayrılma Niyeti	35
5.	Duygusal Emek	30

Tükenmişlik konusunun turizm sektöründeki akademik çalışmaların yıllık üretim grafiğinde 2017 yılından sonra artışa geçmiş ancak 2024 yılında bu yükseliş yerine düşüşe bırakmıştır. En çok çalışma hızı 2019-2020 yılları arasındadır. En fazla akademik çalışma 2023 yılında yapılmıştır.

**Grafik 2.39. Tükenmişlik: Yıllık Üretim Grafiği**

Örgütsel Destek konusunun Web of Science veri tabanında turizm sektörü üzerinde akademik çalışma sayısı 500'dür. İlk çalışma 2005 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 0'dır. Toplam yazar anahtar kelime sayısı 1.501'dir.

Tablo 2.53. Örgütsel Destek: Genel Bilgiler

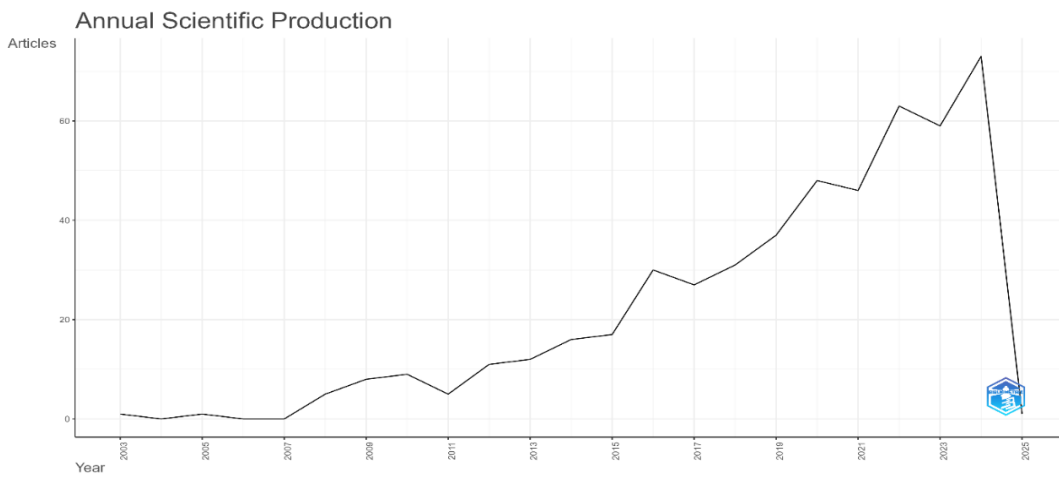
Konu:	Örgütsel Destek
Toplam akademik çalışma sayısı:	500
Akademik çalışma zaman aralığı:	2005:2025
Yıllık büyüme oranı:	0
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.501

Anahtar kelime analizi için kullanılan 1.501 yazar anahtar kelime sonucunda işten ayrılma niyeti en çok çalışılan konu olmuştur. Sonrasında sırasıyla iş tatmini, işe adanmışlık, duygusal tükenme ve duygusal bağlılık konuları beraber ele alınmıştır.

Tablo 2.54. Örgütsel Destek: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İşten Ayrılma Niyeti	32
2.	İş Tatmini	31
3.	İşe Adanmışlık	24
4.	Duygusal Tükenme	19
5.	Duygusal Bağlılık	16

Yıllık üretim grafiğinin artışı düzenli bir yükselişe geçmiş ve arada düşüşler yaşanmıştır. Bundan dolayı yıllık büyüme oranının 0 olmasının bu durumdan kaynaklandığı ön görülmektedir. En çok örgütsel destek ile ilgili akademik çalışma 2024 yılında olmuştur.

**Grafik 2.40. Örgütsel Destek: Yıllık Üretim Grafiği**

Empati, turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış alanında Web of Science veri tabanına göre 395 akademik çalışma mevcuttur. Yıllık büyüme oranı %5,25 ile diğer konulara göre ivmesi yüksektir. Veri tabanına göre turizm sektörü üzerine ilk çalışma 1990 yılında gerçekleşmiştir. Yazar anahtar kelime sayısı 1.589'dur.

Tablo2.55. Empati: Genel Bilgiler

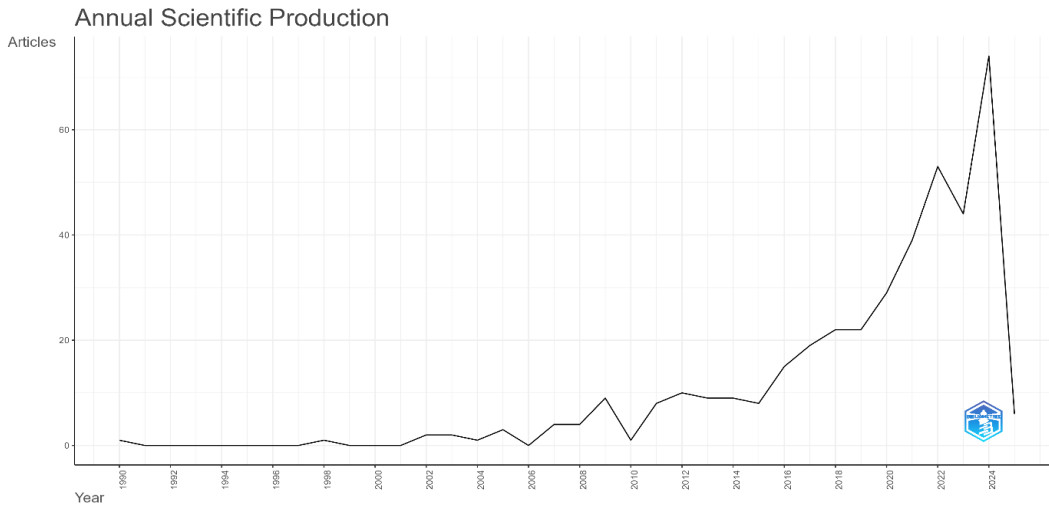
Konu:	Empati
Toplam akademik çalışma sayısı:	395
Akademik çalışma zaman aralığı:	1990:2025
Yıllık büyüme oranı:	%5,25
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.589

Örgütsel davranış konusu olarak empati turizm sektöründe en çok memnuniyet, deneyim, cinsiyet, yapay zekâ, psikolojik iyi oluş ve liderlik en çok çalışılan konulardır. Ancak anahtar kelime analizine bakıldığında anahtar kelimelerin 7,6, 5 gibi az sayılarda olması konuların konu bakımından dağınık olduğu da göstermektedir.

Tablo 2.56. Empati: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Memnuniyet	21
2.	Deneyim	8
3.	Cinsiyet	7
4.	Yapay Zekâ	7
5.	Liderlik	6
6.	Psikolojik İyi Oluş	6

Empati konusunun yıllık üretim grafiği 2015 yılından itibaren ivme göstermiş 2016 ve 2017 yıllarında aynı sayıda akademik çalışma yapılmışsa da özellikle 2019 sonrası 2022 yılına kadar hızlı bir yükselişe geçmiştir.

**Grafik 2.41. Empati: Yıllık Üretim Grafiği**

Duygusal emek, turizm sektöründe 394 akademik çalışma ile 13. sırada yer almaktadır. Zaman aralığı 2004 ile 2025 yılları arasındadır. Yıllık büyüme oranı 0'dır. Analiz için toplam 1.271 yazar anahtar kelime kullanılmıştır.

Tablo 2.57. Duygusal Emek: Genel Bilgiler

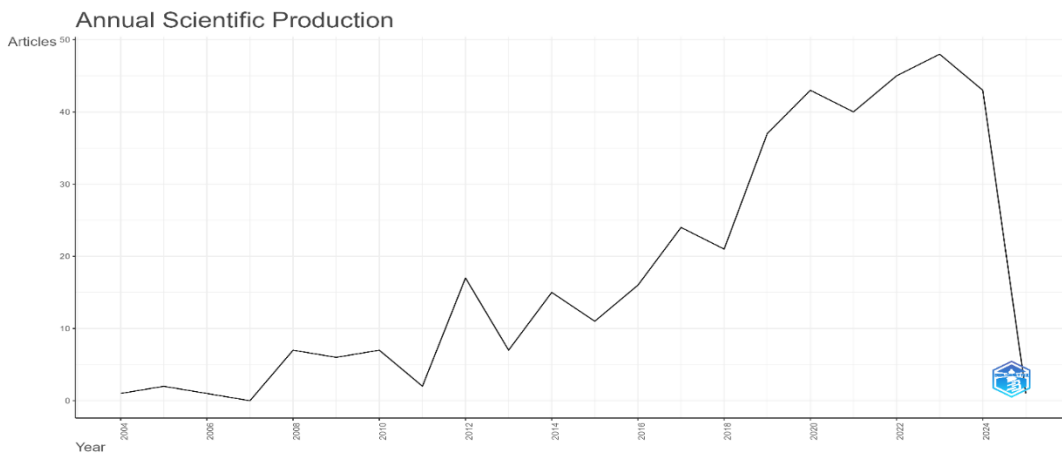
Konu:	Duygusal Emek
Toplam akademik çalışma sayısı:	394
Akademik çalışma zaman aralığı:	2004:2025
Yıllık büyüme oranı:	0
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.271

Yapılan kelime analizi ile duygusal emek ile ne çok çalışılan örgütsel davranış konuları; iş tatmini, tükenmişlik, duygusal tükenme, işten ayrılma niyeti ve duygusal zekadır.

Tablo 2.58. Duygusal Emek: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	25
2.	Tükenmişlik	20
3.	Duygusal Tükenme	17
4.	İşten Ayrılma Niyeti	16
5.	Duygusal Zekâ	14

Yıllık üretim grafiğinde 2011 ile 2012 yılları ve 2018 ile 2020 arasında hızlı bir yükseliş gerçekleşmiştir. Ancak bu yükseliş 2020 yılında düşüş yaşanmış ilerleyen yıllar yine esen miktarda yükseliş olmuştur.

**Grafik 2.42. Duygusal Emek: Yıllık Üretim Grafiği**

Duygusal Zekâ, üzerine Web of Science veri tabanından alınan bilgilere göre turizm sektöründe 386 adet akademik çalışma tespit edilmiştir. İlk çalışma 2005 yılında yapılmıştır. Ancak çalışmanın yıllık büyüme oranı yüzde 21,74 ile diğer örgütsel konulara göre ivmesi oldukça yüksektir.

Tablo 2.59. Duygusal Zekâ: Genel Bilgiler

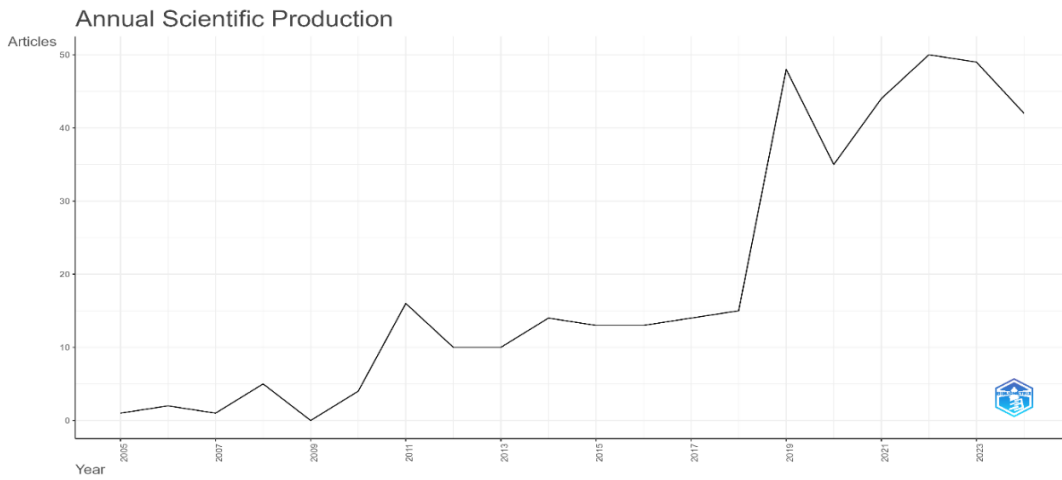
Konu:	Duygusal Zekâ
Toplam akademik çalışma sayısı:	386
Akademik çalışma zaman aralığı:	2005:2025
Yıllık büyüme oranı:	21,74
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.250

Anahtar kelime analizi için toplamda 1.250 yazar anahtar kelime kullanılmıştır. Duygusal zekâ ile en çok çalışılan konular, duygusal emek ve iş tatminidir. Sonrasında sırasıyla performans, tükenmişlik ve stres gelmektedir. Yapılan analizde duygusal zekâ ile kültürel zekâ birlikte çalışıldığı da görülmektedir (15 yazar anahtar kelime).

Tablo 2.60. *Duygusal Zekâ: Anahtar Kelime Analizi*

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Duygusal Emek	21
2.	İş Tatmini	20
3.	Performans	14
4.	Tükenmişlik	13
5.	Stres	13

Duygusal zekâ, yıllık üretim grafiğine bakıldığında turizm sektöründe duygusal zeka ile ilgili yıllar içinde yükseliş ve düşüşlerin bir düzen içinde olmadığı görülmektedir. En çok çalışma 2022 yılında yayımlanmıştır.

**Grafik 2.43.** *Duygusal Zekâ: Yıllık Üretim Grafiği*

Örgüt kültürü, turizm sektöründe yapılmış akademik çalışma toplam 362'dir. İlk çalışma 1993 yılında olup yıllara göre büyüme oranı 0'dır. Anahtar kelime analizi için elde edilen akademik çalışmalardan toplanan yazar kelime sayısı 1.272'dir.

Tablo 2.61. *Örgüt Kültürü: Genel Bilgiler*

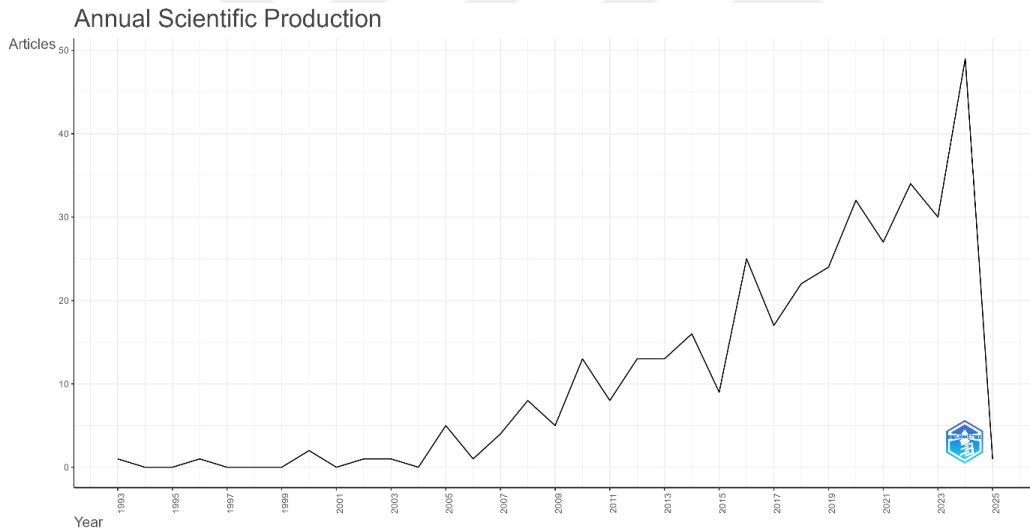
Konu:	Örgüt Kültürü
Toplam akademik çalışma sayısı:	362
Akademik çalışma zaman aralığı:	1993:2025
Yıllık büyüme oranı:	0
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.272

Yapılan anahtar kelime analizi, turizm sektöründe örgüt kültürünün çeşitli yönetim ve organizasyon boyutlarıyla yakından ilişkilendirildiğini ortaya koymaktadır. Özellikle liderlik, performans, inovasyon ve iş tatmini gibi kavramlar, örgüt kültürü ile sıklıkla birlikte ele alınmış ve bu alanlarda yoğun akademik çalışmalar yapılmıştır. Bu durum, örgüt kültürünün işletme yönetimindeki stratejik rolünü ve sektördeki başarının anahtar unsurlarından biri olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.62. Örgüt Kültürü: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Liderlik	18
2.	Performans	16
3.	İnovasyon	15
4.	Sürdürülebilirlik	14
5.	İş Tatmini	13

Yıllık üretim grafiği analizine göre, akademik çalışma sayılarında dalgalanmalar gözlemlense de 2006 yılından itibaren belirgin bir yükseliş trendi ortaya çıkmıştır. Özellikle 2016 yılında ivme kazanarak hızlanan bu artış, 2017 yılında kısa süreli bir düşüş yaşamış ancak takip eden yıllarda tekrar yükselişe geçmiştir. Bu eğilim, 2024 yılında en yüksek çalışma sayısına ulaşılmasıyla zirve yapmıştır. Grafik, akademik ilginin zamanla arttığını ve belirli yıllarda dış etkenler ya da akademik önceliklerin değişmesi nedeniyle dalgalanmalar yaşandığını göstermektedir.

**Grafik 2.44. Örgüt Kültürü: Yıllık Üretim Grafiği**

Psikolojik iyi oluş, örgütsel davranış alanında turizm sektörü üzerine Web of Science veri tabanında toplamda 362 akademik çalışma yapılmıştır. 1992 yılında ilk akademik çalışma veri tabanında bulunmaktadır. Yıllık büyüme oranı 0'dır. Toplam yazar kelime sayısı 1.284'tür.

Tablo 2.63. Psikolojik İyi Oluş: Genel Bilgiler

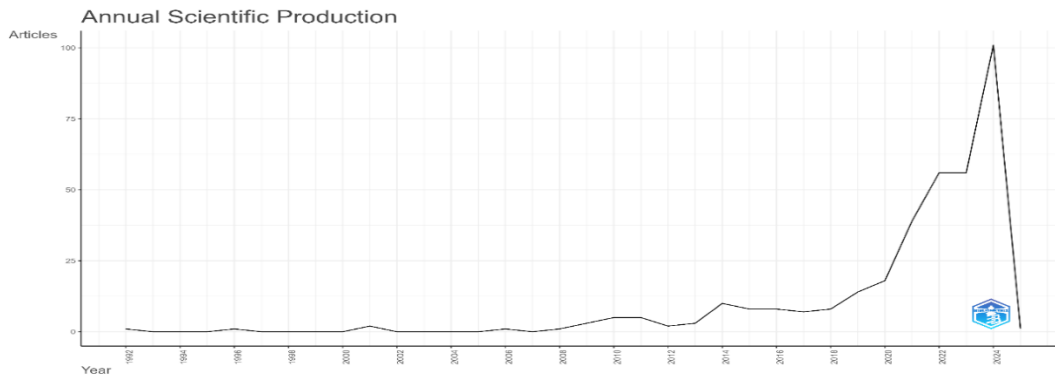
Konu:	Psikolojik İyi Oluş
Toplam akademik çalışma sayısı:	362
Akademik çalışma zaman aralığı:	1993:2025
Yıllık büyüme oranı:	0
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.284

1.272 yazar anahtar kelime analizi bulguları, psikolojik iyi oluşun akademik çalışmalarda ağırlıklı olarak ele alınan bir konu olduğunu göstermektedir. Psikolojik iyi oluş kavramı, özellikle kaygı, mental sağlık ve stres gibi bireysel ve toplumsal zorluklarla ilişkili olarak incelenmiştir. Analiz, aynı zamanda Covid-19 salgınıyla bağlantılı çalışmaların da önemli bir yer tuttuğunu ortaya koymuş; bu bağlamda 47 akademik çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu sonuçlar, pandemi süreci ve sonrası ortaya çıkan zorlukların, akademik dünyada psikolojik iyi oluş ve mental sağlık gibi konulara olan ilgiyi artırdığını ve bu alanların disiplinler arası bir perspektiften ele alındığını göstermektedir.

Tablo 2.64. Psikolojik İyi Oluş: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Psikolojik Dayanıklılığı	40
2.	Çalışan Dayanıklılığı	23
3.	Kaygı	10
4.	Mental Sağlık	10
5.	Stres	10

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında 2008-2019 yılından itibaren artışa geçen akademik çalışmaların özellikle 2020-2022 yılları arasında ve 2023-2024 yılları arasındaki akademik çalışmaların ivmesinin yüksek olduğu görülmektedir. Yazar anahtar kelime analizinde Covid 19 salgını ile akademik çalışma miktarının yüksek olması yıllık üretim artışının Covid 19 salgını dönemi ve sonrası olması dikkat çekici başka bir bulgudur.



Grafik 2. 45. Psikolojik İyi Oluş: Yıllık Üretim Grafiği

Psikolojik güçlendirme, Web of Science veri tabanında turizm sektörü üzerine araştırılmış toplam 320 akademik çalışmaya erişim sağlanmıştır. Elde edilen verilere göre 1999 yılında ilk akademik çalışma yapılmış ve yıllık büyüme oranının 2,7'dir. Toplam yazar anahtar kelime sayısı 1.110 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 2.65. Psikolojik Güçlendirme: Genel Bilgiler

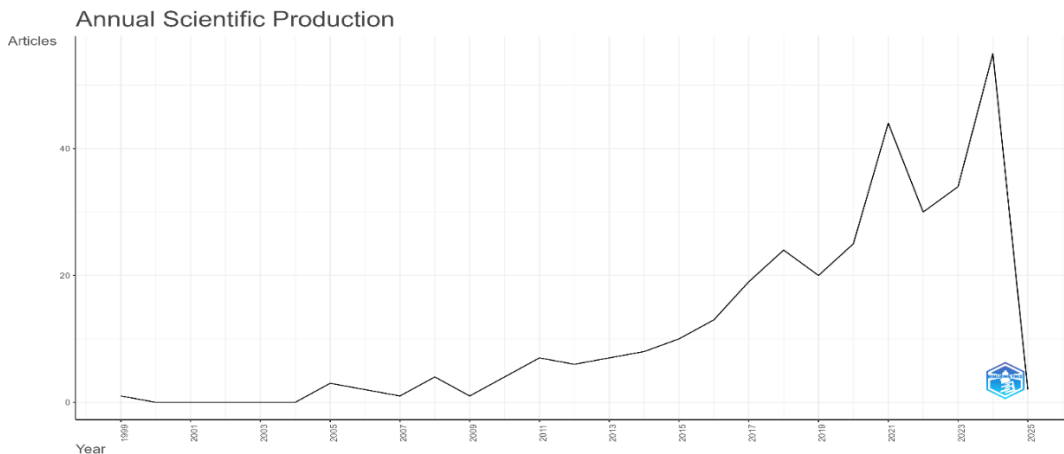
Konu:	Psikolojik Güçlendirme
Toplam akademik çalışma sayısı:	320
Akademik çalışma zaman aralığı:	1999:2025
Yıllık büyüme oranı:	2,7
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1.110

Anahtar kelime analizi sonucunda, Web of Science veri tabanından elde edilen bilgiler, turizm sektöründe psikolojik güçlendirmenin sıklıkla ele alınan bir konu olduğunu ortaya koymaktadır. Psikolojik güçlendirme ile en çok çalışılan konular arasında iş tatmini, güçlendirici liderlik, performans, liderlik ve işe adanmışlık öne çıkmaktadır. Bu durum, turizm sektöründe çalışanların psikolojik güçlendirilmesinin, iş performansı ve liderlik stratejileri gibi kritik unsurlarla nasıl ilişkilendirildiğini ve bu bağlamda iş gücünün motivasyonunu artırmaya yönelik çalışmaların önemini vurgulamaktadır.

Tablo 2.66. Psikolojik Güçlendirme: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	21
2.	Güçlendirici Liderlik	18
3.	Performans	13
4.	Liderlik	12
5.	İşe Adanmışlık	11

Anahtar kelime analizinde dikkat çeken diğer bir husus liderlik ile çalışmaların dikkat çekici miktarlarda olmasıdır. Güçlendirici liderlik (18 yazar anahtar kelime), liderlik (12 yazar anahtar kelime) ve dönüşümcü liderlik (8 yazar anahtar kelime) ile analiz sıralamasında üst sıralarda yer almaktadır. Yıllık büyüme oranı da en fazla 2024 ve 2021 yılında çalışılmıştır. 2021 yılından sonra hızlı bir düşüş gözlenmiştir. 2022 yılından sonra artışa geçmiştir

**Grafik 2.46. Psikolojik Güçlendirme: Yıllık Üretim Grafiği**

İş aile çatışması, Web of Science veri tabanında turizm sektörü üzerine üzerine yapılmış 279 akademik çalışma tespit edilmiştir. İlk çalışma 2004 yılında olup, yıllık büyüme oranı 19,1 ile dikkat çekmektedir. İş aile çatışması anahtar kelime analizi için 884 yazar anahtar kelime kullanılmıştır.

Tablo 2.67. İş Aile Çatışması: Genel Bilgiler

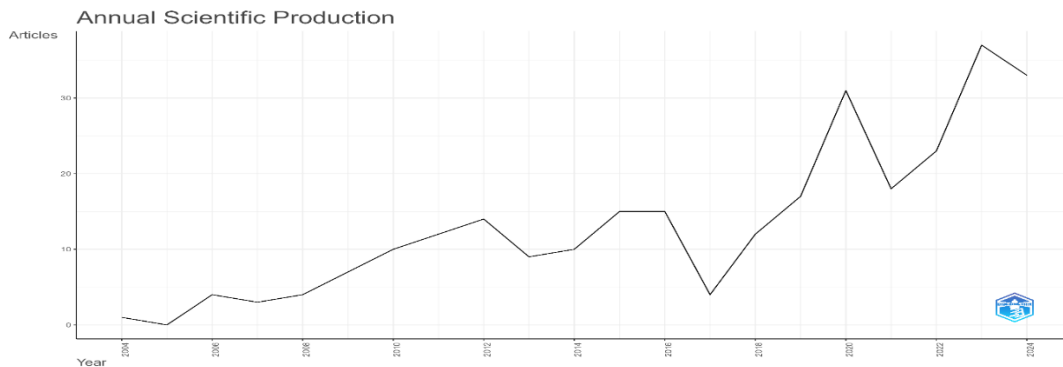
Konu:	İş Aile Çatışması
Toplam akademik çalışma sayısı:	279
Akademik çalışma zaman aralığı:	2004:2024
Yıllık büyüme oranı:	19,1
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	884

Turizm sektörü üzerine iş-aile çatışması konusunda yapılan 279 akademik çalışmanın yazar anahtar kelime analizi, bu alanda elde edilen veriler, iş-aile çatışması ile en çok iş tatmini arasında bağlantı kurularak akademik çalışmalar yapıldığını göstermektedir. Bunun yanı sıra tükenmişlik ve duygusal tükenme kavramlarının da eşit oranda incelendiği belirlenmiştir. Bu konuları sırasıyla işten ayrılma niyeti ve cinsiyet temalı akademik çalışmalar takip etmiştir.

Tablo 2.68. İş Aile Çatışması: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	24
2.	Tükenmişlik	17
3.	Duygusal Tükenme	17
4.	İşten Ayrılma Niyeti	15
5.	Cinsiyet	11

Yıllık üretim grafiğinde dalgalanmalara bakıldığında 2003 yılında akademik çalışmalar artışa geçtiği görülse de 2017 yılında sert bir azalış görülmüştür. Ancak bu durum 2018 yılında değişerek artışa geçmiştir. 2021 yılında tekrar bir düşüş söz konusu olsa da tekrar yükseliş kazanmış ve en çok çalışma 2023 yılında olmuştur.



Grafik 2.47. İş Aile Çatışması: Yıllık Üretim Grafiği

Duygusal bağlılık, örgütsel bağlılık boyutlarından biri olarak turizm sektörü üzerine çalışma sayısından dolayı analize dahil edilmiştir. Turizm sektöründe duygusal bağlılık 2004 ile 2024 yılları arasında toplam 274 akademik çalışma yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı yüzde 19,28'dir. Toplam yazar anahtar kelime sayısı 960'tır.

Tablo 2.69. Duygusal Bağlılık: Genel Bilgiler

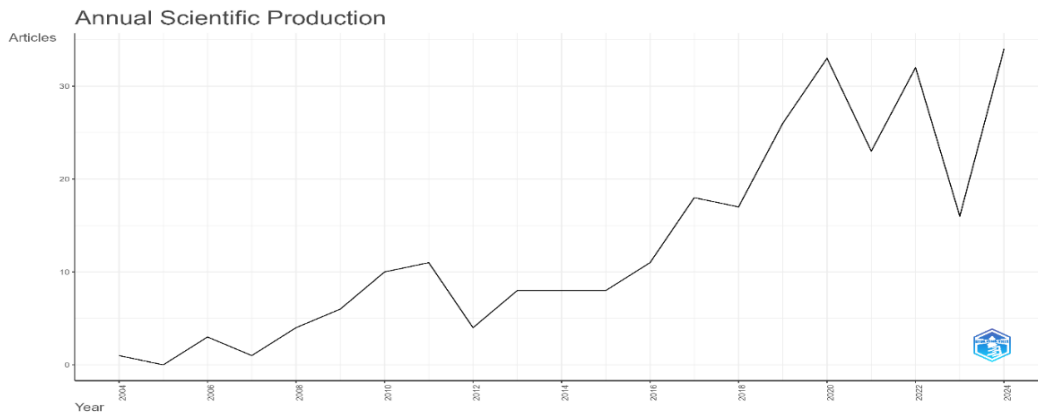
Konu:	Duygusal Bağlılık
Toplam akademik çalışma sayısı:	274
Akademik çalışma zaman aralığı:	2004:2024
Yıllık büyüme oranı:	19,28
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	960

Turizm sektöründe duygusal bağlılık üzerine yapılan akademik çalışmaların yazar anahtar kelime analizi, toplamda 960 kelimenin incelenmesiyle gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, duygusal bağlılık en çok iş tatmini, işten ayrılma niyeti, memnuniyet, güven ve kurumsal sosyal sorumluluk konularıyla birlikte ele alınmıştır. Bu bulgular, duygusal bağlılığın, çalışanların iş ortamındaki tutum ve davranışlarını etkileyen çok boyutlu bir kavram olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.70. Duygusal Bağlılık: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	19
2.	İşten Ayrılma Niyeti	15
3.	Memnuniyet	14
4.	Güven	13
5.	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	12

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında en çok çalışma 2022 ve 2024 yıllarında yapılmıştır. Yıllar içinde akademik çalışma sayısında dalgalanmalar olsa da 2015 yılında yıllık üretim artışa geçmiştir.



Grafik 2.48. Duygusal Bağlılık: Yıllık Üretim Grafiği

İletişim üzerine turizm sektöründe Web of Science veri tabanında toplam 261 çalışma elde edilmiştir. Bu çalışmaların yıllık büyüme oranı %2,34 olarak hesaplanmış olup, iletişim konusundaki araştırma eğilimlerinin istikrarlı bir şekilde arttığını göstermektedir.

Tablo 2.71. İletişim: Genel Bilgiler

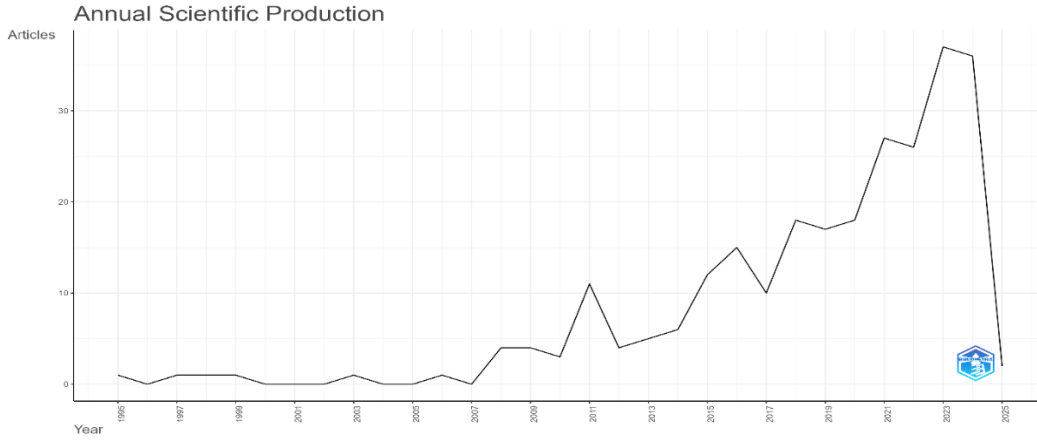
Konu:	İletişim
Toplam akademik çalışma sayısı:	261
Akademik çalışma zaman aralığı:	1995:2025
Yıllık büyüme oranı:	2,34
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1029

Turizm sektöründe örgütlerde ve çalışanlar arasındaki iletişim konusuna yönelik Web of Science veri tabanından elde edilen akademik çalışmaların yazar anahtar kelime analizi, toplamda 1.029 anahtar kelime ile gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları, iletişim kavramının en çok iş tatmini, liderlik, kurumsal sosyal sorumluluk, çalışan bağlılığı ve motivasyon konuları ile birlikte ele alındığını göstermektedir. Ayrıca, Covid-19 salgını ile ilgili yapılan çalışmaların da bu alanda dikkate değer bir yer tuttuğu ve analizde 11 yazar anahtar kelimesi ile temsil edildiği belirlenmiştir. Bu bulgular, iletişimin turizm sektöründe örgütsel başarı ve çalışan memnuniyeti açısından kritik bir rol oynadığını ve salgının bu konudaki araştırmaları daha da çeşitlendirdiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 2.72. İletişim: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	13
2.	Liderlik	8
3.	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	7
4.	Çalışan Bağlılığı	7
5.	Motivasyon	7

Yıllık üretim grafiği incelendiğinde, iletişim konusundaki akademik çalışmaların özellikle 2017 yılından itibaren yükselişe geçtiği görülmektedir. Özellikle 2021 ve 2023 yıllarında, akademik çalışma sayısında belirgin bir artış yaşanmıştır. Bu durum, salgın döneminin örgütler ve çalışanlar arasındaki iletişimin önemini açıkça ortaya koyduğunu göstermektedir. Salgın sürecinde yaşanan belirsizlikler ve uzaktan çalışma gibi yeni düzenlemeler, iletişim süreçlerinin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde kritik bir role sahip olduğunu vurgulamış ve bu alandaki akademik ilginin artmasına katkı sağlamıştır.



Grafik 2.49. İletişim: Yıllık Üretim Grafiği

İş yükü, Web of Science veri tabanında turizm sektöründe toplamda 252 akademik çalışmaya erişilmiştir. İlk çalışma 1989 yılında gerçekleşmiş ve yıllık büyüme oranı 10,69 olduğu görülmektedir.

Tablo 2.73. İş Yükü: Genel Bilgiler

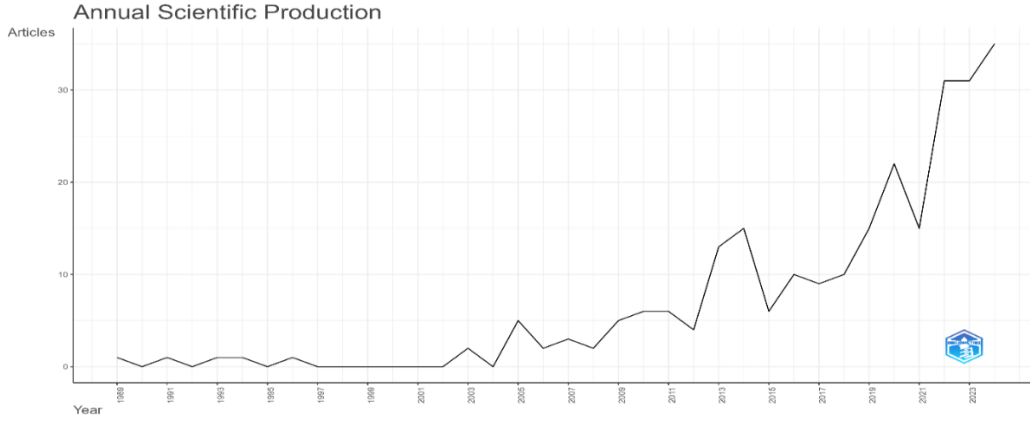
Konu:	İş Yükü
Toplam akademik çalışma sayısı:	252
Akademik çalışma zaman aralığı:	1989:2024
Yıllık büyüme oranı:	10,69
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	1113

Turizm sektöründe iş yükü konusuna yönelik yapılan anahtar kelime analizi, toplamda 1.113 yazar anahtar kelime ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, iş yükü ile en çok ilişkilendirilen örgütsel davranış konularının tükenmişlik, iş tatmini, meslek ve iş stresi, yapay zekâ olduğunu göstermektedir. Ayrıca, Covid-19 salgını ile ilgili anahtar kelimelerin, analizde en sık kullanılan ilk üç konu arasında yer aldığı tespit edilmiştir. Bu veriler, iş yükünün çalışanların mesleki ve psikolojik durumları üzerindeki etkisinin yanı sıra, salgın dönemi ve teknolojik gelişmelerin turizm sektöründe iş yükü yönetimiyle ilgili araştırmalara olan ilgiyi artırdığını ortaya koymaktadır.

Tablo 2.74. İş Yükü: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Tükenmişlik	6
2.	İş Tatmini	6
3.	Meslek Stresi	5
4.	İş Stresi	5
5.	Yapay Zekâ	4

Yıllık dağılım grafiğine bakıldığında iş yükünün turizm sektöründe yükselişe geçmesi 2018 yılından sonra gerçekleşmiştir. 2021 yılında bir düşüş gözlemlense de bu durum 2022 yılında tersine dönmüştür. En çok akademik çalışmalara konu olduğu yıl da 2024 yılı olmuştur.



Grafik 2.50. İş Yükü: Yıllık Üretim Grafiği

Örgütsel adalet, Web of Science veri tabanında örgütsel adalet konusu toplamda 242 akademik çalışmaya erişim sağlanmıştır. Turizm sektöründe örgütsel adalet konusu ilk çalışma 2003 yılında yapılmıştır. Konunun veri tabanında yıllık büyüme oranı 5,43'tür.

Tablo 2.75. Örgütsel Adalet: Genel Bilgiler

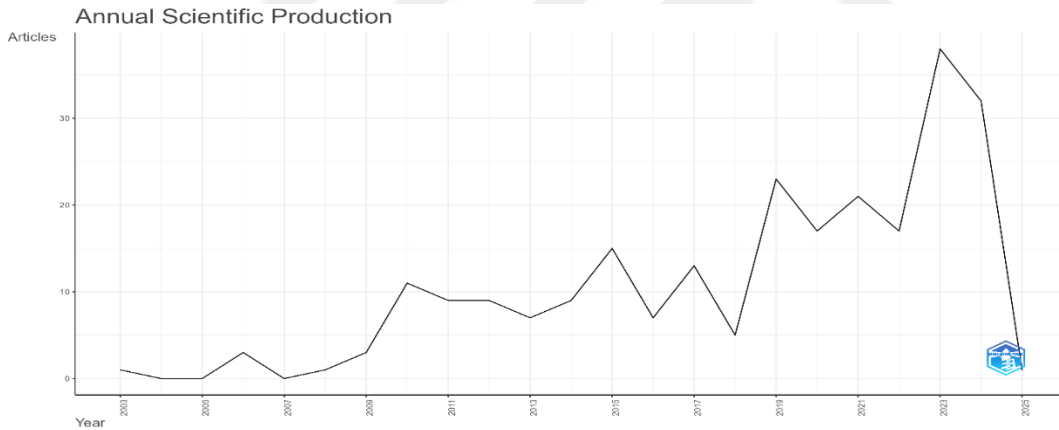
Konu:	Örgütsel Adalet
Toplam akademik çalışma sayısı:	242
Akademik çalışma zaman aralığı:	2003:2025
Yıllık büyüme oranı:	5,43
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	815

Anahtar kelime analizi için örgütsel adalet konulu akademik çalışmalardan elde edilen kelime sayısı 815'tir. Yapılan analiz sonucunda, örgütsel adalet konusunun, özellikle örgütsel güven, iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, kurumsal sosyal sorumluluk ve işe adanmışlık gibi kavramlarla birlikte ele alındığı tespit edilmiştir. Bu bulgular, örgütsel adaletin, çalışanların iş yerindeki tutum ve davranışlarını şekillendiren önemli bir unsur olduğunu göstermektedir. Örgütsel güven ve bağlılık gibi faktörlerin, adalet algısıyla birlikte değerlendirildiğinde, çalışanların motivasyonu, performansı ve işletmeye olan bağlılıkları üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 2.76. Örgütsel Adalet: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Örgütsel Güven	24
2.	İş Tatmini	21
3.	Örgütsel Bağlılık	14
4.	İşten Ayrılma Niyeti	12
5.	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	10
6.	İşe Adanmışlık	10

Yıllık dağılım grafiği incelendiğinde, örgütsel adalet konusundaki akademik çalışmaların yıllar içinde dalgalanmalar gösterdiği, ancak en fazla çalışmanın 2023 yılında yapıldığı görülmektedir. 2023 yılından sonra örgütsel adalet üzerine yapılan çalışmaların sayısında belirgin bir düşüş yaşanmış ve bu durum, araştırmacıların bu konuya olan ilgisinin azaldığını göstermektedir. Buna rağmen, turizm sektöründe örgütsel adalet üzerine yapılan çalışmalar, 2022 yılı öncesine kıyasla hala nispeten yüksek bir seviyededir. Bu eğilim, örgütsel adaletin turizm sektöründeki önemini koruduğunu ancak araştırma odağının zamanla farklı alanlara kaymış olabileceğini göstermektedir.

**Grafik 2.51. Örgütsel Adalet: Yıllık Üretim Grafiği**

Çalışan memnuniyeti, ile ilgili turizm sektöründe 242 akademik çalışmaya erişim sağlanmıştır. Web of Science veri tabanından elde edilen bilgilere göre İlk çalışma 2003 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 5,43'tür.

Tablo 2.77. Çalışan Memnuniyeti: Genel Bilgiler

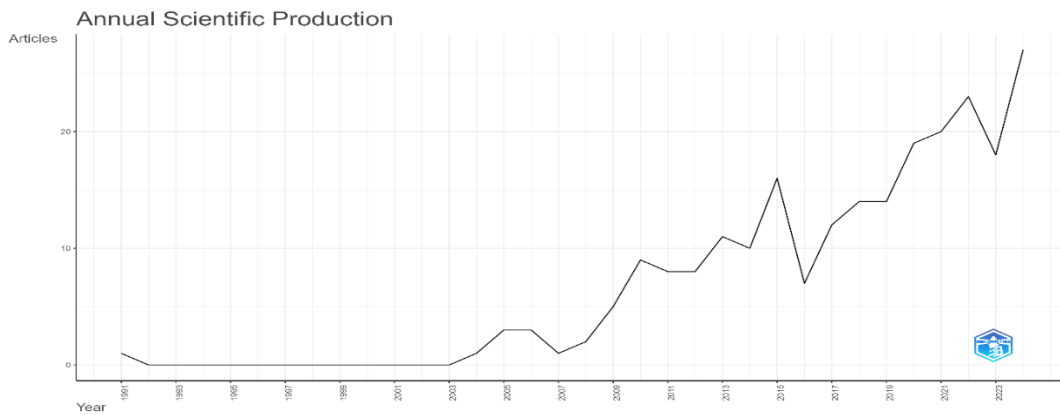
Konu:	Çalışan Memnuniyeti
Toplam akademik çalışma sayısı:	242
Akademik çalışma zaman aralığı:	2003:2025
Yıllık büyüme oranı:	5,43
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	815

Turizm sektöründe örgütsel davranış konusu olarak çalışan memnuniyeti üzerine yapılan akademik çalışmalarda toplamda 815 yazar anahtar kelime kullanılarak bir analiz gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, çalışan memnuniyetinin en çok iş tatmini ile ilişkilendirilerek ele alındığını göstermektedir. Bunun ardından sırasıyla örgütsel bağlılık, performans, işe adanmışlık ve işten ayrılma niyeti konularıyla birlikte çalışıldığı tespit edilmiştir. Analizde dikkat çeken bir diğer bulgu, motivasyon ve liderlik konularının da çalışan memnuniyetiyle ilişkilendirilmiş olmasıdır. Özellikle motivasyon, anahtar kelime analizinde en çok çalışılan konular arasında yer almıştır. Ancak, memnuniyet ile motivasyonun her zaman aynı bağlamda ya da karşılıklı bir ilişki içinde çalışılmadığı, anahtar kelime analizi verilerinde açıkça görülmektedir. Bu durum, her iki konunun benzer dinamiklere sahip olmakla birlikte, farklı odak noktalarıyla ele alındığını ve ayrı disiplinler arası perspektifler sunduğunu göstermektedir.

Tablo 2.78. *Çalışan Memnuniyeti: Anahtar Kelime Analizi*

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	24
2.	Örgütsel Bağlılık	10
3.	Performans	8
4.	İşe Adanmışlık	8
5.	İşten Ayrılma Niyeti	7

Çalışan memnuniyeti konusunda akademik çalışmaların yıllık üretim grafiğine bakıldığında 2015 yılına kadar artış devam etmiştir. Ancak 2016 yılında akademik çalışmalara eğilim azalmıştır. 2016 yılından sonra akademik çalışmalara ilgiye artış 2022 yılına kadar devam etmiştir. En çok akademik çalışma 2024 yılında yapılmıştır.



Grafik 2.52. *Çalışan Memnuniyeti: Yıllık Üretim Grafiği*

Yabancılaşma konusunda turizm sektörü üzerine yapılan ilk akademik çalışma 1993 yılına aittir. Toplamda 187 akademik çalışma kriterlere uygun bulunmuştur. Turizm sektöründe

yabancılaşma konusunun yıllık büyüme oranı 10,37'dir. 187 akademik çalışmadan 796 yazar anahtar kelime kullanılmıştır.

Tablo 2.79. Yabancılaşma: Genel Bilgiler

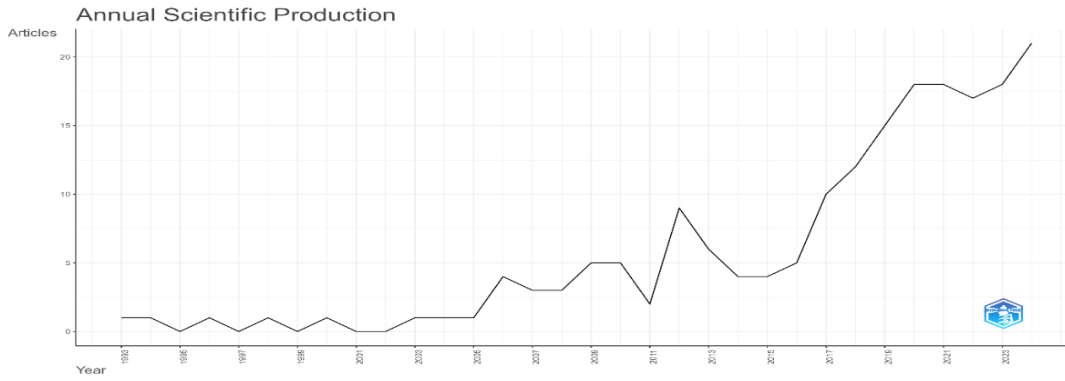
Konu:	Yabancılaşma
Toplam akademik çalışma sayısı:	187
Akademik çalışma zaman aralığı:	1993:2024
Yıllık büyüme oranı:	10,37
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	796

Turizm sektöründe yabancılaşma konusuna yönelik yapılan yazar anahtar kelime analizi, bu alandaki çalışmaların belirli örgütsel davranış konularında yoğunlaşmadığını ortaya koymuştur. Ancak, analiz sonuçlarına göre yabancılaşma, özellikle özgünlük, boş zaman, varoluşçuluk, cinsiyet ve memnuniyet gibi konularla sıklıkla ilişkilendirilmiştir. Bu bulgular, yabancılaşmanın turizm sektöründe çok yönlü bir kavram olarak ele alındığını ve bireysel deneyimlerden örgütsel dinamiklere kadar geniş bir yelpazede araştırıldığını göstermektedir. Özellikle varoluşçuluk ve özgünlük gibi temaların ön plana çıkması, konunun psikolojik ve felsefi boyutlarının da dikkate alındığını işaret etmektedir.

Tablo 2.80. Yabancılaşma: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Özgünlük	18
2.	Boş zaman	8
3.	Varoluşçuluk	6
4.	Cinsiyet	5
5.	Memnuniyet	3

Yıllık dağılım grafiği incelendiğinde, yabancılaşma konusunun turizm sektöründe 2015 yılından itibaren hızlı bir yükseliş gösterdiği görülmektedir. İlk akademik çalışma 1993 yılında yapılmış olsa da; 1995, 1997, 1999, 2000 ve 2001 yılları arasında bu konuda veri tabanında herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Özellikle 2016 yılından itibaren, önceki yıllara kıyasla üç katına çıkan çalışma sayılarıyla birlikte bu alanda dikkate değer bir artış yaşanmıştır. 2016-2021 yılları arasında ise yabancılaşma konusundaki akademik çalışmaların sayısında herhangi bir azalma görülmemiştir. Son yıllarda çalışma sayısında az miktarda bir düşüş gözlemlense de, bu sayılar önceki yıllara oranla hala oldukça yüksektir. Bu eğilim, yabancılaşma konusunun turizm sektöründe giderek artan bir şekilde önem kazandığını ve akademik ilginin güçlü bir şekilde devam ettiğini göstermektedir.



Grafik 2.53. Yabancılaşma: Yıllık Üretim Grafiği

Psikolojik sözleşme, Web of Science veri tabanında turizm sektörü üzerine çalışan toplam akademik çalışma 183'tür. İlk çalışma 2001 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 5,68'dir. Toplam yazar anahtar kelime 637'dir.

Tablo 2.81. Psikolojik Sözleşme: Genel Bilgiler

Konu:	Psikolojik Sözleşme
Toplam akademik çalışma sayısı:	183
Akademik çalışma zaman aralığı:	2001:2025
Yıllık büyüme oranı:	5,38
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	637

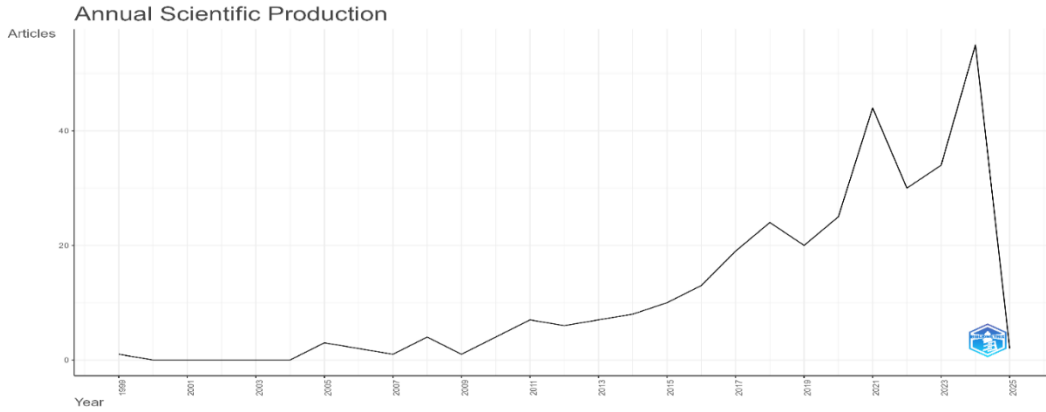
Turizm sektöründe psikolojik sözleşme konusunda yapılan anahtar kelime analizine göre, toplamda 637 yazar anahtar kelimesi kullanılmıştır. Analiz sonuçları, bu alandaki en çok çalışılan konuların işten ayrılma niyeti ve işe adanmışlık olduğunu göstermektedir. Bunları sırasıyla iş tatmini, iş güvensizliği, güven ve algılanan örgütsel destek izlemektedir. Psikolojik sözleşme, turizm sektöründe bireylerin işyerine yönelik algı ve beklentilerinin değerlendirilmesinde önemli bir kavram olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, konu hâlâ gelişmekte olup, çalışanların örgütsel davranışları anlamada daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

Tablo 2.82. Psikolojik Sözleşme: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İşten Ayrılma Niyeti	12
2.	İşe Adanmışlık	12
3.	İş Tatmini	9
4.	İş Güvensizliği	7
5.	Güven	7
6.	Algılanan Örgütsel Destek	6

Yıllık dağılım grafiğine bakıldığında gelişmekte konular arasında görülen psikolojik sözleşme, en çok akademik çalışma 2021 ve 2024 yılında yapılmıştır. 2009 yılından itibaren

akademik çalışma yükselişi artışa geçmiştir. 2022 yılında bir azalma söz konusu olsa da psikolojik sözleşme 2024 yılında zirveyi görmüştür.



Grafik 2.54. Psikolojik Sözleşme: Yıllık Üretim Grafiği

İş Yaşam Dengesi, Web of Science veri tabanında turizm sektöründe yayımlanmış 150 akademik çalışma elde edilmiştir. İlk akademik çalışma 2005 yılında yapılmıştır. İş yaşam dengesi konusunun yıllık büyüme oranı 4,55'tir. Toplam kullanılan yazar anahtar kelime sayısı 591'dir.

Tablo 2.83. İş Yaşam Dengesi: Genel Bilgiler

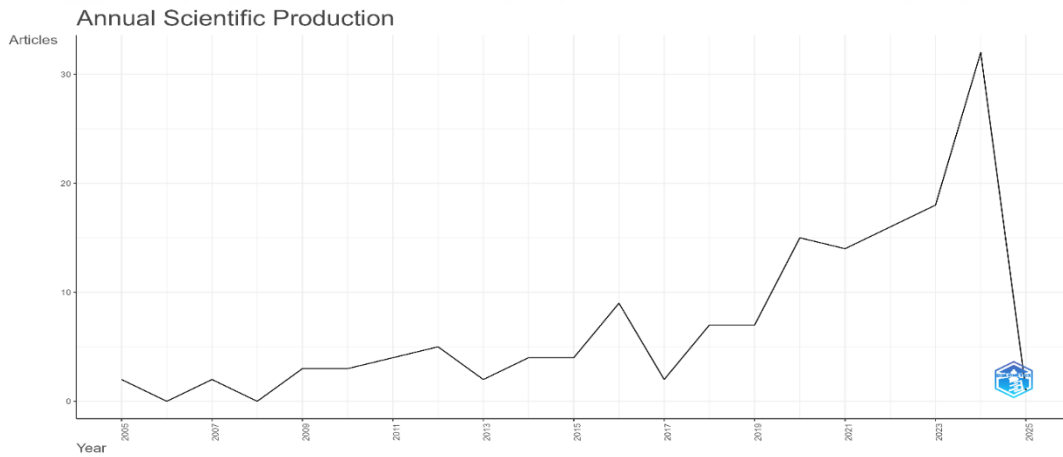
Konu:	İş Yaşam Dengesi
Toplam akademik çalışma sayısı:	150
Akademik çalışma zaman aralığı:	2005:2025
Yıllık büyüme oranı:	4,55
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	591

Anahtar kelime analizine göre, turizm sektöründe en çok çalışılan konular cinsiyet ve iş tatmini olmuştur. Bununla birlikte, kadın çalışmaları ve stres konularının da aynı oranda incelendiği tespit edilmiştir. Diğer yandan, çalışan memnuniyeti, psikolojik iyi oluş ve yetenek yönetimi gibi örgütsel davranış konularının da eşit sıklıkta çalışıldığı belirlenmiştir. Bu veriler, turizm sektöründe iş tatmini ve cinsiyet temelli konuların yanı sıra, çalışanların psikolojik ve profesyonel ihtiyaçlarının da akademik araştırmaların odak noktası olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.84. İş Yaşam Dengesi: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Cinsiyet	9
2.	İş Tatmini	8
3.	Kadın	5
4.	Stres	5
5.	Kariyer	4
6.	Çalışan Memnuniyeti	4
7.	Psikolojik İyi Oluş	4
8.	Yetenek Yönetimi	4

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında 2019 yılından itibaren iş yaşam dengesi konusu yükselişe geçmiştir. En çok çalışılan yıl 2024 yılı olmuştur.

**Grafik 2.55. İş Yaşam Dengesi: Yıllık Üretim Grafiği**

Örgütsel Özdeşleşme, toplamda 150 akademik çalışma tespit edilmiştir. Bu veri setinden elde edilen yazar anahtar kelime sayısı 591'dir. Zaman aralığı 2005-2025 yılları arasındadır. Yıllık büyüme oranı 4.55'tir.

Tablo 2.85. Örgütsel Özdeşleşme: Genel Bilgiler

Konu:	Örgütsel Özdeşleşme
Toplam akademik çalışma sayısı:	150
Akademik çalışma zaman aralığı:	2005:2025
Yıllık büyüme oranı:	4,55
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	591

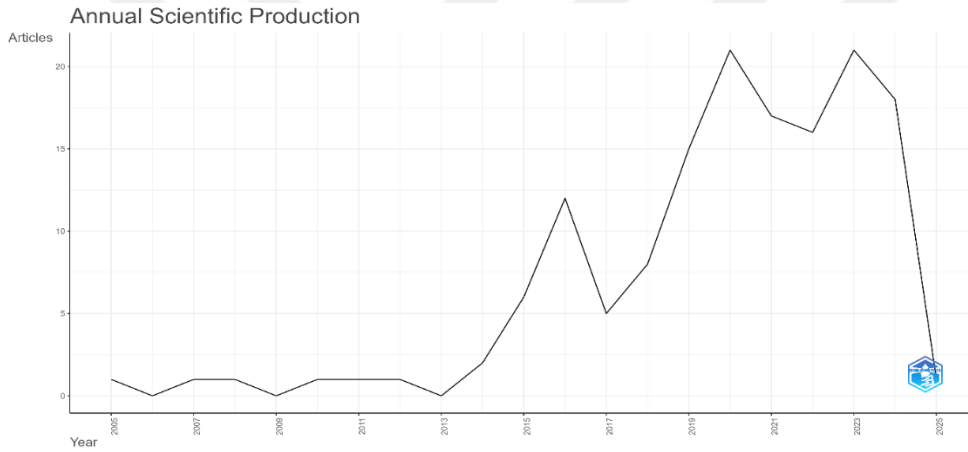
Turizm sektöründe yapılan yazar anahtar kelime analizi, örgütsel özdeşleşmenin çeşitli önemli kavramlarla ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu konular arasında kurumsal sosyal sorumluluk, örgütsel vatandaşlık davranışı, hizmetkar liderlik, iş performansı ve işe adanmışlık yer almaktadır. Bu bağlamda örgütsel özdeşleşme ile ilgili yapılan akademik çalışmalar

çalışanların bağlılığını ve performansını artırmak için önemli bir etkileşim süreci oluşturduğunu göstermektedir.

Tablo 2.86. Örgütsel Özdeşleşme: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	15
2.	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	7
3.	Hizmetkar Liderlik	7
4.	İş Performansı	6
5.	İşe Adanmışlık	6

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında en çok çalışma 2020 yılında ve 2023 yıllarında yapıldığı görülmektedir. Ama bu yıllar arasında örgütsel özdeşleşme ile ilgili akademik çalışma sayılarında azalmalarda olduğu gözlemlenmektedir.



Grafik 2.56. Örgütsel Özdeşleşme: Yıllık Üretim Grafiği

Psikolojik dayanıklılık; Web of Science veri tabanında turizm sektörü üzerine yayımlanmış akademik çalışma sayısı 135'tir. Verilere göre ilk çalışma 2014 yılında gerçekleşmiştir. Bu 135 akademik çalışma için 556 yazar anahtar kelime kullanıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 2.87. Psikolojik Dayanıklılık: Genel Bilgiler

Konu:	Psikolojik Dayanıklılık
Toplam akademik çalışma sayısı:	135
Akademik çalışma zaman aralığı:	2014:2025
Yıllık büyüme oranı:	0
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	556

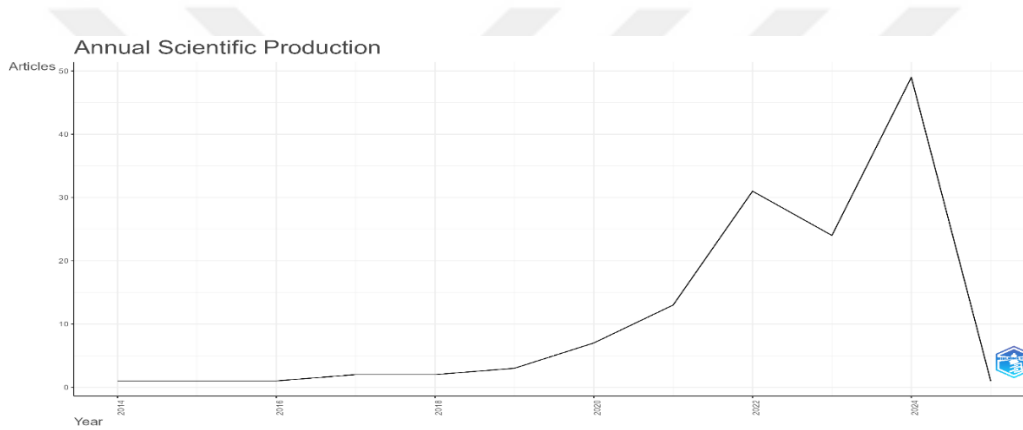
Anahtar kelime analizi için kullanılan bu 556 yazar anahtar kelime sonucunda en çok çalışılan örgütsel davranış konuları; yaratıcılık, örgütsel dayanıklılık, kriz yönetimi, psikolojik

sıkıntı ve psikolojik iyi oluş konularıdır. Ancak anahtar kelime analizinde dikkat çeken önemli bir nokta Covid 19 salgını ile ilgili 23 akademik çalışma yapılmış olmasıdır.

Tablo 2.88. Psikolojik Dayanıklılık: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Yaratıcılık	5
2.	Kriz yönetimi	4
3.	Psikolojik Sıkıntı	4
4.	Psikolojik İyi Oluş	4

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında özellikle 2020 yılından itibaren psikolojik dayanıklılık akademik çalışma sayısında bir artış olduğu görülmektedir. En çok çalışma 2024 yılında yapılmıştır.



Grafik 2.57. Psikolojik Dayanıklılık: Yıllık Üretim Grafiği

Sinizm, turizm sektöründe 75 akademik çalışma verisine Web of Science veri tabanı üzerinden erişim sağlanmıştır. İlk akademik çalışma 1999 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 5,68'dir. Toplam yazar anahtar kelime sayısı 344'tür.

Tablo 2.89. Sinizm: Genel Bilgiler

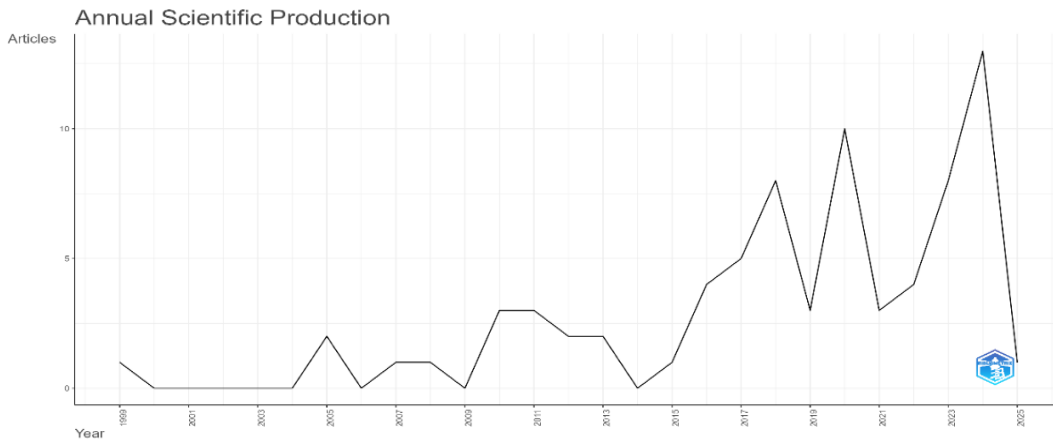
Konu:	Sinizm
Toplam akademik çalışma sayısı:	75
Akademik çalışma zaman aralığı:	1999:2025
Yıllık büyüme oranı:	5,68
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	344

Turizm sektöründe sinizm ile ilgili yapılan akademik çalışmalardan elde edilen yazar anahtar kelime analizi, bu alanda en çok çalışılan konuların tükenmişlik, duygusal tükenme, bağlılık, liderlik, psikolojik iyi oluş, güven ve işten ayrılma niyeti olduğunu göstermektedir. Analiz, yazar anahtar kelime sayısı azaldıkça, bu konulara ilişkin çalışmaların daha sınırlı hale geldiğini ve bu durumun ilişkili konuların sayısının da azaldığını ortaya koymaktadır.

Tablo 2.90. Sinizm: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Tükenmişlik	6
2.	Duygusal Tükenme	5
3.	Bağlılık	3
4.	Liderlik	3
5.	Psikolojik İyi Oluş	3
6.	Güven	3
7.	İşten Ayrılma Niyeti	3

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında Web of Science veri tabanında hiç akademik çalışma yayımlanmamış yıllar olduğu görülmektedir. En çok çalışılan yıl 2024 yılı olmuştur.

**Grafik 2.58. Sinizm: Yıllık Üretim Grafiği**

Dışlanma, Web of Science veri tabanı üzerinden bu tez araştırmasının kriterlerine uygun 71 akademik çalışmaya erişim sağlanmıştır. İlk çalışma 2008 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 19,8'dir. 71 akademik çalışmadan 307 yazar anahtar kelime elde edilmiştir.

Tablo 2.91. Dışlanma: Genel Bilgiler

Konu:	Dışlanma
Toplam akademik çalışma sayısı:	71
Akademik çalışma zaman aralığı:	2008:2024
Yıllık büyüme oranı:	19,8
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	307

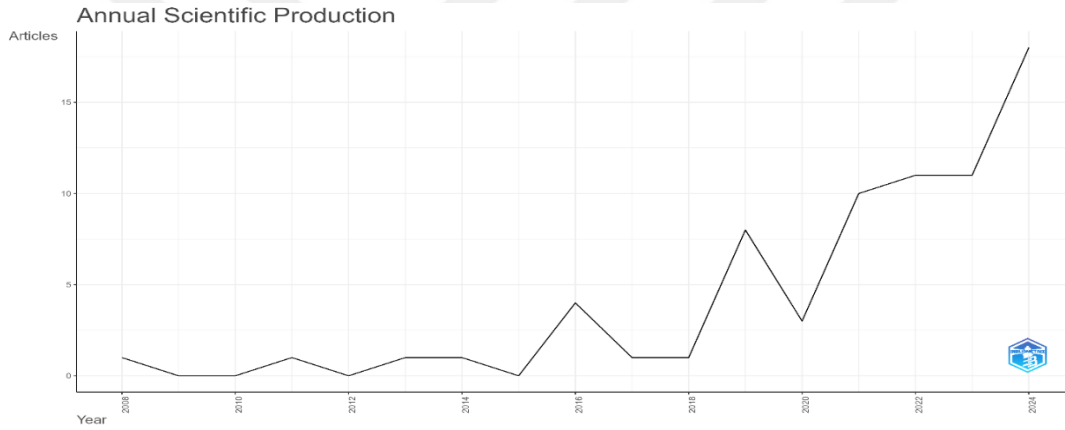
Anahtar kelime analizinde en çok çalışılan örgütsel davranış konusu duygusal tükenmedir. Anahtar kelime analizinde anahtar kelime sayısı azaldıkça konu dağılımlarında yığılmalar yerini dağılmada bıraktığı için ilişkili konu sayıları da bu sebeple azalmaktadır. Tablo da bu durum görülmektedir. Duygusal tükenme konusundan sonra turizm sektöründe

dışlanma konusu en çok bağıllık ihtiyacı, oryantasyon, işe adanmışlık ve iş aile çatışması konuları ile beraber ele alınmıştır.

Tablo 2.92. *Dışlanma: Anahtar Kelime Analizi*

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Duygusal Tükenme	4
2.	Bağıllık İhtiyacı	3
3.	Oryantasyon	3
4.	İşe Adanmışlık	3
5.	İş Aile Çatışması	3

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında en çok akademik çalışma 2024 yılında olduğu görülmüştür. 2020 yılından itibaren dışlanma ile ilgili turizm sektöründeki akademik çalışma sayısı artışa geçmiştir.



Grafik 2.59. *Dışlanma: Yıllık Üretim Grafiği*

Sessizlik konusu ile ilgili turizm sektöründe 69 akademik çalışma sayısı ile Web of Science veri tabanından elde edilmiştir. İlk akademik çalışma 2008 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 17,39'dur. 69 akademik çalışmadan toplamda 289 yazar anahtar kelime kullanılmıştır.

Tablo 2.93. *Sessizlik: Genel Bilgiler*

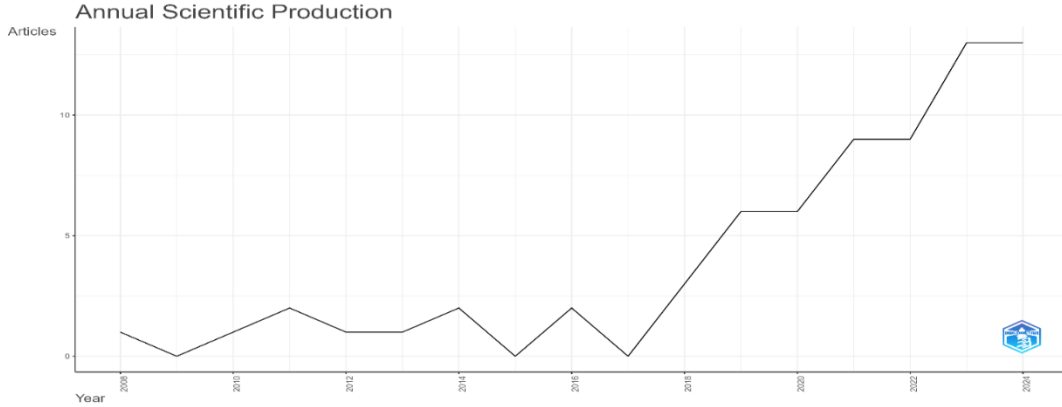
Konu:	Sessizlik
Toplam akademik çalışma sayısı:	69
Akademik çalışma zaman aralığı:	2008:2024
Yıllık büyüme oranı:	17,39
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	289

Anahtar kelime analizinde sessizlik ile en çok çalışılan konu çalışan sesidir. Daha sonra örgütsel vatandaşlık davranışı, istismarcı yönetim çalışılmıştır.

Tablo 2.94. Sessizlik: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Çalışan sesi	6
2.	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	3
3.	İstismarcı Yönetim	3

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında 2018 yılından itibaren akademik çalışma sayının arttığı görülmektedir.

**Grafik 2.60. Sessizlik: Yıllık Üretim Grafiği**

Devam bağlılığı konusunda Web of Science veri tabanında bu tez çalışmasına uygun toplamda 57 akademik çalışmaya erişilmiştir. Bu akademik çalışmalardan 211 yazar anahtar kelime elde edilmiştir. İlk çalışma 2006 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 8,01'dir.

Tablo 2.95. Devam Bağlılığı: Genel Bilgiler

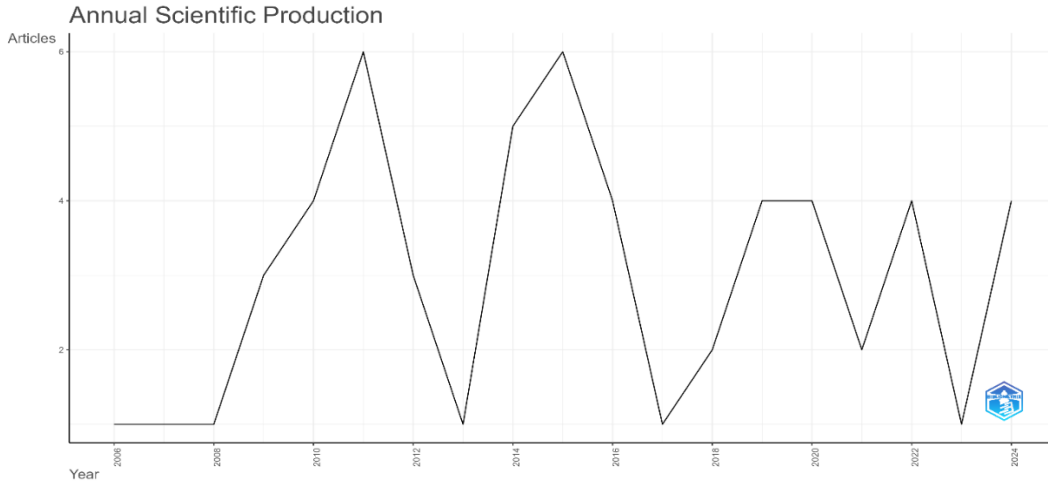
Konu:	Devam Bağlılığı
Toplam akademik çalışma sayısı:	57
Akademik çalışma zaman aralığı:	2006:2024
Yıllık büyüme oranı:	8,01
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	211

Anahtar kelime analizine bakıldığında en çok çalışılan konu iş tatminidir. Sonrasında örgütsel adalet ve güven konuları gelmektedir.

Tablo 2.96. Devam Bağlılığı: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	İş Tatmini	7
2.	Örgütsel Adalet	3
3.	Güven	3

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında düzenli bir yükseliş ya da düşüş görülmektedir. En çok akademik çalışma 2011 ve 2015 yılında yapılmıştır.



Grafik 2.61. Devam Bağlılığı: Yıllık Üretim Grafiği

Örgütsel güven konusu ile ilgili Web of Science veri tabanından turizm sektörü üzerine yapılmış 53 akademik çalışmaya erişim sağlanmıştır. İlk akademik çalışma 2006 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 12,25'tir.

Tablo 2.97. Örgütsel Güven: Genel Bilgiler

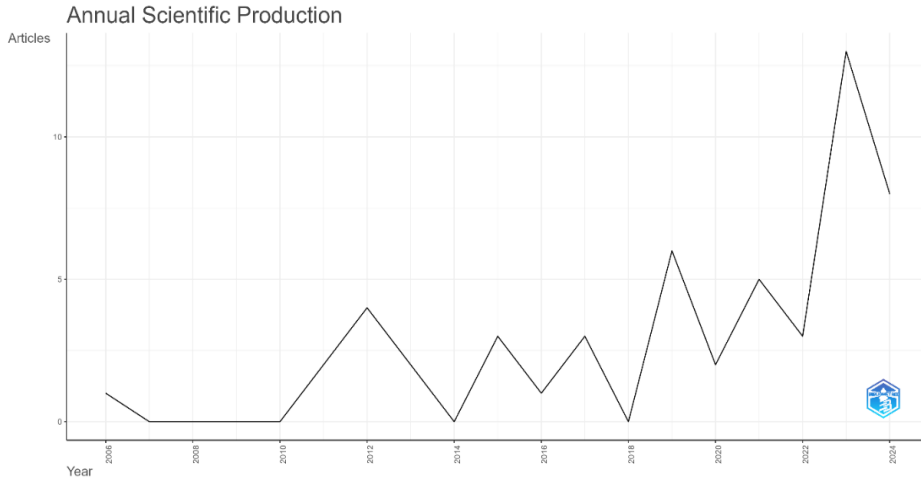
Konu:	Örgütsel Güven
Toplam akademik çalışma sayısı:	53
Akademik çalışma zaman aralığı:	2006:2024
Yıllık büyüme oranı:	12,25
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	222

Anahtar kelime analizi için 222 kelime kullanılmıştır. Örgütsel güven ile ilgili en çok çalışılan örgütsel davranış konuları; örgütsel bağlılık, kurumsal sosyal sorumluluk, iş tatmini, iş tatmini ve dönüşümcü liderlik konuları beraber ele alınmıştır.

Tablo 2.98. Örgütsel Güven: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Örgütsel Bağlılık	7
2.	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	6
3.	İş Tatmini	6
4.	Dönüşümcü Liderlik	4
5.	Etnik Liderlik	3
6.	Transaksiyonel Liderlik	3

Yıllık üretim grafiğine bakıldığında akademik çalışmalar 2022 yılında artışa geçmiştir. Örgütsel güven akademik çalışmalarında en çok akademik çalışma 2023 yılında gerçekleşmiştir.



Grafik 2.62. Örgütsel Güven: Yıllık Üretim Grafiği

Üretken karşıtı iş davranışı, turizm sektöründe toplam 52 adet akademik çalışma Web of Science veri tabanından elde edilmiştir. İlk akademik çalışma 2012 yılında yapılmıştır. Yıllık büyüme oranı 5,48 ve toplam yazar anahtar kelime sayısı 252'dir.

Tablo 2.99. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Genel Bilgiler

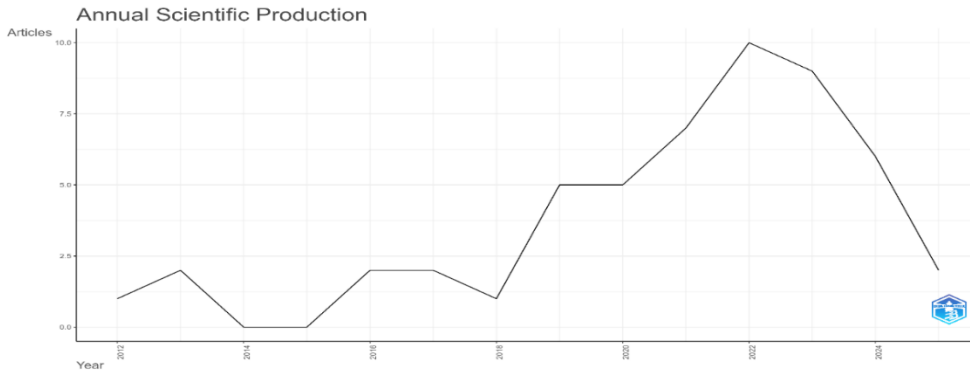
Konu:	Üretken Karşıtı İş Davranışı
Toplam akademik çalışma sayısı:	52
Akademik çalışma zaman aralığı:	2012:2024
Yıllık büyüme oranı:	5,48
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	252

Anahtar kelime analizi neticesinde üretken karşıtı iş davranışı ile ilgili duygusal tükenme, lider üye etkileşimi, işyerinde dışlanma etnik liderlik ve iş tükenmişliktir.

Tablo 2.100. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Duygusal Tükenme	5
2.	Lider Üye Etkileşimi	4
3.	İşyerinde Dışlanma	4
4.	Etnik Liderlik	3
5.	İş Tükenmişlik	3

Yıllık üretim grafiğinde üretken karşıtı iş davranışı en çok akademik çalışma 2022 yılında yapılmıştır. 2018 yılından itibaren akademik çalışma sayılarında artış olmasına rağmen 2022 yılında düşüş görülmektedir.



Grafik 2.63. Üretken Karşıtı İş Davranışı: Yıllık Üretim Grafiği

Örgütsel iklim, Web of Science veri tabanında turizm sektörü üzerine toplamda 50 örgütsel iklim akademik çalışmaya erişilmiştir. İlk çalışma 2007 yılında olup yıllık büyüme oranı 9,93'tür. Bu akademik çalışmalardan 220 yazar anahtar kelime kullanılmıştır.

Tablo 2.101. Örgütsel İklim: Genel Bilgiler

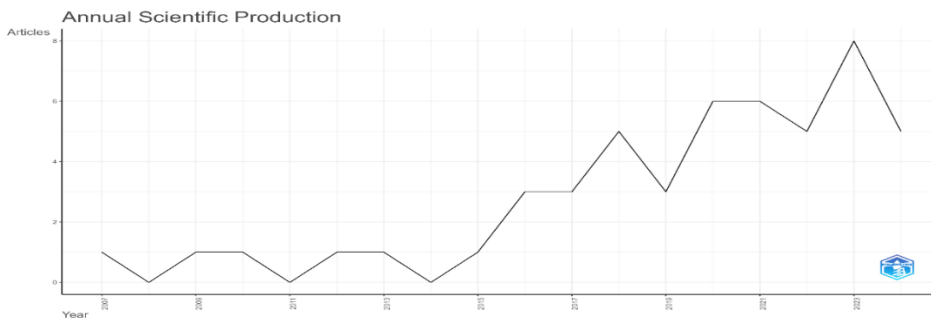
Konu:	Örgütsel İklim
Toplam akademik çalışma sayısı:	50
Akademik çalışma zaman aralığı:	2007:2024
Yıllık büyüme oranı:	9,93
Toplam yazar anahtar kelime sayısı:	220

Anahtar kelime analizi için 220 kelimenin analizinde en çok çalışılan konu örgüt kültürü ve iş aile çatışması olduğu görülmektedir.

Tablo 2.102. Örgütsel İklim: Anahtar Kelime Analizi

	Birlikte ele alınan konular	Birlikte çalışma sayısı
1.	Örgüt Kültürü	5
2.	İş Aile Çatışması	3

Örgütsel iklim konusunun yıllık üretim grafiğinde en çok akademik çalışma 2023 yılında yapılmıştır. Grafiğe göre 2015 yılından itibaren akademik çalışmalarda artış görülmektedir.



Grafik 2.64. Örgütsel İklim: Yıllık Üretim Grafiği

Web of Science veri tabanı üzerinden yapılan sistematik analiz sonuçlarına göre, liderlik, iş tatmini, motivasyon, kişilik ve stres gibi akademik konuların büyük ölçüde turizm sektöründe çalışıldığı tespit edilmiştir. Yapılan anahtar kelime analizi, bu konuların birbirleriyle olan ilişkisini ortaya koymuştur. Bu bağlamda, en sık bir arada ele alınan anahtar kelimeler **iş tatmini, işe adanmışlık, işten ayrılma niyeti, liderlik, tükenmişlik ve performans** olmuştur. Bu bulgu, bu konuların birbirleriyle kesişen ve karşılıklı etkileşimde bulunan araştırma alanları olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca, yıllara göre yapılan dağılım analizinde, örgütsel davranışla ilgili çalışmaların 2023 ve 2024 yıllarında zirveye ulaşmış olduğu, 2019 yılından itibaren ise bu konularda belirgin bir artış gözlemlendiği belirlenmiştir. Bu bulgular, örgütsel davranış alanındaki araştırmaların son yıllarda giderek daha fazla önem kazandığını ve gelecekte bu alandaki akademik çalışmaların artmaya devam edeceğini göstermektedir.

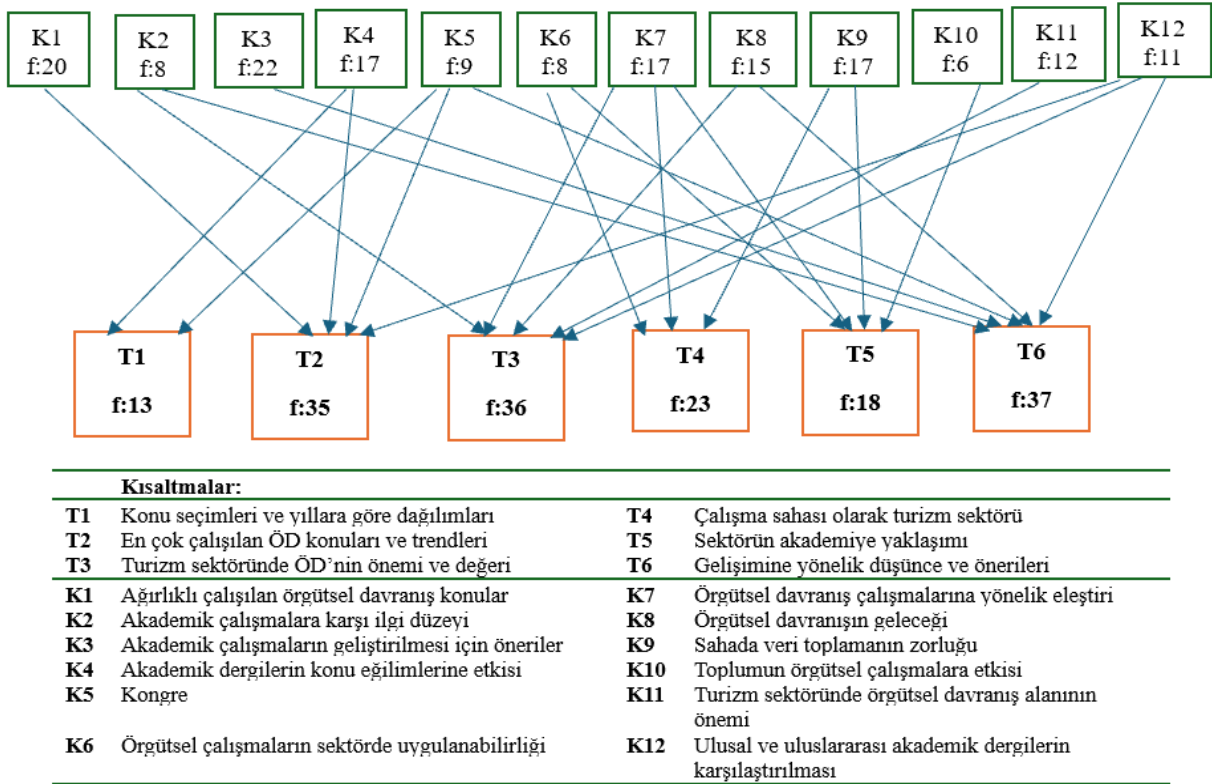
2.3.2. Fenomenolojik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde deşifre edilen görüşme metinlerinin NVivo 12 nitel analiz programında yapılan içerik analizi bulgularına yer verilmiştir. İçerik analizi gerçekleştirilirken ilk aşamada görüşme metinleri belirli açıklamaları ve ifadeleri içerecek şekilde kodlanmıştır. Oluşturulan kodlar ve akademisyenlerin ifadelerine göre frekans dağılımları Tablo 2.106'da aktarılmıştır. Sonraki aşamada ilgili kodların içeriği ve görüşme sorularına verilen yanıtlar dikkate alınarak ana temalar oluşturulmuştur. Burada kodlardan ana tema oluşturulurken akademisyenlerin verdikleri cevapların görüşme sorularına göre dağılımı değerlendirmiştir. Nitekim bu değerlendirmede kodların çoğunluğu tek bir ana tema ile temsil edilmek yerine kodların farklı ana temaları içerecek ifadelerle ortaklaştığı saptanmıştır. Başka bir ifade ile akademisyenler soruları yanıtlarken farklı sorularda benzer konulara vurgu yaptıkları ve bu yanıtların kodlara yansıdığı söylenebilir. Dolayısıyla bahsedilen ana temalar, ortaklaşa gerçekleşen farklı kodlardan oluşturulmuştur. Bu durum Şekil 7'de detaylı olarak açıklanmıştır. Nihai olarak içerik analizi sonucunda 6 ana tema ve temalarla ortaklıları bulunan 12 kod oluşturulmuştur.

Tablo 2.103. Görüşmeler Sonucunda Elde Edilen Alt Kodların Frekans Dağılımları

Akademisyen Alt Kodlar	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	Topla m
K1: Ağırlıklı çalışılan örgütsel davranış konular	0	1	2	2	5	5	4	1	20
K2: Akademik çalışmalara karşı ilgi düzeyi	2	0	1	1	1	0	2	1	8
K3: Akademik çalışmaların geliştirilmesi için öneriler	1	1	3	2	2	3	4	6	22
K4: Akademik dergilerin konu eğilimlerine etkisi	4	0	2	0	2	5	3	1	17
K5: Kongre	2	1	0	0	0	3	1	2	9
K6: Örgütsel çalışmaların sektörde uygulanabilirliği	1	1	1	1	2	1	1	0	8
K7: Örgütsel davranış çalışmalarına yönelik eleştiri	0	1	3	2	8	0	2	1	17
K8: Örgütsel davranışın geleceği	3	0	0	4	3	4	1	0	15
K9: Sahada veri toplamanın zorluğu	3	1	1	2	3	2	2	3	17
K10: Toplumun örgütsel çalışmalara etkisi	1	0	1	1	1	2	0	0	6
K11: Turizm sektöründe örgütsel davranış alanının önemi	0	1	0	2	3	5	0	1	12
K12: Ulusal ve uluslararası akademik dergilerin karşılaştırılması	1	0	2	0	2	1	4	1	11

Tablo 2.106’da aktarılan veriler değerlendirildiğinde en fazla üzerinde durulan kodlar; “Akademik çalışmaların geliştirilmesi için öneriler”, “Ağırlıklı çalışılan örgütsel davranış konular”, “Akademik dergilerin konu eğilimlerine etkisi”, “Örgütsel davranış çalışmalarına yönelik eleştiri”, “Sahada veri toplamanın zorluğu” dur. En az değinilen kodlar ise “Örgütsel çalışmaların sektörde uygulanabilirliği” ve “Toplumun örgütsel çalışmalara etkisi” kodlarıdır. Bu açıklanan bilgiler kodların frekans açısından en fazla veya en az tekrarlanmasını içermektedir. Nitekim yukarıda da açıklandığı üzere ana temaların içeriği bu kodlardan oluşmakta ve bazı kodlar farklı temalara dair ifadeleri de içermektedir. Söz konusu ana temaların hangi kodlardan oluştuğu ve içerik analizi ile elde edilen bulgular, akademisyenlerin ifadelerine atıfta bulunularak detaylı bir şekilde aşağıda başlıklar halinde sunulmuştur.



Şekil 2.1. Ana Tema ve Alt Kodların Frekans Dağılımı

T1: Konu seçimleri ve yıllara göre dağılımları;

“Konu seçimleri ve yıllara göre dağılımları” ana temayı akademik dergilerin konu eğilimlerine etkisi (K4) ve kongre (K5) alt kodları oluşturmuştur. Görüşmelere bakıldığında akademik dergilerin örgütsel davranış alanındaki akademik çalışmalara yaklaşımları, dergide daha önce yayımlanmış çalışmaların takip etmeninde konu seçimlerine ve yıllara göre nasıl dağılım gösterdiğine dair fikir verdiğini belirtmişlerdir.

K5: “...örgütsel davranışları, yapılan çalışma sayısı azalıyor. Çünkü dergiler bu konudaki çalışmalar çok artık önem vermiyorlar. Çok fazla tekrarlanan şeyler oldu falan diyorlar... Yani şunu demek istiyorum, insanlık genelinde olan kazanımlar özellikle işte bu ihtiyaçlar veya moda akımlar efendim hepsini etkilediği için dünyanın moda akımları ne ise aslında araştırma konuları da orada şekillendiğini söyleyebilirim” (Akademisyen 3).

K5: “...Onun dışında bir konuyu inceleyeceğime ben yurt dışı ayağında kullanıyorum. Yani ne yapıyorum dergi editörleri var. Yani artık zaman içinde ellinin üzerinde uluslararası makale yayınlayan bir dergi editörü hinterlandım oldu. Ben dergi editörüne soruyorum, mesela diyorum ki “Ne konuyu araştırayım hangi konuyu

araştırayım. Konuyu bana veren editör var diyor ki şunlar çok incelendi, bugünlerde bu konular var diyor.” (Akademisyen 1).

Örgütsel davranış alanında konu seçimlerine ilişkin yeni fikirlerin geliştirilmesi için ulusal ve uluslararası kongrelere katılımın, ayrıca kongre kitaplarının incelenmesinin önemli olduğu vurgulanmıştır. Bu bağlamda, fenomenolojik bir çalışmanın ana temalarından biri olan örgütsel davranış konularının seçimi ve yıllara göre dağılımı sorusuna yönelik, akademisyenler kongrelerdeki etkileşimler ve kongre kitaplarının sağladığı bilgiler ışığında önemli tespitlerde bulunmuşlardır.

K4: “Kongre kitaplarına bakarak çalışan konular, metodolojileri hakkında bilgi edinebiliriz. Metodolojilerinde değişiklikler var mı, ilişki ağlarında farklılıklar var mı ona bakarız. Ancak konular yerinde sayıyor diyebilirim” (Akademisyen 2).

K4: “...unutmadan kongreler de çok önemli belirleyici yani kongrelerde işlenen konulara bakabilirsin. Dergilerde işlenmiş konulara bakarsın. Bu konuda benim şöyle bir orijinal yönüm var, yani fikrim diyeyim...” (Akademisyen 1).

“Konu seçimleri ve yıllara göre dağılımları” ana teması kapsamında yapılan görüşmelerde, akademik dergilerin ve kongrelerin örgütsel davranış alanındaki akademik çalışmalara yön verme açısından önemli bir rol oynadığı tespit edilmiştir. Akademik dergiler, daha önce yayımlanmış çalışmaların izlenmesiyle konu seçimleri ve dağılımlarına dair fikir sunarken, kongreler ise yeni fikirlerin geliştirilmesi ve etkileşimlerin sağlanması açısından öne çıkmaktadır. Özellikle ulusal ve uluslararası kongrelere katılım ve kongre kitaplarının incelenmesi, örgütsel davranış konularına ilişkin yeni bakış açıları kazandırmada etkili bulunmuştur. Bu bağlamda, akademisyenlerle yapılan görüşmelerde, kongrelerin yeni fikirlerin keşfi ve yayılması için önemli bir araç olduğu, kongre kitaplarının ise sektörel yeniliklerin akademik alan yazına kazandırılmasında kilit rol oynadığı görüşü karşımıza çıkmıştır.

T2: En çok çalışılan örgütsel davranış konuları ve trendleri;

“En çok çalışan örgütsel davranış ve trendleri” ana temasını ağırlıklı çalışılan örgütsel davranış konuları (K1), akademik dergilerin konu eğilimlerine etkisi (K4), kongre (K5) ve ulusal ve uluslararası akademik dergilerin karşılaştırılması” (K12) alt kodları oluşturmuştur. Akademisyenlere göre en çok çalışılan konular; iş tatmini, tükenmişlik, sessizlik, mobbing konularıdır.

K1: “...Hala güncelliğini yitirmemiş konular. Mesela tükenmişlik mesela iş tatmini beni mesela örgütsel bağlılık. Ben de bu konularda yayınlar yaptım. Yani popülaritesini koruyor...” (Akademisyen 5).

K1: “...Turizmde tükenmişlik, mobbing, örgütsel vatandaşlık, örgüt iklimi gibi konuları özellikle turizm sektörüne uydurmaya çalışıyorlar.” (Akademisyen 2).

K4: “...Daha çok işte mobbing'tir yani? En çok duyduğum işte mobbing kelimesini çok sıkça duyuyorum işte...örgütsel sessizlik, böyle bir şey var...” (Akademisyen 6).

T2 ana temasında da tıpkı T1’de olduğu gibi çalışmaların eğilimlerinin akademik dergiler ve editörler kadar kongreler tarafından da şekillendirildiği görülmüştür. Trendleri takip etmek, araştırma konusu belirlemek ve yeni yöntemler keşfetmek açısından akademik dergiler ve kongre bildirileri belirleyici, kongreler ise daha keşfedici bir rol üstlenmektedir.

K5: “Ben hem örgütsel davranış kongrelerine gidiyorum hem de aynı zamanda turizm kongrelerinde gittiğim için açıkçası bir aradaki şeyi de görebiliyorum. Tam olarak ne yönde ve hangi eğilimli aşamada diye...” (Akademisyen 8).

K1: “Ben o konuları eski ya da yeni konuya ayırmıyorum. Araştırılmamış konular evet, biraz daha ekstra editör incelemesine daha hızlı geçiyor. Yani editör şöyle bakıyor pek çok bir ay gibi bizim de yaptığımızda hocam diyor işte makalenin özellikle bakıyorsun ne daha önce bu çalışılmış bir konu” (Akademisyen 1).

Akademisyenlerle yapılan görüşmelerde akademik çalışmalarla ilgili sorulara genellikle ulusal ve uluslararası olacak şekilde ikiye ayırıp cevapladıkları bulgulanmıştır. Akademisyen 5, Akademisyen 7 ve Akademisyen 8’in fikir ve görüşleri örnek gösterilebilir. Bu durum, ulusal ve uluslararası akademik dergilere farklı bakıldığını göstermektedir. Akademisyenler için uluslararası dergiler genellikle daha prestijli kabul edilmektedir.

K12: “Ulusal anlamda söylüyorum çok istediğim ya da işte hani etik olarak demeyeyim ama ilerleyişi açısından bazı soru işaretleri oluyor benim kafamda. O yüzden daha çok uluslararası örgütsel davranışta ilgili olan ya da turizm dergilerine göndermeyi tercih ediyorum. Uluslararası anlamda böyle bir ayrım yok. Örgütsel davranış konuları ama hani turizm dergilerinde çok deneyimim yok ulusallarda o nedenle çok doğru bir yanıt veremeyebilirim size. Ama uluslararası anlamda turizm dergisine gönderdiğinizde sıkıntı yok.” (Akademisyen 8).

“En çok çalışan örgütsel davranış ve trendleri” ana temasına ilişkin yapılan görüşmelerde, akademik çalışmaların iş tatmini, tükenmişlik, sessizlik ve mobbing gibi konulara yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Akademik dergiler ve editörlerin yanı sıra kongrelerin

de bu eğilimlerin şekillenmesinde önemli bir rol oynadığı görülmüştür. Trendleri takip etmek, araştırma konusu belirlemek ve yeni yöntemler keşfetmek açısından akademik dergiler ve kongre bildirilerinin belirleyici bir işlevi olduğu, ancak kongrelerin daha keşfedici bir rol üstlendiği görüşü karşımıza çıkmıştır. Ayrıca, akademisyenlerin ulusal ve uluslararası çalışmalara farklı yaklaşımlar sergiledikleri ve uluslararası dergileri genellikle daha prestijli kabul ettikleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda, ulusal ve uluslararası kongrelere katılımın ve kongre kitaplarının incelenmesinin, örgütsel davranış alanında yeni fikirlerin geliştirilmesinde önemli bir kaynak olduğu yönünde görüşler ortaya çıkmıştır.

T3: Turizm sektöründe örgütsel davranışın önemi ve değeri;

“Turizm sektöründe örgütsel davranışın önemi ve değeri” ana teması, K2 “Akademik çalışmalara karşı ilgi düzeyi”, K3 “Örgütsel davranış çalışmalarına yönelik eleştiri”, K8 “Örgütsel davranışın geleceği”, K11 “Turizm sektöründe örgütsel davranış alanının önemi” ve K12 “Ulusal ve uluslararası akademik dergilerin karşılaştırılması” alt temalarından oluşmaktadır. Bulgular, turizm sektöründe insan faktörünün kritik öneme sahip olması nedeniyle örgütsel davranış alanına her zaman bir ilgi ve önem atfedileceğini ortaya koymaktadır. Ancak, bu alanın popüleritesini kaybettiği ve sektörde önceki kadar ilgi görmediği ifade edilse de çalışma sayısının azalmış olmasına rağmen sayısal üstünlüğünün hala dikkate değer düzeyde olduğu belirtilmiştir.

K2: “...İlgi çok az, çok az, çok az ve çok şey çok sık birbirlerinden esinlenen daha çok bizim fabrikasyon veya işte yani tekrar niteliğinde çalışmalar geliyor...Türkiye’de örgütsel davranış alanında yapılan çalışmalarının sıklığından bahsetmek mümkün. Ya bence çok böyle derinlemesine çalışma yapılmıyor ve çalışmalar birbirine çok benziyor. Yani gerçekten elde tutulup çok az sayıda özgün çalışma bulursunuz.” (Akademisyen 3).

K2: “...Açık konuşmak gerekirse değer kaybettiğini düşünüyorum.” (Akademisyen 8).

K8: “...Yani bu da hani güncel bilgiye sahip değilim ama fikir olarak soruyorsan bence sayıca artmış olduğunu düşünüyorum...Yani hani geleceği var mı yok mu falan? İnsanoğlu olduğu sürece olacak. Tabii ki ne olur, bir şeyler değişirse şekil değiştirir en fazla” (Akademisyen 1).

K11: *Turizm insan odaklı bir sektör olduğu için örgütsel davranış önemini kaybetmez. İçinde iletişim var iletişim davranışı var etkileşim var* (Akademisyen 2).

Bu durumun nedenleri arasında, örgütsel davranış çalışmalarının genellikle benzer yöntem ve konular çerçevesinde tekrar eden bir yapı sergilemesi, bu nedenle sektörde güven ve itibarı zedelemesi yer almaktadır. Ayrıca, sektörün negatif konulara temkinli yaklaşması ve bu tür çalışmalara olan ilgisini yitirmesi de etkili bulunmuştur. Bunun yanı sıra, ulusal ve uluslararası akademik dergilerde araştırmaların kabul/ret süreçlerinde yaşanan zorluklar, araştırmacıların motivasyonunu olumsuz etkilemekte ve bu alandaki çalışmaların ilerlemesini sınırlamaktadır.

K12: “...Ulusal dergilerle yarışamayacak kadar kötü dergiler de var. Onu belirtiyim ama kendini kanıtlamış, nitelikli dergi olarak isimlendirdiğimiz dergilerde ya da o dergilere odaklı yayın yapmaya başladığınızda diyelim emin olun yayın kalitemiz ya da işte bu bilimsel hazırlama, bilimsel çalışma sürecinizi yönetme becerinizin arttığını belirtiyim.” (Akademisyen 7).

Akademisyenlerle yapılan görüşmelerde, turizm sektöründe örgütsel davranış alanının, insan faktörünün önemi nedeniyle her zaman dikkat çeken bir disiplin olmasına rağmen, popüleritesinde belirgin bir düşüş yaşandığı tespit edilmiştir. Çalışma sayısındaki azalma bu durumu desteklese de alanın sayısal varlığının hala dikkate değer düzeyde olduğu belirtilmiştir. Ancak, benzer yöntem ve konuların tekrarına dayalı çalışmaların sektörde güven kaybına yol açtığı, negatif konulara karşı temkinli yaklaşımların arttığı ve akademik dergilerdeki kabul/ret süreçlerindeki zorlukların bu ilgi kaybının başlıca nedenleri olduğu görüşleri karşımıza çıkmıştır. Tüm bu olumsuzluklara rağmen, örgütsel davranış alanının turizm sektöründe önemli bir yere sahip olmaya devam edeceği ve yenilikçi, nitelikli çalışmalarla sektördeki itibarını yeniden kazanabileceği yönünde görüşler öne çıkmıştır.

T4: Çalışma sahası olarak turizm sektörü;

T4 ana temasını örgütsel çalışmaların sektörde uygulanabilirliği (K6), örgütsel davranış çalışmalarına yönelik eleştiri (K7) ve sahada veri toplamanın zorlukları (K9) alt kodlarından oluşmaktadır. Turizm sektörü üzerine yapılan akademik çalışmaların temel hedeflerinden biri, sektörü anlamak, çözümlemek ve bu alanda geliştirici katkılar sunmaktır. Ancak akademisyenler, araştırmalarını sektöre sunma ve sektördeki ihtiyaçları anlamada bazı zorluklarla karşılaştıklarını belirtmektedirler. Bu durum, sektörün bilimsel araştırmalara duyarsız kalması ve araştırmaların sektöre katkı sağlama noktasındaki başarısızlık olarak değerlendirilmiştir. Sahada veri toplamanın zorluğu, özellikle tanıdık birinin bulunması ve ağ kurma imkanının sınırlı olması nedeniyle daha belirgin hale gelmektedir. Ayrıca, negatif

örgütsel davranış konuları üzerine yapılan çalışmalar, sektör çalışanlarının tutumları ve ilgisizlikleri nedeniyle daha da zorlaşmaktadır.

K7: “Çünkü sektörde çalışanların çalışma şartları, akademiye bakışı kötü. Akademisyenlerde yapıyor ama sektöre inemiyor kampüste kalıyor” (Akademisyen 2).

K9: “Yani içinde vergi sonrası net karı sormuyorsun, içinde iş gücü devir hızı sormuyorsun, mobbinge uğradınız mı sormuyorsunuz. Bunlar tehlikeli konular, yani insanlar cevaplamak cevap vermek istemiyor” (Akademisyen 1).

K9: “Turizmde özellikle oteller, acentaları, havayolu işletmeleri. Bunlar genelde ana taşıyıcılar. Yapacak olduğunuz ilişkiler, ilişkisel analizlerde veya araştırma tasarımı sorular pozitif olursa birazcık daha gönüllü katılmaya razı edebiliyorsunuz. Eğer olumsuz şeyler varsa mesela zorbalık olsun işte ne bileyim, ayrımcılık olsun bu tip şeyler, sinizm olsun. O konularda biraz daha geri duruyorlar bir de” (Akademisyen 3).

K6: “belki de hani boşa giden zaman olarak değerlendiriyorlar. Ki genellikle de hani birazcık da şeydir tanıdıklarınız varsa hani veri toplamak daha kolay hale geliyor ama ben şunu düşünüyorum, hani aslında yaptığımız çalışmalar hani sektöre de fayda sağlayacak? Hani belki de orada bizim özellikle hani bilim alanının o kabuğundan çıkıp iletişim kurmamız lazım” (Akademisyen 4).

Akademisyenlerle yapılan görüşmelerde, turizm sektöründe sahada veri toplama sürecinin birçok zorluk ve engelle karşılaştığı tespit edilmiştir. Özellikle sektörde çalışan tanıdıkların bulunmasının, veri toplama sürecinin etkinliğini artırdığı belirtilirken, negatif konulara yönelik duyarsızlık ve çalışanların görüşme yapmayı ya da anket doldurmayı reddetmesinin bu süreci zorlaştırdığı ifade edilmiştir. Bununla birlikte, bazı otel yönetimlerinin akademik çalışmalara daha açık bir yaklaşım sergileyerek sonuçları paylaşmaya ve iş birliği yapmaya istekli olmalarının hem akademisyenler hem de sektör için verimli sonuçlar doğurabileceği görüşü paylaşılmıştır. Genel olarak, sektörde akademik araştırmalara karşı duyarlılığın artması ve sahada daha etkili veri toplama yöntemlerinin geliştirilmesinin, akademik çalışmaların etkisini artırabileceği belirtilmiştir.

T5: Sektörün akademiye yaklaşımı;

T5 ana teması, örgütsel çalışmaların sektördeki uygulanabilirliği (K6), örgütsel davranış çalışmalarına yönelik eleştiriler (K7), sahada veri toplamanın zorlukları (K9) ve toplumun örgütsel çalışmalara etkisi (K10) gibi önemli alt temaları kapsamaktadır. Akademisyenlerle

yapılan görüşmelerde, turizm sektörünün akademiye karşı soğuk ve mesafeli bir duruş sergilediğini düşünülmektedir. Bu mesafe, genellikle akademisyenlerin sektörle olan bağlarının sadece veri toplamakla sınırlı olmasından kaynaklanmaktadır. Sektörün, akademik çalışmaların sektöre somut bir fayda sağlayıp sağlamadığına dair bir soru işareti taşıdığı ve toplumdaki genel mutsuzluğun, bu mesafeli tutumu etkilediği ifade edilmiştir. Toplumun yapısı, ekonomik koşullar ve kültürel faktörler gibi etmenlerin, araştırmaların süreçlerini ve akademik yönelimleri şekillendirdiği de vurgulanmıştır. Ayrıca bulgulara sektördeki eğitim düzeyinin düşük olması da bu mesafenin kapanmamasına neden olduğu da tespit edilmiştir.

K10: *“Türkiye’de benim gördüğüm akademiyle üniversite arasındaki iş birliği düzeyi düşük ve daha çok işletmeler kendi sorunlarının çözümü ile ilgili olan konularda eğer denk getirebilerseniz, bu konuda gönüllüler size yaklaşıyorlar. Aksi takdirde uzak duruyorlar yani. Bilim için bilim ya da işte ne bileyim sektör için bilim yaklaşımı içerisinde sürekli böyle gelip gitsek bir dikotomi ay şey olsa da ayırım olsa da onlar benim için bilim konseptinde veya işte paradigmasında yoklar. Daha çok sorunlarına çözüm arıyorlar. Bir de akademisyenlerin sektörün çözümlerine karşı duyarsızlığından şikâyet ediyorlar”* (Akademisyen 3).

K10: *“Eğitim düzeyi son derece az. Yani ilkokul ortaokul mezunu. Bu tür insanlardan, bu kategorideki insanlardan veri almak istiyorsan, örneğin aynı konuyu soruyorsun, onun soruları çok basit olması lazım. Hap gibi anlayabileceği bir de tabii öncelikle güven vermen lazım. İnsanlar diyor ki, ben bu çalışmaya niye katılayım? Bana ne faydası var? Onu soracaklar diyemezsin ki maaşını artacak öyle bir şey yok. Bana güvenin bu çalışmaya gelin Eee peki sonuçları seni dışarıda paylaşmayacağın ne malum? Benim ismim geçecek, sırf bu çalışmaya katıldığım için işten şutlanabilirim, bunların hepsini özellikle alt kademe korku olarak hisseder”* (Akademisyen 1).

K6: *“Yani biz oturduğumuz yerde yazarız deriz ki yönetici çalışanları şunlar şunları uygulasin, sanki yöneticinin hep yöneticisinin veya işte İK yöneticisinin tek işi çalışanlarmış. Hayır, onun kendi sektör çevresindeki iş çevresindeki sorunları var. Örgütü farklıydım, dinamikleri var. Yani akademisyenlere söylemesi kolaylar olan şeylerin uygulamada bu kadar kolay olmadığını, biraz uygulamanın içerisine giriyorsanız zaten net olarak görebiliyorsunuz”* (Akademisyen 7).

K9: *“Yani diyor, biz de bunları incele bize de sonuçlarını söyle diyor ama biz bilakis giremiyoruz, tabii burada öz eleştiri de yapmak lazım. Yani bizim ürettiğimiz şeylerden*

işletmeler açısından hiçbir şey ifade etmiyordur ki önemli oranda yapılan çalışmaların politik sahada hiçbir şey ifade etmediğini düşünüyorum” (Akademisyen 5).

K7: “Bir araştırma yapmanızla ilgili izin alıyorsunuz işte herhangi sektördeki bir işletmeden ama onları sonrasında belki akademide haberdar etmiyor bu çalışmaların sonuçlarının ne olduğuyla ilgili. Öyle olunca da hani onlar da veri toplanacak. Hani zamanı belki de hani boşa giden zaman olarak değerlendiriyorlar.” (Akademisyen 4).

Akademisyenlerle yapılan görüşmelerde, turizm sektörü ile akademi arasındaki mesafenin, akademik çalışmaların sektöre doğrudan fayda sağlamadığına dair algı ve akademisyenlerin sektörel bağlarının genellikle veri toplamakla sınırlı olması gibi faktörlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Ayrıca, toplumun genel mutsuzluğu, ekonomik ve kültürel koşulların yanı sıra sektördeki eğitim düzeyinin düşük olması, bu mesafeli tutumu pekiştiren önemli etkenler arasında gösterilmiştir. Görüşmelerde, sektörde eğitimin yetersizliğinin, akademik araştırmalara karşı daha bilinçli ve olumlu bir yaklaşım geliştirilmesini zorlaştırdığı ifade edilmiştir. Bununla birlikte, toplumun ve sektörün eğitim düzeyinin artırılmasıyla, akademi ile sektör arasındaki iş birliğinin güçlenebileceği ve akademik çalışmaların sektörel fayda sağlamada daha etkili hale gelebileceği yönünde görüşler paylaşılmıştır.

T6: Gelişimine yönelik düşünce ve öneriler;

T6 "Gelişimine Yönelik Düşünce ve Öneriler" ana teması, akademik çalışmalara karşı ilgi düzeyi, akademik çalışmaların geliştirilmesine yönelik öneriler, kongrelerin önemi, örgütsel davranışın geleceği ve ulusal ve uluslararası akademik dergilerin karşılaştırılması gibi alt temaları içermektedir. Bu bulgular, turizm sektöründe örgütsel davranış konularının daha yenilikçi yöntemlerle ele alınması ve derinlemesine araştırmalar yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Akademisyenler, özellikle kongrelerin bu alandaki kritik rolünü vurgularken, uluslararası akademik çalışmalardaki yeniliklerin ulusal alan yazına kazandırılmasının önemine dikkat çekmiştir. Bu şekilde, yenilikçi yaklaşımlar editörlerin ilgisini çekecek ve örgütsel davranışa olan yönelimin artmasına katkı sağlayacağı yönünde görüş beyan etmişlerdir.

K5: “...Kongrelere bakılmalı, kongre kitapları okunmalı. Öyle anket bir seferlik değil zamansal boylamsal çalışmalar yapılırsa doğru düzgün veri toplanır. Yoksa Yanıltıcı cevaplar ağırlıklı olur, doğru cevap vermezler. Metodolojik değişiklikler yapılmalı kongre kitaplarında, konulara bak. İlişki ağlarında farklılıklara bakılmalı. Sistemli ve tekrarlı çalışılmalı.” (Akademisyen 2).

K3: “...onun için sosyal bilimlerde turizm sektöründe davranışsal araştırmalarda orijinal farklı yöntemleri denemekten korkmamak lazım, denemek lazım. Yani bu durum oluştuğunda hem editörlerde hem de araştırmacılarda bir heyecan uyandırır.” (Akademisyen 6).

K2: “...gerektiğinde analizlerini yapalım gerektiğine, çevresini yapan, gerektiğinde o çalışmayı tek başına yürütebilecek tüm yeterliklere sahip olmakla mükellef yani bilim insanları olmalı” (Akademisyen 7).

K12: “Ulusal anlamda söylüyorum çok istediğim ya da işte hani etik olarak demeyeyim ama ilerleyişi açısından bazı soru işaretleri oluyor benim kafamda. O yüzden daha çok uluslararası örgütsel davranışta ilgili olan ya da turizm dergilerine göndermeyi tercih ediyorum...Turizm anlamında örgütsel davranış konularında bence turizmcilerin bir örgütsel davranış kongrelerine gitmesi, örgütsel davranış, yani pür yönetim organizasyon olan dergilerin içerisindeki güncel konulara da bakmaları gerekiyor” (Akademisyen 8).

Akademisyenlerle yapılan görüşmelerde, turizm sektöründe örgütsel davranış alanının gelişmesi için yenilikçi konuların araştırılması gerektiği vurgulanmıştır. Özellikle yapay zeka gibi modern teknolojilerin akademik çalışmalara entegre edilmesi, hem sektöre yeni perspektifler kazandıracak hem de çalışmaların derinleşmesini sağlayacaktır. Görüşmelerde, uluslararası dergilerin yenilikçi ve destekleyici bakış açısının ulusal dergilere de aktarılması gerektiği belirtilmiş, ulusal yayınların güncelliği yakalaması için daha fazla çaba sarf edilmesinin önemi ifade edilmiştir. Ayrıca, uluslararası çalışmalarda araştırmacıları destekleyen sponsorların ulusal düzeyde de teşvik edilmesinin, akademik çalışmaların kalitesini ve etkinliğini artırabileceği yönünde görüşler paylaşılmıştır. Bu önerilerin, örgütsel davranış alanındaki gelişimi hızlandırabileceği belirtilmiştir.

K8: “Bunun bu işte otomasyon sistemlerinin veya robotik uygulamaların insan davranışlarıyla entegrasyonu gibi konular gündeme gelecektir ve gelmelidir de zaten...Ha insanın yerini, işini kolaylaştıracak argümanlar, teknolojiler, şunlar, bunlar olabilir. Bir kısmını insan yerine ikame etmeye çalışsalar bile, bunun insan davranışlarını nasıl taklit etmesi gerektiğiyle ilgili çalışmalara ihtiyaç olacak ki bunlar da yine zaten davranışsal teoriye olan ihtiyacı ortaya çıkacaklardır” (Akademisyen 6).

K12: “Ulakbim dergilerin de tezlerin de maalesef büyük oranda çok günceli yakalayabildiğini düşünmüyorum...Yani burada özellikle işletmenin araştırmanın içine

dahil edilebilmesi ya da birtakım finansörlerin sağlanması ki bu bana göre çok ciddi bir eksiklik Türkiye’de. Yurt dışındaki idarelere baktığımızda mesela bu SSCL dergileri neredeyse tamamında “funding” diye bir bölüm var. Yani son kısmı çalışmamız kim tarafından fonlandı? Türkiye’deki araştırmacıların makalelerinin bir sponsor görmüyorum” (Akademisyen 5).

Akademisyenlerle yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular, turizm sektöründe örgütsel davranış alanının gelişimi için yenilikçi yaklaşımların benimsenmesi, derinlemesine araştırmalar yapılması ve modern teknolojilerin, özellikle yapay zekâ gibi konuların, akademik çalışmalara entegre edilmesinin büyük önem taşıdığını ortaya koymaktadır. Görüşmelerde, uluslararası akademik çalışmaların yenilikçi ve destekleyici bakış açısının ulusal alan yazına aktarılmasının, ulusal dergilerin güncelliği yakalamasına ve akademik çevrede daha fazla dikkat çekmesine katkı sağlayacağı ifade edilmiştir. Ayrıca, ulusal düzeyde araştırmacıları destekleyen sponsorların teşvik edilmesinin, akademik çalışmaların hem kalitesini hem de sektörel etkisini artırabileceği yönünde görüşler paylaşılmıştır. Bu bulgular, örgütsel davranış alanına olan ilginin artmasını ve turizm sektörünün bu alandaki gelişime daha fazla katkı sağlamasını mümkün kılacak öneriler sunmaktadır.

2.3.3. Sistematik Analiz ve Fenomenolojik Araştırmanın Ortak Bulguları

Bu çalışmada, turizm sektöründe örgütsel davranış alanını derinlemesine anlamak amacıyla, sistematik analiz ve fenomenolojik yöntemler bir arada kullanılmıştır. İki yöntem arasındaki entegrasyon, yalnızca alan yazındaki eğilimleri ortaya koymakla kalmamış, aynı zamanda sektörün mevcut sorunlarına dair kapsamlı bir bakış açısı sunmuştur. Sistematik analiz, ulusal ve uluslararası düzeydeki çalışmaların gelişimini, trendlerini ve en çok üzerinde durulan konuları belirlerken, fenomenolojik yöntem, akademik çevrelerdeki düşünsel derinliği ve sektördeki uygulamaları anlamaya yönelik detaylı bir inceleme fırsatı sağlamıştır. Bu iki yöntemin ortak bulguları, örgütsel davranış alanındaki önemli temaların ve sektörel uygulamalar arasındaki ilişkinin daha iyi anlaşılmasını mümkün kılmaktadır.

Sistematik analiz, örgütsel davranışın temel konularına dair bir genel bakış sunmuş ve literatürde sıklıkla ele alınan başlıca temaları belirlemiştir. Bu temalar, liderlik, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık gibi konulara odaklanmıştır. Her iki düzeyde (ulusal ve uluslararası) yapılan veri analizi, bu konuların her iki düzeyde de öne çıktığını ve literatürde sıklıkla bir arada ele alındığını göstermiştir. Sistematik analiz ile elde edilen

bulgular, bu konuların hem teorik hem de uygulama düzeyindeki önemini ortaya koymuş ve araştırmacıların bu alanlara yönelik ilgi ve çalışmalarındaki artışı gözler önüne sermiştir.

Fenomenolojik araştırma, turizm sektöründeki akademisyenlerle gerçekleştirilen görüşmelerle desteklenmiştir. Bu yöntem, alan yazındaki eğilimlerin ve temel temaların sektörde nasıl uygulandığını anlamak için kritik bir rol oynamıştır. Fenomenolojik veriler, akademisyenlerin örgütsel davranış alanındaki teorik çalışmaların sektöre doğrudan yansımadığına dair yaygın bir algı taşıdığını ortaya koymuştur. Ayrıca, akademisyenlerin görüşleri, sektör çalışanlarının akademik çalışmalara yönelik ilgisizliğini ve sektördeki uygulamaların akademik literatürle ne kadar uyumsuz olduğunu vurgulamıştır. Bu, akademik çalışmaların sektörel yeniliklerle entegrasyonunda önemli bir engel teşkil etmektedir.

Bununla birlikte, fenomenolojik analiz, sektördeki bazı önemli bulguları da gün yüzüne çıkarmıştır. Akademisyenler, turizm sektöründe çalışanların eğitim seviyesinin düşük olmasının, akademik çalışmaların etkisini sınırladığını belirtmişlerdir. Eğitim düzeyinin artırılması gerektiği vurgulanarak, akademi ile sektör arasındaki iş birliğinin güçlendirilmesinin, sektör çalışanlarının akademik çalışmalara daha bilinçli bir yaklaşım geliştirmelerine yardımcı olacağı ifade edilmiştir. Özellikle akademisyenler, sektörde güvenin yeniden inşa edilmesinde örgütsel davranış alanında yapılacak yenilikçi ve derinlemesine araştırmaların önemli bir rol oynayacağına inanmaktadırlar. Bu araştırmaların, sektöre özgü sorunları daha etkili bir şekilde ele alacağı ve bu bağlamda sektördeki sorunların çözülmesinde kritik bir etkisi olacağı düşünülmektedir.

Çalışma, aynı zamanda akademi-sektör ilişkilerinin daha verimli hale getirilmesi için bazı stratejik öneriler de sunmaktadır. Özellikle, akademik kongrelerin ve dergilerin sektörel yeniliklerin alan yazına kazandırılmasında önemli bir işlevi olduğu gözlemlenmiştir. Akademisyenler, kongrelerin sektörel yeniliklerin akademik çevreye dahil edilmesinde kritik bir platform sağladığını ifade etmişlerdir. Kongrelerde, sektörel deneyimlerin ve yeni fikirlerin akademik tartışmalarla harmanlanması, sektördeki uygulamalara dair daha sağlam bir bilgi tabanı oluşturulmasına yardımcı olmaktadır. Ulusal ve uluslararası kongrelere katılımın, akademisyenlere yeni perspektifler kazandırdığı ve bu sayede sektördeki boşlukların doldurulmasında önemli bir fırsat sunduğu ifade edilmiştir.

Sistematik analiz ve fenomenolojik yöntemlerin bir arada kullanılması, turizm sektöründe örgütsel davranışın çeşitli yönlerinin daha geniş bir perspektiften değerlendirilmesine olanak tanımıştır. Bu iki yöntemin ortak bulguları, sektördeki eğitim

seviyesinin artırılmasının ve sektöre yönelik yenilikçi araştırmaların teşvik edilmesinin önemini vurgulamaktadır. Ayrıca, akademi ile sektör arasındaki iş birliğinin güçlendirilmesi, akademik çalışmaların sektöre daha fazla etki etmesine olanak tanıyacaktır. Modern teknolojilerin, özellikle yapay zekâ gibi yeni araçların örgütsel davranış alanına entegre edilmesi, araştırmaların güncel tutulmasını sağlarken, sektördeki yeniliklerin daha hızlı benimsenmesini mümkün kılacaktır. Sonuç olarak, sistematik analiz ve fenomenolojik inceleme, turizm sektöründe örgütsel davranışa dair önemli çıkarımlar yapılmasını ve sektörün daha sürdürülebilir bir şekilde gelişmesini sağlayacak stratejilerin belirlenmesini mümkün kılmaktadır.



SONUÇ

Bu tez çalışması, turizm sektöründe örgütsel davranış konusundaki ana araştırma temalarını belirlemeyi ve gelecekteki araştırma eğilimlerine katkı sunmayı amaçlamaktadır. Çalışma, alandaki değişimlerin, gelişmelerin ve eğilimlerin alan yazın üzerindeki etkilerini bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirerek, konuyla ilgili genel bir çerçeve oluşturmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda, fenomenolojik bir yaklaşım kullanılarak yapılan nitel analiz, sistematik incelemeyi destekleyerek daha güvenilir ve tutarlı bir akademik bakış açısı sunmayı amaçlamaktadır. Bu araştırmanın hem teorik hem de sektörel açıdan turizm sektöründe örgütsel davranış disiplinine kapsamlı bir katkı sağlaması ve alan yazındaki boşlukları doldurarak disiplinin gelecekteki araştırma yönelimlerine ışık tutması beklenmektedir. Bu amaca ulaşmak için tez çalışmasında iki farklı yöntemsel yaklaşım kullanılmıştır. Öncelikle turizm sektörü üzerine örgütsel davranış konuları sistematik analiz ile değerlendirilmiştir. Sonrasında turizm alanında görev yapan akademisyenler ile derinlemesine betimsel fenomenolojik çalışma yürütülmüştür. Bu gerçekleştirilen iki yönetime ilişkin elde edilen ana bulgular aşağıda tartışılmıştır.

Turizm sektörü bağlamında gerçekleştirilen ulusal ve uluslararası akademik çalışmaların sistematik analizi sonucunda, örgütsel davranış alanında belirli konu başlıklarının öne çıktığı tespit edilmiştir. Bulgular, Tr Dizin veri tabanında turizm sektörüne yönelik örgütsel davranış çalışmalarının ağırlıklı olarak 2000'li yılların başında başladığını, Web of Science veri tabanında ise bu alandaki akademik çalışmaların 1990'lı yıllarda yoğunlaştığını göstermektedir. Bu tez kapsamında yapılan analizler doğrultusunda, her iki veri tabanında da en çok incelenen beş temel konu başlığının liderlik, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, kişilik ve örgütsel bağlılık olduğu belirlenmiştir. Bu konular, özellikle iş tatmini ve işten ayrılma niyeti bağlamında birbiriyle yakından ilişkilendirilmiş ve iş tatmininin örgütsel bağlılıkla güçlü bir bağlantı gösterdiği görülmüştür. Turizm sektöründe en çok liderlik, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, kişilik ve örgütsel bağlılık gibi konuların çalışılmasının nedeni; bu konuların sektördeki çalışanların motivasyonunu, performansını ve genel iş deneyimlerinin yanında sektörün başarısını ve rekabet üstünlüğünü, sürdürülebilir bir yapının oluşturulmasına doğrudan etkileyen faktörler olmalarıdır.

Turizm sektöründe liderlik, sektördeki benzersiz zorluklar ve dinamikler nedeniyle en çok çalışılan konulardan biridir. Turizm sektörü, hızlı değişen müşteri talepleri, mevsimsel iş gücü değişimleri, yoğun çalışma saatleri ve yüksek stres gibi faktörlerle şekillenen, oldukça

dinamik bir alandır (Csapo, 2012). Bu ortamda, etkili liderlik, çalışanların motivasyonunu artırarak, iş tatmini, bağlılık ve performans gibi kritik faktörler üzerinde önemli bir etki yaratır. Ayrıca liderlik; çalışanların örgüte olan bağlılıklarını güçlendirirken, krizlerle başa çıkabilme yeteneklerini ve işyerindeki genel uyumlarını da sağlamaktadır (Young ve Dulewicz, 2006). Liderlik tipleri ve bu yaklaşımların çalışan davranışları üzerindeki etkisi, turizm sektöründeki akademik çalışmaların (Altuntaş ve Altınöz, 2020; Nazarian vd., 2022) merkezinde yer alır. Bu tez çalışmasında gerçekleşen ulusal veri tabanında yer alan akademik çalışmaların sistematik analizinde; liderlik türleri arasında etik liderlik, vizyoner liderlik, otantik liderlik ve dönüşümcü liderlik öne çıkarken; uluslararası veri tabanında yer alan akademik araştırmaların sistematik analizinde dönüşümcü liderlik, hizmetkâr liderlik, etik liderlik ve güçlendirici liderlik gibi yaklaşımlar ön planda yer almaktadır. Bu bulgular liderliğin iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi faktörler üzerindeki etkilerinin derinlemesine analiz edilmesi gerektiğini göstermektedir. Öte yandan, uluslararası akademik çalışmaların sistematik analizinde liderlik; inovasyon, işe adanmışlık ve lider-üye etkileşimi gibi konularla ilişkilendirilmiştir. Bu da liderliğin, yalnızca çalışanların bireysel performanslarını değil, aynı zamanda örgütsel yenilik ve gelişim süreçlerini de şekillendirdiğini ortaya koymaktadır. Turizm sektöründeki liderlik çalışmaları (Kırpık ve Dönbak, 2021; Nara Rumangkit vd., 2025); hizmet odaklı bir ortamda müşteri memnuniyetinin artırılması, çalışanların motivasyonunun yükseltilmesi ve genel iş verimliliğinin desteklenmesi açısından kritik bir rol oynamaktadır. Bu nedenle liderlik, turizm sektöründe sadece çalışanların değil aynı zamanda müşteri deneyiminin ve işletme başarısının belirleyici unsurlarından biridir.

Turizm sektöründe iş tatmini üzerine yapılan araştırmalar (Kong vd., 2018; Sari vd., 2019), bu kavramın çalışan motivasyonu, performansı ve genel iş deneyimi üzerinde belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir. Bu tez çalışmasında yapılan sistematik analizler; iş tatmininin işten ayrılma niyeti, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve liderlik ile güçlü ilişkiler içinde olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle, iş tatmininin çalışanların işletmeyle daha güçlü bir bağ kurmasını sağladığı ve iş gücü kaybını önlemede kritik bir faktör olduğu belirlenmiştir. Turizm sektörü, nitelikli iş gücü kaybı ve geçici istihdam algısı gibi yapısal sorunlarla karşı karşıya olduğundan, çalışanların iş tatminini artırmaya yönelik stratejiler sektörün sürdürülebilirliği açısından büyük önem taşımaktadır (Sharpley, 2000). Bulgularda iş tatmini ile duygusal emek, iletişim, stres, örgütsel güven, işe adanmışlık, tükenmişlik, motivasyon ve örgütsel destek arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Özellikle örgütsel güvenin iş tatminini artırıcı bir etkisi olduğu, iş tatmininin çalışan motivasyonunu güçlendirdiği ve duygusal emeği teşvik ettiği belirlenmiştir. Ayrıca, iş tatmininin stres düzeyini azalttığı ve etkili iletişimin

çalışanların (Yüksel, 2005; Zeb vd., 2014) iş tatminine doğrudan katkı sağladığı görülmüştür. Bu bulgular, iş tatmininin yalnızca bireysel düzeyde çalışan memnuniyetini değil aynı zamanda turizm sektörünün genel başarısını ve rekabet gücünü doğrudan etkileyen stratejik bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır.

Turizm sektöründe işten ayrılma niyeti üzerine bu tez çalışmasında yapılan sistematik analiz sonucunda kavramın iş tatmini, örgütsel bağlılık, işe adanmışlık, iş güvensizliği, duygusal tükenme, güven, örgütsel sinizm ve örgütsel özdeşleşme gibi faktörlerle yakından ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle iş tatmini ve örgütsel bağlılığın düşük olması, çalışanların işletme ile duygusal bağ kuramamasına ve işten ayrılma düşüncelerinin artmasına neden olmaktadır. TR Dizin ve Web of Science veri tabanlarında yapılan analizler, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki güçlü bağlantıyı doğrulamakta; çalışan motivasyonunu ve bağlılığını artırmaya yönelik stratejilerin iş gücü kaybını önlemede kritik bir rol oynadığını göstermektedir. Turizm sektöründeki yüksek iş gücü devir hızı ve sezonsal dalgalanmalar, işten ayrılma niyetinin bu alanda en çok çalışılan konulardan biri olmasını doğal bir sonuç haline getirmektedir. Turizm sektörü bağlamında yapılan bu çalışmadaki bulgulara bakıldığında ise bu sektördeki dinamik yapının çalışanların işten ayrılma kararlarını nasıl şekillendirdiğini analiz etmektedir. Bu nedenle de iş gücü kaybını azaltmak ve sürdürülebilir bir iş ortamı yaratmak adına, işten ayrılma niyetinin belirleyicileri üzerine yapılan araştırmaların önemi giderek artmakta olduğu bulgulara görülmektedir.

Turizm sektörü, doğası gereği yüksek düzeyde müşteri etkileşimi ve duygusal emek gerektiren bir alan olduğundan, çalışanların kişilik özellikleri iş performansları, iş tatminleri ve tükenmişlik seviyeleri üzerinde doğrudan etkili olmaktadır. Ulusal veri tabanından elde edilen verilerin sistematik analizi yapılan bu araştırmada, kişiliğin en çok beş faktör kişilik özellikleri (açıklık, sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk ve nevrotizm), tükenmişlik ve duygusal emek gibi konularla birlikte ele alındığını ortaya koymaktadır. Özellikle yüksek dışadönüklük ve uyumluluk, müşteri ilişkilerinde başarının anahtarı olurken; düşük nevrotizm ve yüksek sorumluluk duygusu, çalışanların stresle başa çıkmasını ve tükenmişlik seviyelerinin düşmesini sağlamaktadır (Robbins ve Judge, 2013). Duygusal emek ise, çalışanların müşterilere karşı sergiledikleri duygusal tutumları yönetmelerini gerektirdiğinden, kişilik özellikleriyle yakından ilişkilidir. Uluslararası düzeyde yapılan bu çalışmadan elde edilen bulgulara ise kişiliğin iş tatmini, memnuniyet, cinsiyet, duygusal zekâ ve performans gibi konularla birlikte ele alındığını göstermektedir. Özellikle duygusal zekâ, çalışanların hem kendi duygusal durumlarını hem de başkalarının duygularını tanıma ve yönetme becerilerini kapsayarak, müşteri hizmetleri gibi yüksek duygusal emek gerektiren işlerde performansı artırmaktadır.

(Kim ve Agrusa, 2011). Ayrıca, cinsiyet farklılıklarının iş tatmini ve müşteri ilişkileri üzerindeki etkisi de araştırmalarda (Hee ve Abidin, 2016; Wu ve Mursid, 2019) öne çıkmakta; kadın çalışanların duygusal zekâ seviyelerinin genellikle daha yüksek olması, onları müşteri ilişkilerinde daha empatik ve başarılı hale getirmektedir. Tüm bu bulgular, kişilik özelliklerinin turizm sektöründeki çalışanların iş performanslarını, motivasyonlarını ve genel iş deneyimlerini şekillendirdiğini, dolayısıyla insan kaynakları yönetimi ve liderlik stratejilerinde dikkate alınması gereken kritik bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır.

Örgütsel bağlılık, 1950'li yıllarda Porter, Steers, Mowday ve Boulian (1974) tarafından tanımlanmış ve çalışanların organizasyonlarına duygusal bağlılıklarını, inançlarını ve sadakatlerini ifade eden bir kavram olarak örgütsel davranış alan yazında önemli bir yer edinmiştir. Sistematik analiz bulgular sonucunda; ulusal veri tabanında iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgütsel adalet, liderlik ve örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında sıkı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Uluslararası veri tabanında yapılan analizlerde ise bu ilişkilere kurumsal sosyal sorumluluk ve işe adanmışlık da eklenmiştir. Turizm sektöründe örgütsel bağlılık, yüksek çalışan devir hızı, sezonsal dalgalanmalar ve yoğun müşteri etkileşimi gibi dinamikler nedeniyle sıklıkla çalışılan bir konu olmuştur. Örgütsel bağlılık, çalışanların iş tatmini ve işletmeye olan bağlılıklarını artırarak sektörde iş gücü kaybını azaltmakta ve işletme başarısını doğrudan etkilemektedir. Fulford vd. (2005) ve Chen vd. (2015) gibi çalışmalar, örgütsel bağlılığın çalışan performansı ve müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu vurgulayarak bu önemi desteklemektedir.

Motivasyon, örgütsel davranış alan yazında uzun bir geçmişe sahip olup, çalışanların iş yerindeki davranışlarını ve performanslarını anlamada temel bir kavramdır. Turizm sektöründe ise motivasyon, yüksek çalışan devir hızı ve yoğun müşteri etkileşimi gibi faktörler nedeniyle araştırmacılar tarafından sıkça incelendiği yapılan sistematik analizde tespit edilmiştir. Bu çalışma da gerçekleştirilen sistematik analizlerde, motivasyonun hem ulusal hem de uluslararası veri tabanında iş tatmini ile birlikte ele alındığını ve iş tatminini sağlayan temel etkenlerden biri olduğunu göstermektedir. Gerçekleşen sistematik analizlerde uluslararası çalışmaların motivasyonu memnuniyet, sürdürülebilirlik ve öz yeterlilik gibi konularla ilişkilendirirken; ulusal çalışmalar ise bağlılık, işten ayrılma ve performansla bağlantılı olarak ele alındığı neticesine ulaşılmıştır. Bu bulgular, motivasyonun sadece çalışanların tatmin ve bağlılığını artırmakla kalmayıp, aynı zamanda işten ayrılma niyetini azaltarak işletme sürdürülebilirliğine de katkıda bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçları destekleyen akademik çalışmalar arasında, Aslan ve Etyemez (2015)'in Hatay'daki otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırma, tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemiş ve yüksek

motivasyonun işten ayrılma niyetini azalttığını tespit etmiştir. Benzer şekilde, Çelik (2010)'in turizm sektöründe gerçekleştirdiği çalışmada, çalışanların motivasyon düzeyleri ile iş tatmini ve işe devamlılıkları arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bu çalışmalar, motivasyonun çalışanların iş tatmini ve bağlılığı üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ve işten ayrılma niyetini azaltmada kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

Freudenberger (1974) tarafından tanımlanan ve daha sonra Maslach ve Jackson (1981) tarafından duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma ile incelenen tükenmişlik konusunu bu tez çalışması kapsamında turizm sektörü bağlamında yapılan sistematik analiz sonucunda ulusal ve uluslararası akademik çalışmalarda işten ayrılma niyeti, iş tatmini ve duygusal emekle birlikte ele alındığını ortaya koymuştur. Turizm sektöründe tükenmişliğin yüksek tempolu çalışma saatleri, yoğun müşteri etkileşimi ve sezonsal dalgalanmalar nedeniyle çalışanlar, tükenmişlik riski ile sık sık karşı karşıya kalması (Baum, 2015); özellikle sezon dönemlerinde artan iş yükü ve müşteri taleplerine verilen yoğun duygusal emek, çalışanlarda fiziksel ve zihinsel yorgunluğa neden olduğu yapılan araştırmalarda (Lee ve Ashforth, 1996; Üngören vd., 2010) görülmektedir. Ayrıca Schaufeli ve Bakker (2004) tarafından yapılan araştırmalar, tükenmişliğin sadece çalışan bağlılığını değil, aynı zamanda işletmelerin genel verimliliğini olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir. Sonuç olarak tükenmişliği azaltacak stratejilerin geliştirilmesinin turizm sektöründe sürdürülebilir iş gücü yönetimi açısından kritik bir önem taşıdığını yapılan akademik çalışmalarda da (Hammond vd., 2019; Ayachit ve Chitta, 2022) ortaya koyulmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bu tez çalışmasında yapılan sistematik analizlerde turizm sektöründe 1998 yılına kadar uzanan önemli bir örgütsel davranış konusu olarak öne çıktığı görülmektedir. Turizm sektöründe, müşteri memnuniyetini artırmak ve işletmenin genel performansını iyileştirmek adına örgütsel vatandaşlık davranışının büyük bir önemi bulunmaktadır. Bu örgütsel vatandaşlık davranışı, özellikle örgütlerdeki karmaşıklığın azaltılması ve iş yerindeki dinamiklerin daha iyi anlaşılması amacıyla ele alınmaktadır. Ayrıca, ulusal ve uluslararası veri tabanından elde edilen verilerle gerçekleştirilen sistematik analiz bulgularında örgütsel vatandaşlık davranışının liderlik ile güçlü bir ilişki içinde olduğu vurgulanmaktadır. Örneğin, Hakim ve Febriani (2024) ve Nazarian vd. (2020) tarafından yapılan araştırmalarda, örgütsel vatandaşlık davranışının etkili liderlik ile nasıl güçlendiğini göstermektedir. Bu bağlamda sistematik analizlerde örgütsel vatandaşlık davranışı, farklı bağlamlarda farklı değişkenlerle ilişkilendirilmiştir. Ulusal veri tabanından elde edilen verilerin sistematik analizini sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı; iş performansı, liderlik, psikolojik sermaye ve psikolojik güçlendirme gibi konularla birlikte incelenirken; uluslararası

platformda ise iş tatmini, işe adanmışlık, lider-üye etkileşimi ve hizmetkâr liderlik gibi faktörlerle birlikte ele alınmaktadır. Bu durum, örgütsel vatandaşlık davranışının farklı sektörlerde ve bağlamlarda, belirli değişkenlerle güçlü bir ilişki içerisinde olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle turizm sektöründe bu davranışın incelenmesi, işletmelerin performansını artırmak ve çalışanların iş yerindeki katkılarını anlamak adına kritik bir öneme sahiptir.

Turizm sektöründeki yoğun çalışma temposu, mevsimsel iş yoğunluğu, müşteri ilişkileri, istihdam koşulları ve iş güvencesi gibi faktörler, çalışanların stres yaşamalarına zemin hazırlamaktadır (Deveci, 2017). Gerçekleşen sistematik analizlerden elde edilen bulgular; ulusal ve uluslararası akademik çalışmalarda stres ve iş tatmininin sıklıkla birlikte ele alındığını ortaya koymaktadır. Çünkü yapılan araştırmalarda (Kong vd., 2018; Kendir, 2020) stres, yüksek stres seviyelerinin iş tatminine engel teşkil ettiğini ve iş tatminsizliğinin çalışan memnuniyetsizliğini artırarak stresin oluşumunu dolaylı olarak tetiklediğini göstermektedir. Netice de turizm sektöründe stresin iş tatmini üzerinde çift yönlü bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Yüksek stres seviyeleri iş tatminini olumsuz etkilerken; düşük iş tatmini de çalışanlarda stres düzeyini artıran bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla, turizm sektöründe çalışanların stres düzeylerini yönetmek ve iş tatminini artırmak hem çalışan memnuniyeti hem de işletme performansı açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, stres yönetimi stratejilerinin uygulanması ve iş tatminini destekleyen örgütsel politikaların geliştirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Turizm sektöründe duygusal emek, çalışanların müşteri taleplerine sürekli olarak yanıt verirken sergiledikleri duygusal çaba olarak önemli bir rol oynamaktadır. Bu sektör, doğası gereği yüksek etkileşimli ve hizmet odaklı olduğundan, çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerinde duygusal zekâ ve empati becerileri büyük bir önem taşır. Duygusal emek hem çalışanların iş tatminini etkileyebilir hem de tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabilir. Bu bağlamda, duygusal emek, iş tatmini, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve duygusal zekâ gibi konularla birlikte ele alındığı bulgulara tespit edilmiştir. Çünkü bu faktörler, çalışanların iş yerindeki duygusal deneyimlerinin hem bireysel iyilik halleri üzerinde hem de genel iş performansları üzerinde doğrudan bir etkisi olduğunu göstermektedir. Ulusal veri tabanındaki araştırmalar (Pala ve Tepeci, 2014; Serçek ve Serçek, 2017), duygusal emeğin iş tatmini üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceğini ve tükenmişlik gibi sonuçlara yol açabileceğini ortaya koyarken; uluslararası düzeyde yapılan çalışmalar (Knežević vd., 2021; Wei vd., 2021), duygusal zekânın bu olumsuz etkileri hafifletebileceğini ve çalışanların müşteri etkileşimlerinde daha olumlu deneyimler yaratmalarına yardımcı olabileceğini

vurgulamaktadır. Bu nedenle, duygusal emek, yalnızca çalışanların psikolojik iyilik halleri için değil, aynı zamanda turizm sektörünün sürdürülebilirliği ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için de kritik bir konudur. Knežević vd. (2021), Serçek ve Serçek (2017) ve Lee ve Madera (2019) bu bulguları desteklemekte ve duygusal emeğin sektördeki rolünü daha derinlemesine incelemektedir.

Turizm sektöründe işe adanmışlık, çalışanların işlerine ve işletmelerine olan duygusal ve zihinsel bağlılıklarını ifade eden önemli bir kavramdır. Uluslararası akademik çalışmalarda bu konu, sektörde çalışan bağlılığını ve işletme performansını artırmak açısından sıklıkla ele alınmıştır. Ancak ulusal veri tabanı incelendiğinde, uluslararası çalışmalar kadar geniş bir ilgi görmemiştir. Yapılan sistematik analizlerde, işe adanmışlık kavramının en çok iş tatmini, psikolojik sözleşme, performans, iş becerikliliği ve işten ayrılma niyeti ile birlikte incelendiği tespit edilmiştir. İşe adanmışlık, genellikle pozitif örgütsel davranış konularıyla bir arada ele alınmakta ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz durumların önlenmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Ancak işe adanmışlık yüksek olduğunda, çalışanların işten ayrılma niyetinin önemli ölçüde azaldığı görülmektedir. Nitekim Dai ve arkadaşlarının (2019) çalışması da işe adanmışlığın bu olumsuz eğilimi ortadan kaldırabildiğini göstermektedir. Bu nedenle, turizm sektöründe işe adanmışlık, çalışanların memnuniyetini ve işletme performansını artırmak, aynı zamanda çalışan sirkülasyonunu azaltmak açısından hayati bir öneme sahiptir.

Empati konusu, ulusal alanda işe adanmışlık konusu gibi az ilgi görmüş olsa da uluslararası akademik çalışmalarda önemli bir yer tuttuğu gerçekleşen sistematik analiz bulgularında tespit edilmiştir. Turizm sektöründe empati, çalışanların müşteri ilişkilerini ve işyeri etkileşimlerini şekillendiren önemli bir faktör olup, çalışanların duygusal zekâlarını ve sosyal becerilerini etkileyen bir unsurdur. Bu bağlamda, empati ile ilgili yapılan çalışmalar (Richardson, 2010; Baum, 2015; Manola ve Papagrigoriou, 2019) genellikle memnuniyet, deneyim, cinsiyet, yapay zekâ, liderlik ve psikolojik iyi oluş gibi konularla birlikte ele alınmıştır. Bu konular, empati ile doğrudan ilişkili olup, çalışanların müşteri memnuniyetini artırarak, iş tatminini ve genel iş performansını iyileştirme potansiyeline sahiptir. Ayrıca, liderlik ve psikolojik iyi oluş gibi konular, empati becerilerinin gelişimine katkıda bulunarak, çalışanların stres düzeylerini azaltabilir ve işyerindeki duygusal dengeyi güçlendirebilir. Manola ve Papagrigoriou (2019) bu tespiti desteklemektedir. Ulusal veri tabanında ise empati ile ilgili yapılan çalışmalar henüz yeterli sayıya ulaşmamış olsa da uluslararası alandaki araştırmalar, empati becerilerinin turizm sektöründe çalışanların daha etkili ve tatmin edici müşteri ilişkileri kurmalarına yardımcı olduğuna dair önemli bulgular sunmaktadır.

Turizm sektöründe örgütsel destek, çalışanların iş yerinde kendilerine değer verildiği ve refahlarının önemsendiği algısını ifade eder. Bu kavram, özellikle Eisenberger ve arkadaşlarının 1986'daki çalışmalarından bu yana bilimsel alan yazında geniş yer bulmuş ve zamanla hem ulusal hem de uluslararası platformda kapsamlı bir şekilde incelendiği görülmektedir. Örgütsel destek, turizm sektöründe dinamik iş ortamının ve çalışan-müşteri ilişkilerinin hassas doğasının anlaşılmasında kritik bir rol oynamaktadır (Tsai vd., 2015). Çalışanların, işyerinden algıladıkları desteğin yüksek olması, iş tatmini, işe adanmışlık, örgütsel bağlılık ve motivasyon gibi olumlu örgütsel davranışlarla yakından ilişkilidir (Kang vd., 2015). Bu nedenle, turizm sektöründeki yüksek stresli çalışma koşulları ve yoğun müşteri etkileşimleri düşünüldüğünde, örgütsel destek çalışanların iş performanslarını artırmada ve işten ayrılma niyetlerini azaltmada (Wang ve Wang, 2020) etkili bir faktör olarak ön plana çıkmaktadır. Yapılan sistematik analizlerde, ulusal düzeyde örgütsel destek ile en çok iş tatmini konusu çalışılmışken; uluslararası düzeyde iş tatmini, işten ayrılma niyeti, işe adanmışlık, duygusal tükenme ve duygusal bağlılık gibi konularla birlikte ele alındığı görülmüştür. Örgütsel desteğin bu konularla sıklıkla birlikte çalışılmasının nedeni, çalışanların destek algısının sadece iş tatmini ve performansını değil, aynı zamanda psikolojik iyilik hallerini ve duygusal bağlılıklarını da doğrudan etkilemesi olduğu düşünülmektedir. Nitekim, örgütsel destek algısının yüksek olduğu iş yerlerinde çalışanlar, hem daha yüksek bir iş tatmini yaşamakta hem de işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Anafarta (2015) ve Boz vd. (2017) yaptığı araştırmalar bu tespitleri destekler niteliktedir. Aynı zamanda turizm sektörünün yüksek çalışan devri ve müşteri memnuniyeti odaklı yapısı düşünüldüğünde örgütsel destek, sektörün sürdürülebilirliği ve hizmet kalitesinin artırılmasında vazgeçilmez bir faktör olarak görülmektedir (İşitin ve Taner, 2021). Bu nedenle, turizm sektöründe örgütsel destek konusunun çalışılması hem çalışan memnuniyeti hem de işletme başarısı açısından hayati bir önem taşımaktadır.

Psikolojik güçlendirme, çalışanların işlerinde kendilerini daha yetkin ve değerli hissetmelerini sağlayarak performanslarını artıran kritik bir örgütsel davranış kavramıdır. Bu kavram, 1980'lerin sonu ve 1990'lı yıllarda, çalışan katılımını ve otonomiye teşvik eden yaklaşımların önem kazandığı dönemde ön plana çıkmıştır (Robbins ve Judge, 2013). Ulusal veri tabanında psikolojik güçlendirme ile en çok örgütsel bağlılık çalışılırken; uluslararası çalışmalarda iş tatmini, güçlendirici liderlik, performans, liderlik ve işe adanmışlık gibi faktörlerle ilişkilendirildiği görülmektedir. Özellikle turizm sektörünün yoğun rekabet koşulları ve değişken çalışma ortamları düşünüldüğünde, çalışanların güçlendirilmesi bireysel ve örgütsel düzeyde başarıyı artırmada hayati bir rol oynamaktadır (Kozak vd., 2013). Güçlendirici liderlik yaklaşımları, çalışanların daha fazla inisiyatif almasını, sorunlara çözüm

üretimde daha aktif rol üstlenmelerini ve örgüte olan bağlılıklarını artırmalarını desteklerken, aynı zamanda iş tatmini ve performans gibi sonuçlar üzerinde de olumlu etkiler yaratmaktadır. Bu bağlamda, psikolojik güçlendirme, turizm sektöründe hem çalışan refahını hem de işletme başarısını artırmak için stratejik bir önem taşımaktadır.

İletişim ise turizm sektörünün temel yapı taşlarından biridir (Dülgeroğlu, 2021). Baker (2024) yaptığı araştırma da çalışanların etkili iletişim becerileri, müşteri memnuniyetini ve genel işletme başarısını doğrudan etkileyen faktörler arasında olduğunu tespit etmiştir. Ulusal çalışmalarda iletişim konusunun en çok iletişim becerileri, iş tatmini ve duygusal zekâyla birlikte ele alındığı, uluslararası düzeyde ise iş tatmini, liderlik, kurumsal sosyal sorumluluk, çalışan bağlılığı ve motivasyon gibi konularla ilişkilendirildiği gerçekleşen sistematik analiz bulgularında görülmektedir. Bu durum, turizm sektöründe iletişim becerilerinin yalnızca bireysel düzeyde değil, aynı zamanda liderlik süreçleri, çalışan motivasyonu ve örgütsel sorumluluk bağlamında da önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu üç konu da turizm sektöründe çalışanların hem bireysel hem de örgütsel düzeyde karşılaştıkları zorlukları aşmada kritik bir rol oynamaktadır. Yoğun müşteri etkileşimlerinin yaşandığı ve yüksek performans beklentilerinin olduğu bir sektörde, örgütsel destek, psikolojik güçlendirme ve etkili iletişim becerilerinin çalışan memnuniyetini ve bağlılığını artırdığı (Ro ve Chen, 2011), işten ayrılma niyetini azalttığı ve performans sonuçlarını olumlu yönde etkilediği (Duarte ve Silva, 2023) açıkça görülmektedir. Bu bağlamda hem ulusal hem de uluslararası alandaki akademik çalışmalar (Yüksel, 2005; Ro ve Chen, 2011), bu kavramların turizm sektöründeki dinamikler içinde neden bu kadar önemli olduğunu ve gelecekteki araştırmalara hangi yönlerde ışık tutabileceğini ortaya koymaktadır.

Bu tez çalışmasındaki sistematik analizler, kadın çalışanlar ve cinsiyet ayrımcılığı konularının hem ulusal hem de uluslararası akademik çalışmalarda önemli bir araştırma alanı olduğunu göstermektedir. Ulusal sistematik analiz bulgularında özellikle cam tavan sendromu ve cinsiyet eşitsizliği gibi konuların öne çıktığı tespit edilmiştir. TR Dizininde yapılan kadın çalışmaları incelendiğinde, cam tavan sendromunun sıklıkla ele alındığı görülmüştür. Gerçekleşen uluslararası akademik çalışmalarda sistematik analiz bulgularında ise genel olarak cinsiyet konusunun daha geniş bir perspektifte ele alındığı; kişilik, stres, empati, iş-aile çatışması ve iş-yaşam dengesi gibi konuların ilk beş araştırma alanı arasında yer aldığı belirlenmiştir. Turizm sektöründe kadınların karşılaştığı cinsiyet ayrımcılığı ve cam tavan sendromu üzerine yapılan akademik çalışmalar (Anafarta vd., 2008; Carvalho vd.; 2019), bu alandaki önemli engelleri ve zorlukları ortaya koymaktadır. Örneğin, Tükeltürk ve Perçin

(2008), turizm sektöründe kadın çalışanların karşılaştıkları kariyer engellerini incelemiş ve cam tavan sendromu, cinsiyet ayrımcılığı, iş-yaşam dengesi sorunları ve kariyer gelişim fırsatlarının sınırlılığı gibi engelleri tespit etmiştir. Benzer şekilde, Remington ve Kitterlin-Lynch (2018), konaklama sektöründe kadınların iş kalitesi açısından erkeklere göre dezavantajlı konumda olduklarını vurgulamaktadır.

Turizm sektörü, doğası gereği düzensiz çalışma saatleri, yoğun sezonluk iş yükü ve müşteri odaklı hizmet anlayışıyla iş-aile çatışmasını en fazla deneyimleyen sektörlerden biridir. Ulusal veri tabanından elde edilen verilerin bu tez çalışmasında gerçekleşen sistematik analizlerinde turizm sektöründe iş-aile çatışmasına yeterince yer verilmemiş olsa da bu konunun sektörde önemli bir rol oynadığı gözlemlenmiştir. Özellikle duygusal emek, turizm sektöründe iş-aile çatışması ile en sık birlikte ele alınan konulardan biri olarak öne çıkmaktadır. Uluslararası akademik alan yazında ise iş-aile çatışmasının iş tatmini, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve cinsiyet gibi değişkenlerle sıklıkla ilişkilendirildiği görülmektedir. Bununla birlikte, sinizm ve örgütsel iklim gibi faktörlerin de iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelenmiştir. Cingöz ve Kaya (2018) tarafından yapılan çalışma, turizm sektöründe aile kavramının diğer sektörlerle kıyasla daha fazla etkilendiğini ve bunun temel nedenlerinin mevsimsel iş yapısı, uzun çalışma saatleri ve düzensiz vardiya sistemleri olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışanların resmî tatillerde, hafta sonlarında ve gece vardiyalarında çalışma zorunluluğu aile geçirilen zamanın kısıtlanmasına neden olmakta ve çalışanların işten ayrılma niyetini arttırmakta (Kara, 2018), duygusal emek üzerine neden olduğu etkilerle tükenmişliğe, iş tatminsizliğe yol açmakta özellikle cinsiyetin turizm sektöründe iş aile çatışmasında önemli bir rol oynadığı da (Göktaş Kulualp ve Savaşkan, 2019) görülmektedir. Bu koşullar, çalışanların aile hayatını doğrudan etkileyerek turizm sektöründe iş-aile çatışmasını kaçınılmaz hale getirmektedir.

Psikolojik dayanıklılık üzerine yapılan sistematik analiz bulgularında ulusal akademik çalışmalarda genellikle yılmazlık kavramı ile ilişkilendirilirken; uluslararası çalışmalarda daha çok yaratıcılık, kriz yönetimi, psikolojik iyi oluş ve zorluklarla başa çıkma üzerine odaklanılmıştır. Bu analizlerde psikolojik dayanıklılık ile ilgili psikolojik etkileri ve bireylerin bu etkilerle başa çıkma yetileri konuları ön plana çıkmıştır. Yabancılaşma konusuna gelince, gerçekleşen sistematik analizlerde ulusal akademik çalışmalarda duygusal emek, stres ve sinizm gibi negatif örgütsel konularla ilişkilendirilmiştir. Uluslararası çalışmalarda ise yabancılaşma, özgünlük, cinsiyet ve boş zaman gibi dolaylı yoldan örgütsel olmayan konularla ele alınmıştır. Bu farklılık, yabancılaşmanın genel olarak negatif örgütsel faktörlerle ilişkilendirilmesinden kaynaklanmaktadır. Özellikle turizm sektöründeki yabancılaşma, çalışanların duygusal bağlılıklarını ve motivasyonlarını azaltarak, örgütsel performans üzerinde

olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Sonuç olarak, iş-aile çatışması, psikolojik dayanıklılık ve yabancılaşma gibi konular, turizm sektöründe çalışanların hem bireysel hem de örgütsel düzeyde karşılaştıkları önemli sorunları temsil etmekte olup bu sorunların çözümüne yönelik çalışmaların derinleştirilmesi gereklidir.

Turizm sektöründe örgütsel sinizm ve örgütsel sessizlik, çalışanların örgütle olan ilişkilerini ve iş yerindeki davranışlarını anlamada önemli araştırma alanlarıdır. Örgütsel sinizm, çalışanların örgüte yönelik olumsuz tutumlarını ifade eder ve ulusal çalışmalarda işten ayrılma niyeti, yabancılaşma, liderlik, duygusal emek ve yaşam kalitesi gibi konularla birlikte ele alınmıştır. Bu durum, sinizmin çalışanların örgüte olan bağlılıklarını ve iş tatminlerini nasıl etkilediğini anlamaya yönelik bir ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır. Örneğin, Çetinkaya ve Özkara (2014) tarafından beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bir araştırmada, örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Uluslararası düzeyde ise sinizmin tükenmişlik ve duygusal tükenme gibi psikolojik etkilerle ilişkilendirilmesi, bu olgunun çalışan refahı üzerindeki etkilerini anlamaya odaklanmıştır.

Örgütsel sessizlik, çalışanların örgüt içindeki sessizliğinin nedenleri ve sonuçlarını ele alan önemli bir kavramdır. Uluslararası veri tabanından elde edilen verilerin sistematik analizinde, örgütsel sessizlik en çok çalışan sesi, örgütsel vatandaşlık davranışı ve istismarcı yönetimle ilişkili olarak incelenmiş; bu bağlamda çalışanların fikirlerini ifade etmeme nedenleri ve bunun örgütsel sonuçları araştırılmıştır. Kılıçlar ve Harbalıoğlu (2014) tarafından Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bir araştırmada, örgütsel sessizlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ulusal platformda ise örgütsel sessizlik daha çok liderlik konusuyla birlikte çalışılmış; liderlik tarzlarının çalışanların sessizlik eğilimlerini nasıl etkilediği analiz edilmiştir.

Örgütsel özdeşleşme konusu ise çalışanların örgütle olan psikolojik bağlarını inceleyen bir diğer önemli alandır. Gerçekleşen sistematik analiz sonucunda ulusal çalışmalarda örgütsel özdeşleşme, örgütsel destekle birlikte ele alınarak; örgütün çalışanlarına verdiği desteğin özdeşleşme üzerindeki etkisi incelenmiştir. Uluslararası platformda ise örgütsel özdeşleşme en çok kurumsal sosyal sorumluluk ile ilişkilendirilmiş, örgütlerin sosyal sorumluluk faaliyetlerinin çalışanların örgütle özdeşleşme düzeylerini artırmadaki rolü araştırılmıştır. Bu bulgular, sinizm, sessizlik ve örgütsel özdeşleşme gibi konuların turizm sektöründe çalışanların iş tutumları ve davranışları üzerindeki etkisini anlamak açısından önemli katkılar sunduğunu göstermektedir.

Turizm sektöründe dışlanma; psikolojik şiddet, psikolojik sözleşme ve üretken karşıtı iş davranışı gibi konular hem ulusal hem de uluslararası düzeyde analize dahil edilecek kadar çalışılmış ancak araştırmacılar tarafından sınırlı ilgi gören konular arasında yer almaktadır. Bu tez çalışmasında yapılan sistematik analiz sonucunda dışlanma, ulusal akademik çalışmalarda en çok sinizm ve işten ayrılma niyetiyle birlikte ele alındığı tespit edilmiş; bu durum dışlanmanın çalışanların örgüte olan güvenini ve bağlılığını nasıl etkilediğini anlamaya yönelik bir ihtiyaçtan kaynaklandığı yapılan araştırmalarda (Asunakutlu, 2001; Yarmacı, 2020) görülmüştür. Uluslararası platformda ise dışlanma en çok duygusal tükenme ile ilişkilendirilmiş, dışlanmanın çalışanların psikolojik refahı üzerindeki etkilerine odaklanılmıştır (Liu vd., 2024). Üretken karşıtı iş davranışı; bu tez çalışmasında ulusal çalışmaların sistematik analiz bulguları neticesinde dışlanma, uluslararası çalışmalarda ise duygusal tükenme ile birlikte ele alınarak bu davranışların örgüt içindeki ilişkiler ve çalışan performansı üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Psikolojik şiddet (mobbing) konusu, fenomenolojik bulgulara göre sıkça çalışılan bir konu olmasına rağmen, sistematik analizde orta düzeyde ele alınmıştır. Bu durum, mobbingin bireyler üzerindeki etkilerinin araştırılması gerekliliğine işaret etmektedir. Psikolojik sözleşme ise, gerçekleşen sistematik analizlerde ulusal platformda liderlik ile ilişkilendirilmiş ve liderlerin çalışanlarla olan psikolojik anlaşmaları yönetme becerileri üzerine odaklanılmıştır. Uluslararası platformdan elde edilen verilerin sistematik analizinde ise psikolojik sözleşme en çok işten ayrılma niyeti ve işe adanmışlık ile çalışılmış; çalışanların beklentilerinin karşılanmasının örgütsel bağlılık ve iş sürekliliği üzerindeki rolü araştırılmıştır. Bu konular, turizm sektöründe çalışanların iş tatmini, bağlılık ve psikolojik refahını anlamak açısından değerli veriler sunmaktadır.

Turizm sektörü bağlamında örgütsel davranış alanında bazı yapılan araştırma konuları, ulusal veri tabanlarında yeterince yer almasa da uluslararası alan yazında önemli bir dikkat çekici noktaya ulaşmış bazı anahtar kavramlar bulunmaktadır. Bu kavramlar arasında çalışan memnuniyeti, iş yükü, sinizm, iş yaşam dengesi, örgütsel dayanıklılık ve örgütsel iklim yer almaktadır. Çalışan memnuniyeti, özellikle iş tatmini, örgütsel bağlılık ve performans gibi faktörlerle ilişkilendirilerek incelenmiş; iş yükü ise tükenmişlik, meslek stresi, iş stresi ve yapay zekâ ile bağlantılı olarak ele alınmıştır. Sinizm, duygusal tükenmişlik ve tükenmişlikle ilişkili bir biçimde araştırılırken, iş yaşam dengesi cinsiyet, kadın çalışanlar, iş tatmini ve kariyer hedefleri gibi temalarla analiz edilmiştir. Örgütsel dayanıklılık, örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ile ilişkilendirilirken, örgütsel iklim ise örgüt kültürü ve iş-aile çatışması bağlamında ele alınmıştır. Bu bulgular, turizm sektöründe örgütsel davranış konularına yönelik araştırmaların

uluslararası düzeyde arttığını ve bu kavramların sektörel verimlilik ve çalışan refahını artırma açısından kritik öneme sahip olduğunu göstermektedir.

Turizm sektörü üzerinde örgütsel davranış alanında yapılan sistematik analiz sonuçlarına göre, yıllara göre akademik çalışmaların dağılımında dikkate değer değişimler gözlemlenmiştir. Ulusal düzeyde, 2019 ve 2020 yıllarında bu alana olan ilginin belirgin bir şekilde arttığı tespit edilmiştir. Bu artışın, tüm dünyayı etkileyen Covid-19 salgını ile bağlantılı olduğu değerlendirilmektedir. Salgın sürecinde turizm sektörü; çalışma koşullarındaki radikal değişimler, iş güvencesi kaygıları ve sektörün genel kırılganlığı nedeniyle daha fazla akademik ilgi çekmiştir. Ancak, son iki yılda yapılan çalışmalarda gözlemlenen düşüş, bu ilginin sürdürülebilir olmadığını ve araştırma yoğunluğunun önceki yıllara kıyasla azaldığını ortaya koymaktadır. Uluslararası düzeyde ise örgütsel davranış konularında yapılan akademik çalışmaların yıllara göre dağılımında daha farklı bir tablo ortaya çıkmıştır. 2019 yılında başlayan dikkate değer bir artış, 2024 yılında zirveye ulaşmıştır. Bu durum, salgın sonrası dönemde turizm sektörüne yönelik ilginin uluslararası düzeyde güçlü bir şekilde devam ettiğini göstermektedir. Salgının sektördeki iş gücü yönetimi, çalışan refahı ve işletmelerin sürdürülebilirliği üzerindeki etkileri, uluslararası akademik çalışmalarda daha geniş kapsamlı ele alınmıştır. Bu ilginin devam etmesinde, salgın sonrası dönemde ortaya çıkan yeni örgütsel davranış modellerinin ve sektördeki yapısal değişimlerin etkili olduğu düşünülmektedir. Ayrıca, ulusal ve uluslararası akademik dergilerin yayın politikaları, makale kabul süreçleri ve yayınlanma süreleri gibi faktörlerin yıllık dağılımlardaki değişimlere dolaylı olarak etki ettiği de göz ardı edilmemelidir. Özellikle uluslararası çalışmaların sistematik analizinde, belirli yıllarda yayınlanan akademik makale sayısındaki artışın, dergi kabul oranlarındaki değişimlerle ilişkilendirilebileceği değerlendirilmektedir. Sonuç olarak, turizm sektörü üzerinde örgütsel davranış alanındaki araştırmaların yıllık dağılımı, sektördeki küresel ve yerel dinamiklerle yakından ilişkili olup, pandemi süreci ve sonrası gibi önemli olayların akademik ilgiyi yönlendirdiği açıkça görülmektedir.

Turizm sektöründe örgütsel davranış alanına yönelik yapılan derinlemesine analiz ve akademisyenlerle gerçekleştirilen görüşmeler, bu disiplinin sektördeki önemine ve karşılaştığı zorluklara dair kapsamlı bulgular sunmaktadır. Turizm sektörünün insan odaklı yapısı, örgütsel davranış alanını hem ulusal hem de uluslararası akademik çalışmalarda vazgeçilmez bir odak noktası haline getirmiştir. Bununla birlikte, alandaki çalışma sayısının azalmış olması ve belirli konuların tekrarına dayalı yaklaşımlar, akademik ilginin sürdürülebilirliğini tehdit eden unsurlar arasında öne çıkmaktadır.

Elde edilen bulgular, özellikle uluslararası akademik çalışmaların daha güncel, yenilikçi ve kapsamlı bir bakış açısıyla ele alındığını, bu durumun ulusal düzeyde de örnek alınması gerektiğini göstermektedir. Ancak, ulusal akademik çalışmalarda salgın süreciyle artış gösteren ilginin, salgın sonrası dönemde bir miktar azalma eğiliminde olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, araştırma konularında yenilikçi yaklaşımların benimsenmesi gerektiğini bir kez daha ortaya koymaktadır. Akademisyenlerle yapılan görüşmelerde, akademik çalışmaların sektöre doğrudan fayda sağlamadığına dair algının, sektörle akademi arasındaki mesafeyi artırdığı ifade edilmiştir. Sektördeki eğitim düzeyinin düşük olması ve toplum genelindeki ekonomik ve kültürel koşullar da bu algıyı pekiştiren önemli etmenler olarak belirtilmiştir. Ancak, eğitimin artırılması ve akademik çalışmaların sektörel fayda sağlayacak şekilde yapılandırılması durumunda, sektör ile akademi arasındaki bağın güçlenebileceği görüşü öne çıkmıştır.

Turizm sektöründe örgütsel davranış alanında yapılan akademik çalışmaların etkisini artırmak için bazı kritik öneriler geliştirilmiştir. Özellikle yenilikçi yöntemlerin ve modern teknolojilerin, örneğin yapay zekânın, akademik çalışmalara entegre edilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca, ulusal dergilerin güncelliği yakalayabilmesi için uluslararası çalışmaların destekleyici ve yenilikçi yaklaşımlarının aktarılmasının önemli olduğu belirtilmiştir. Bunun yanında, akademik araştırmaları destekleyen sponsorların teşvik edilmesinin, çalışmaların hem kalitesini hem de sektörel etkisini artıracığı ifade edilmiştir. Sonuç olarak, turizm sektöründe örgütsel davranış alanında yenilikçi ve nitelikli çalışmaların yapılması, bu alana olan ilginin yeniden artmasını ve sektörün akademik katkılarla daha etkin bir şekilde desteklenmesini sağlayacaktır. Bu bağlamda, disiplinin uluslararası alandaki yenilikçi yaklaşımını ulusal çalışmalara entegre etmek, akademik çalışmaların etkisini artıracak ve sektörel gelişime daha fazla katkı sağlayacaktır.

Turizm sektöründe örgütsel davranış alanına yönelik yapılan sistematik analiz ve fenomenolojik çalışmanın bulguları, bu alanın sektördeki kritik rolünü ortaya koymakla birlikte, karşılaştığı temel zorlukları ve gelişim fırsatlarını da gözler önüne sermektedir. Sistematik analiz, örgütsel davranış konularının özellikle iş tatmini, tükenmişlik, sessizlik, mobbing, iş aile çatışması ve cinsiyet gibi temalar etrafında yoğunlaştığını ve bu çalışmaların ulusal ve uluslararası düzeyde farklı odaklarla ele alındığını göstermiştir. Öte yandan, fenomenolojik çalışmada yer alan akademisyen görüşleri, bu temaların sektörde insan faktörüne dayalı derin yapısal sorunlarla ilişkili olduğunu ve bu sorunların ele alınmasında akademik çalışmaların daha yenilikçi ve etkili bir yaklaşım benimsemesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Her iki çalışmada da iş tatmini, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi konuların, sektörün mevsimsel yoğunluğu, uzun çalışma saatleri ve istihdam koşulları gibi sektöre özgü zorluklarla doğrudan ilişkili olduğu belirtilmiştir. Sistematiik analiz, bu konuların ulusal çalışmalarda daha sınırlı bir perspektiften ele alındığını, uluslararası çalışmalarda ise daha geniş ve yenilikçi yaklaşımlar benimsendiğini ortaya koymuştur. Benzer şekilde, fenomenolojik çalışma, ulusal düzeyde akademik dergilerin güncelliği yakalamakta zorlandığını ve bu durumun akademisyenler arasında motivasyon kaybına yol açtığını dile getirmiştir.

Akademisyenlerin sahadan veri toplama sürecindeki zorluklara ilişkin paylaşımları, sistematiik analizde gözlemlenen eğilimlerle de örtüşmektedir. Negatif örgütsel konuların ele alınmasındaki temkinli yaklaşım ve çalışanların araştırmalara katılma konusundaki isteksizliği, sektör ile akademi arasındaki mesafenin en büyük nedenlerinden biri olarak görülmektedir. Bununla birlikte hem sistematiik analiz hem de fenomenolojik çalışma, akademik çalışmaların sektörel fayda sağlayacak şekilde yeniden yapılandırılması ve yenilikçi yöntemlerle desteklenmesi durumunda, bu algının değişebileceğine dair ortak bir görüş sunmaktadır.

Her iki çalışmanın sonuçları, turizm sektöründe örgütsel davranış alanında gelecekte yapılacak çalışmaların odak noktalarını belirlemek için önemli ipuçları sunmaktadır. Yenilikçi yaklaşımlar, disiplinler arası yöntemler ve modern teknolojilerin entegrasyonu, bu alandaki çalışmalara hem ulusal hem de uluslararası düzeyde ivme kazandırabilir. Aynı zamanda, akademik çalışmaların sektördeki paydaşlarla daha sıkı iş birliği içinde yürütülmesi, sonuçların sektöre doğrudan katkı sağlamasını ve sektördeki insan faktörüne dayalı sorunların çözümüne destek olmasını sağlayacaktır.

Sonuç olarak, sistematiik analiz ve fenomenolojik çalışma, turizm sektöründe örgütsel davranış alanının önemini ve potansiyelini bir kez daha vurgulamaktadır. Bu alanda yapılacak yenilikçi ve nitelikli araştırmalar hem akademinin sektöre katkısını artıracak hem de sektördeki insan kaynaklı sorunların çözümüne yönelik somut adımlar atılmasına olanak tanıyacaktır. Çok safhalı nitel çalışma, turizm sektöründe örgütsel davranış araştırmalarının önemini ve bu alandaki çalışmaların sektöre olan etkilerini yeniden gündeme getirmiştir. Araştırma bulguları, sektördeki insan kaynaklı sorunların çözümüne yönelik akademik katkının güçlendirilmesi gerektiğini, ancak bunun mevcut yöntemlerin tekrarıyla değil, yenilikçi, disiplinler arası ve teknolojiyi entegre eden araştırmalarla mümkün olabileceğini göstermektedir. Özellikle yapay zekâ, büyük veri analitiği ve diğer teknolojik araçlar hem sektörel uygulamalara hem de akademik çalışmalara yeni bir perspektif kazandırabilir. Akademik çalışmaların sektöre doğrudan katkısını artırmak için uluslararası düzeyde kabul görmüş standartların ulusal

çalışmalara entegre edilmesi ve bu çalışmaların sektördeki paydaşlarla iş birliği içinde gerçekleştirilmesi gereklidir. Bu tür bir yaklaşım, hem sektörün ihtiyaçlarını daha iyi anlamayı hem de akademik bulguların pratik uygulamalara dönüşmesini sağlayacaktır.

Turizm sektöründe örgütsel davranış alanında yapılan çalışmaların derinleştirilmesi ve çeşitlendirilmesi akademik ve sektörel anlamda önemli kazanımlar sağlayacaktır. Disiplinler arası yaklaşımların benimsenmesi, bu alanın daha geniş bir perspektifle ele alınmasına olanak tanıyabilir. Psikoloji, sosyoloji, iletişim ve teknoloji gibi farklı disiplinlerden yararlanılarak daha kapsamlı ve uygulanabilir sonuçlar elde edilebilir. Bunun yanı sıra, yenilikçi metodolojilerin kullanılması, özellikle karma yöntemlerin tercih edilmesi ve yapay zekâ, büyük veri analitiği gibi teknolojik araçların araştırmalara entegre edilmesi, sektördeki örgütsel davranış sorunlarının daha derinlemesine incelenmesine katkı sağlayabilir.

Uluslararası perspektifin güçlendirilmesi, ulusal yazının kalitesini artıracak önemli bir adımdır. Araştırmacıların uluslararası akademik çalışmalarda kullanılan yenilikçi yöntemleri ve teorik yaklaşımları inceleyerek ulusal çalışmalara entegre etmesi, daha etkili sonuçlar ortaya çıkaracaktır. Bununla birlikte, sektördeki paydaşlarla yakın iş birliği yapılması, akademik çalışmaların sektöre uygulanabilirliğini artırabilir. Bu, yalnızca veri toplama süreçlerini kolaylaştırmakla kalmaz, aynı zamanda bulguların sektörde somut çözümlere dönüşmesini sağlar. Araştırma konularının çeşitlendirilmesi ve özgün konulara yönelinmesi, bu alanın yeniden canlanmasına katkıda bulunabilir. İş tatmini, tükenmişlik ve iş aile çatışması gibi klasik konuların yanı sıra, dijital dönüşüm, yapay zekâ uygulamaları ve iklim değişikliğinin sektöre etkileri gibi yenilikçi temalar ele alınmalıdır. Aynı şekilde, çalışmalarda tekrar eden benzer konuların ve yöntemlerin yarattığı güven kaybı göz önünde bulundurularak, araştırmaların özgünlüğü ve yenilikçiliği ön planda tutulmalıdır.

Bu çalışmada geliştirilen sistematik analiz protokolü, gelecekte tekrarlanarak örgütsel davranış alanındaki akademik eğilimlerin zaman içindeki değişimi takip edilebilir ve güncellenmiş verilerle alan yazına katkı sağlanabilir. Özellikle ulusal düzeyde gerçekleştirilen fenomenolojik görüşmelerin, uluslararası düzeyde örgütsel davranış alanında akademik çalışma yapmış ve turizm alanında uzmanlaşmış akademisyenlerle genişletilmesi, ulusal ve uluslararası bakış açılarının karşılaştırılmasına olanak tanıyacaktır. Bu karşılaştırmalı yaklaşım, ulusal düzeyde örgütsel davranış çalışmalarında hangi alanlarda gelişim sağlanması gerektiğini belirlemeye yardımcı olabilir.

Bununla birlikte, ulusal düzeyde gerçekleştirilen fenomenolojik çalışmanın, uluslararası ve ulusal bağlamda karşılaştırmalı bir nitel araştırma ile genişletilmesi, turizm sektöründeki

örgütsel davranış dinamiklerine ilişkin daha derinlemesine bir anlayış sunabilir. Böyle bir çalışma, mevcut boşlukları tespit ederek, ulusal düzeyde örgütsel davranış araştırmalarının gelişimine yönelik somut öneriler geliştirilmesini sağlayabilir. Aynı zamanda, uluslararası eğilimlerin incelenmesi, yerel bağlamda uygulanabilecek stratejiler konusunda yol gösterici olabilir.

Gelecek araştırmalar, daha kapsamlı ve çok safhalı bir nitel araştırma tasarımı benimseyerek, örgütsel davranış alanındaki akademik eğilimlerin zaman içindeki değişimini daha detaylı bir şekilde inceleyebilir. Bu doğrultuda, sistematik analiz ve fenomenolojik yöntemlerin birlikte kullanıldığı, ulusal ve uluslararası perspektifleri bir araya getiren çalışmaların, turizm sektöründe örgütsel davranış konusundaki akademik bilgi birikimine önemli katkılar sağlayacağı öngörülmektedir.

Turizm sektörü, hızla değişen küresel dinamiklere uyum sağlamak ve rekabet avantajını sürdürebilmek için akademik bilgi ile sektör tecrübelerini birleştiren güçlü iş birliklerine ihtiyaç duymaktadır. Akademik çalışmaların sektöre entegre edilmesi, işletmelerin karşılaştığı sorunlara bilimsel temelli çözümler sunarak verimliliği artırabilir. Bu noktada, sektör-akademi iş birliği güçlendirilerek veri paylaşımı kolaylaştırılmalı ve araştırma sonuçlarının işletmelerde uygulanabilirliği artırılmalıdır. Özellikle insan kaynakları yönetimi bağlamında iş tatmini, tükenmişlik ve mobbing gibi sorunların ele alınması, çalışan bağlılığını destekleyen politikaların benimsenmesi sektörde daha sağlıklı ve verimli bir çalışma ortamı yaratacaktır.

Dijital dönüşüm ve teknolojik entegrasyon, turizm sektörünün geleceğini şekillendiren en önemli faktörlerden biri haline gelmiştir. Yapay zekâ, büyük veri analitiği ve diğer dijital yeniliklerden yararlanarak işletmelerin iş süreçlerini optimize etmesi, müşteri deneyimini iyileştirmesi ve operasyonel verimliliği artırması mümkündür. Bununla birlikte, sektör çalışanlarının teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilmesi için eğitim ve farkındalık programlarının düzenlenmesi büyük önem taşımaktadır. Akademik kaynaklardan yararlanarak geliştirilecek eğitimler hem çalışanların mesleki gelişimini destekleyecek hem de sektördeki hizmet kalitesini artıracaktır.

Turizm sektörünün sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmesi için bilimsel veriler ışığında stratejik kararlar alması gerekmektedir. Akademik bilgilerin işletmelerde uygulanmasının teşvik edilmesi, sektörde yenilikçiliği destekleyerek uzun vadeli büyümeyi sağlayacaktır. Hem yöneticiler hem de çalışanlar için bilimsel temelli karar alma süreçlerinin benimsenmesi, işletmelerin kriz dönemlerinde daha dayanıklı olmasını sağlayarak sektörde

kalıcı bir başarı elde etmelerine katkıda bulunacaktır. Bu doğrultuda, akademi ve sektör arasındaki bağ güçlendikçe, turizm endüstrisinin sürdürülebilirliği ve rekabet gücü artacaktır.



KAYNAKÇA

- Aamodt, M. G. (2022). *Industrial/Organizational Psychology: An Applied Approach*. Cengage Learning, London.
- Abacı, M. G. (2021). *Algılanan Otantik Liderlik Davranışının Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Performans Düzeylerine Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İskenderun Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- Abegg, B., Morin, S., Demiroglu, O. C., François, H., Rothleitner, M. ve Strasser, U. (2021). "Overloaded! Critical Revision and a New Conceptual Approach for Snow Indicators in Ski Tourism". *International Journal of Biometeorology*, 65(5): 691–701.
- Akçakaya, M. (2016). "Weber'in Bürokrasi Kuramının Bugünü ve Geleceği". *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(8): 275–295.
- Akçit, V., Barutçu, E. ve Akşit, İ. (2018). "Kurt Lewin'in Liderlik Tarzları ile Örgütsel Sapma İlişkisinin İncelenmesi". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1): 209–225.
- Akkuş, B., ve İzci, N. A. (2018). "Sistem Yaklaşımı, Kavramları ve Yönetim". *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7): 223–237.
- Altınay, L., Madanoğlu, M., ve Wang, X. L. (2019). "The Influence Of Customer-To-Customer Interactions On Elderly Consumers' Satisfaction And Social Well-Being". *International Journal of Hospitality Management*, 78: 223–233.
- Altıntaş, D. (2020). *Dönüşümcü Liderlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İletişim Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Altınbaş Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Altıntaş, M., ve Altınöz, B. (2020). "G-20 Üyesi Ülkelerde Finansal Gelişme, Yenilenebilir Enerji Tüketimi ve Turizmin İklim Değişikliği ile İlişkisi". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 23(2): 413-421.
- Anafarta, N., Sarvan, F., ve Yapıcı, N. (2008). "Konaklama İşletmelerinde Kadın Yöneticilerin Cam Tavan Algısı: Antalya İlinde Bir Araştırma". *Akdeniz İİBF Dergisi*, 8(15): 111-137.

- Argyris, C. (1959). "The Individual and Organization: An Empirical Test". *Administrative Science Quarterly*, 4(2): 145–167.
- Arı, Ö. (2013). *Vardiyalı Çalışma Düzeninin İşgörenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bursa'daki Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Afyonkarahisar.
- Arnolds, C. A., ve Boshoff, C. (2002). "Compensation, Esteem Valence and Job Performance: An Empirical Assessment of Alderfer's ERG Theory". *International Journal of Human Resource Management*, 13(4): 697–719.
- Arslandere, M., ve Sayın, A. A. (2016). "Proje Yönetiminde Bir İş Programlama Aracı Olarak Gantt Çizelgesi Ve Büyük Ölçekli Bir Firmada Uygulamalar". *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(36): 757-767.
- Aşkun, V., ve Cizel, R. (2020). "Twenty Years of Research on Mixed Methods". *Journal of Mixed Methods Studies*, 1(1): 28–43.
- Aslan, Z., ve Etyemez, S. (2015). "İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3): 482-507.
- Asunakutlu, T. (2001). "Klasik ve Neo-klasik Dönemde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme". *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (5): 1-15.
- Augier, M., Guo, J., VE Rowen, H. (2016). "The Needham puzzle reconsidered: Organizations, organizing, and innovation in China". *Management and Organization Review*, 12(1): 5–24.
- Ayachit, M., ve Chitta, S. (2022). "A Systematic Review Of Burnout Studies From The Hospitality Literature". *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(2): 125-144.
- Aybar, S., Gürül, B., VE Karatürk, H. E. (2023). "Japon Yalın Üretim Yönetimi Modelinin Türk İmalat Sanayinde İşgören Verimliliğine Etkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama". *İşletme Araştırmaları Dergisi-Journal of Business Research-Turk*. 15(1): 162-186.
- Aytemiz Seymen, O. (2014). "Koşul Bağımlılık Kuramı Kapsamında Örgüt Büyüklüğü-Örgüt Yapısı İlişkisinin Yazınsal Açıdan Eleştirel Bir Değerlendirmesi". *Dokuz Eylül*

Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 15(2): 135–135.

- Baba, M. L. (2009). "W. Lloyd Warner and The Anthropology of Institutions: An Approach to The Study of Work in Late Capitalism". *Anthropology of Work Review*, 30(2): 29–49.
- Bahar, O. ve Kozak, M. (2012). Turizm ve Rekabet. *Detay Yayıncılık, Ankara*.
- Baker, M. A. (2024). "Sustainable Tourism Employment: A Comprehensive Overview Of Tourism Employees' Experience From A Tourist-Employee Interaction Perspective". *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 60: 228-238.
- Bakırtaş, İ. ve Tekinşen, A. (2004). "Dünya Savaşları ve Büyük Buhran Arasındaki Etkileşimin Ekonomi Politikası". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12): 83-100.
- Başaran, İ. E. (2000). *Yönetim*. Feryal Matbaası, Ankara.
- Başaran, Y. K. (2024). "Sosyal Bilimlerde Örneklem Kuramı". *The Journal of Academic Social Science*, 47(47): 480–495.
- Batman, O., Türkay, O., ve Ulama, Ş. (2018). *Turizmde Politika ve Stratejiler*. Değişim Yayınları, İstanbul.
- Bauer, T., ve Erdogan, B. (2018). *Organizational Behavior Version 2.0*, Flat World Knowledge, Inc.: Washington D.C.
- Baum, T. (2015). "Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change?—A 2015 Reprise". *Tourism Management*, 50: 204–212.
- Baydeniz, E., Kılıcı, L., ve Çelik, S. (2023). "Yerel Mutfak Algısı Gastro Aktivite ve Gastro Deneyimin Destinasyon Marka İmajına Etkisi: Afyonkarahisar Örneği". *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 133–153.
- Bedeian, A. G. (1998). "Exploring The Past". *Journal of Management History*, 4(1): 4–15.
- Benjamin, L. T., Jr. (2006). "Hugo Münsterberg's Attack On The Application of Scientific Psychology". *Journal of Applied Psychology*, 91(2): 414–425.
- Berber, A. (2016). "100 Yıl Öncesine Bir Yolculuk: "Genel ve Endüstriyel Yönetim" ve Fransa'da Fayolizm-Taylorizm Kutuplaşması". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 45:118–132.

- Blau, P. (2017). *Exchange and Power In Social Life*. Routledge, London.
- Bloomenkranz, S. (2012). *Charles Bedaux-Deciphering an Enigma*. iUniverse, Bloomington.
- Bowie, D., ve Buttle, F. (2004). *Hospitality Marketing: An Introduction*. Routledge, London.
- Boz, M., Özkan, Ç., ve Aydın, Ş. (2017). "Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Otelcilik Sektöründe Bir Araştırma". *International Journal of Economic and Administrative Studies* (16. UİK Özel Sayısı), 71: 72-84.
- Bozgeyikli, H. (2012). "Endüstri ve Örgüt Psikolojisinin Kapsamı ve Tarihi Gelişimi". H. Izgar (Editör), *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Eğitim Yayınevi, Konya, 1–21.
- Bradley, M. (2012). *Charles Dupin (1784-1873) and His Influence on France*. Cambria Press.
- Bratton, J. (2020). *Work and Organizational Behaviour*. Bloomsbury Publishing, London.
- Brown, A. D. ve Starkey, K. (1994). "The Effect of Organizational Culture on Communication and Information". *Journal of Management Studies*, 31(6): 807–828.
- Bryan, L. L. K. ve Vinchur, A. J. (2012). "A History of Industrial and Organizational Psychology". *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*, 1: 22–75.
- Burnes, B. (2004). "Kurt Lewin and The Planned Approach to Change: A Re-appraisal". *Journal of Management Studies*, 41(6): 977–1002.
- Butler, R. W. (2001). "Seasonality in Tourism: Issues and Implications". In *Seasonality In Tourism* (pp. 5–21). Routledge, London.
- Çakır, M., ve Bostan, A. (2000). "Turizm Sektörünün Ekonominin Diğer Sektörleri ile Bağlantılarının Girdi-Çıktı Analizi ile Değerlendirilmesi". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(2): 35–44.
- Çankır, B. (2010). *Yalın Düşünce Distemini Uygulayan Kurumlarla Uygulamayan Kurumlarda Çalışanlarda Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Carpintero, H. (2017). "History of Organizational Psychology". In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*.

- Carvalho, I., Costa, C., Lykke, N., ve Torres, A. (2019). "Beyond The Glass Ceiling: Gendering Tourism Management". *Annals of Tourism Research*, 75: 79-91.
- Cassar, S., ve Creaco, S. (2017). "Tourism Aspects of The XVII Rome Olympiad". In *Tourism at the Olympic Games* (pp. 79–96). Routledge, London.
- Çavuş, Ö., ve Kurar, İ. (2015). "Turizm Sektöründe Çalışanların Hukuki Haklarına İlişkin Farkındalıkları: Konaklama ve Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2): 147–174.
- Çelik, P. (2010). *İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle İş Tatmini Ve İşe Devam İlişkisi Üzerine Turizm Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Çelik, A., ve Şimşek, M. Ş. (2013). *Yönetim ve Organizasyon*. Eğitim Yayınevi, Konya.
- Çetinkaya, F. F., ve Özkara, B. (2014). "İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Kapadokya Bölgesi 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma". *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(3): 72-91.
- Chalekian, P. (2013). "POSDCORB: Core Patterns of Administration". *Proceedings of the 20th Conference on Pattern Languages of Programs. The Hillside Group*, 17.
- Chen, S. Y., Wu, W. C., Chang, C. S., Lin, C. T., Kung, J. Y., Weng, H. C., ve Lee, S. I. (2015). "Organizational Justice, Trust, And Identification And Their Effects On Organizational Commitment İn Hospital Nursing Staff". *BMC health services research*, 15: 1-17.
- Cherrafi, A., Elfezazi, S., Hurley, B., Garza-Reyes, J. A., Kumar, V., Anosike, A., ve Batista, L. (2019). "Green and Lean: a Gemba–Kaizen Model For Sustainability Enhancement". *Production Planning & Control*, 30(5–6): 385–399.
- Chia, R. (1995). "From Modern To Postmodern Organizational Analysis". *Organization Studies*, 16(4): 579–604.
- Child, J. (2013). "Mary Parker Follett". Morgen Witzel, Malcolm Warner (Ed.), *Oxford Handbook of Management Theorists*. Oxford University Press, Oxford, 74-93.
- Christensen, M., Welch, A., ve Barr, J. (2017). "Husserlian Descriptive Phenomenology: A

- Review of Intentionality, Reduction and The Natural Attitude". *Journal of Nursing Education and Practice*, 7(8): 113–118.
- Çınar, N. (2021). "İyi Bir Sistemik Derleme Nasıl Yazılmalı?" *Online Turkish Journal of Health Sciences*, 6(2): 310–314.
- Cingöz, A., ve Kaya, A. (2018). "İş-Aile Çatışmasının İç Girişimcilik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Turizm Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma". *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2): 127-153.
- Civelek, A. (2010). "Turizmin Sosyal Yapıya ve Sosyal Değişmeye Etkileri". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 13(1–2): 331–350.
- Clegg S. R. (2009) "Managing Power in Organisations: The Hidden History of its Constitution", in Clegg S., Haugaard M. (eds) *The Sage Handbook of Power*,. London: Sage. 310–31.
- Cohen, E. (1979). "A Phenomenology of Tourist Experiences". *Sociology*, 13(2): 179–201.
- Copeman, W. S. C. (1951). "Andrew Ure, M.D., F.R.S. (1778–1857)", *Proceedings of the Royal Society of Medicine*, 44 (8): 655–662.
- Creswell, J. W., ve Poth, C. N. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among five approaches*. Sage publications, New York.
- Csapo, J. (2012). "The Role and Importance of Cultural Tourism in Modern Tourism Industry". *Strategies for Tourism Industry-Micro and Macro Perspectives*, 10: 201–212.
- Daft, R.L. (2007). *Organization Theory and Design*, 9th ed. Thomson South-Western, Mason, OH.
- Dai, Y. D., Zhuang, W. L., ve Huan, T. C. (2019). "Engage Or Quit? The Moderating Role Of Abusive Supervision Between Resilience, İntention To Leave And Work Engagement". *Tourism Management*, 70: 69-77.
- Darmody, P. B. (2007). "Henry L. Gantt and Frederick Taylor: The Pioneers of Scientific Management". *AACE International Transactions*, 15 (1): 153.
- Decrop, A. (2006). *Vacation Decision Making*. Cabi Publishing, Wallingford.
- Derindere, M. S. (2022). "Yönetim Araştırmasında Teori-Pratik Kopukluğunu Gidermeye

- Yönelik Araştırma: Problem Temelli Metodoloji ve Bir Uygulama". *Nitel Sosyal Bilimler*, 4(2): 211–235.
- Dewsbury, D. A. (2012). "Robert M. Yerkes: A Psychobiologist With a Plan". *Portraits of Pioneers in Psychology*, 2(2): 87-105.
- Deveci, B. (2017). "İş Stresi Ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20): 39-53.
- Dooley, K. J. (2011). "Organizational Psychology". *Chaos and Complexity in Psychology: The Theory of Nonlinear Dynamical Systems*, 434–451.
- Duarte, A. P., ve Silva, V. H. (2023). "Satisfaction With Internal Communication and Hospitality Employees' Turnover Intention: Exploring The Mediating Role of Organizational Support And Job Satisfaction". *Administrative Sciences*, 13(10): 216.
- Dur, A. İ. B., Nurdoğan, A. K., ve Öztürk, M. (2018). "Çalışma Hayatında Örgütsel Davranış Açısından Duygusal Emek Kavramı". *Research Journal of Politics, Economics & Management/Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6(3): 9-19.
- Durmuş, İ. (2019). "Yöneticilerin İşlerine Yönelik Tutumları, Karar Verme Tarzları ve Modern Ahilik Davranışları". *Global Journal of Economics and Business Studies*, 8(16): 16–32.
- Dülgeroğlu, O. (2021). "Turizmde sosyal Medya İletişiminin, Duyusal Markalama, Müşteri Değeri Ve Sadakatine Etkisi: Ayvalık'ta Konaklayan Yerli Turist Algılamaları". Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Ece, Ş. (2019). "Kusursuz Bir Toplum Mümkün mü?". *Yıldız Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1): 157-163.
- Edge, D., ve Lintner, V. (1996). *Contemporary Europe: Economics, Politics and Society*. Prentice Hall, Great Britain.
- Edinsel, S., ve Adıgüzel, O. (2014). "Edgar Schein'in Kariyer Çapaları Işığında Burçlar ve İş Tatmini Arasındaki İlişki". *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2): 158-177.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. (1986). "Perceived

- Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
- Ekin, E., ve Takır, S. N. (2020). "Kişi-Örgüt Uyumunun Rol ve Rol Ötesi Davranışlara Etkilerinin Analizine İlişkin Bir Uygulama". *Gaziantep Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2): 185-199.
- Ekinci, N. (2019). "Klasik, Neoklasik Teori, Sistem Ve Durumsallık Yaklaşımları İle Bunların Karşılaştırılması Ve Toplam Kalite Yönetimi İçerisindeki Yerlerinin Değerlendirilmesi". *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 11(6): 16–38.
- Erbaşlar, G. (2015). *Örgütsel davranış*. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Erdağı, K. (2018). *İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul.
- Erdost, H. E. (2004). "Tarihsel Perspektifte Yönetim Danışmanlığı Hizmeti". *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 59(01): 141-157.
- Erkutlu, H. V. (2018). *Örgütsel Davranış*. Akademisyen Kitabevi, Ankara.
- Farajat, J., ve Salah, A. A. (2023). "Effect of Positive Organizational Behavior On Subjective Well-Being in The Workplace in The Tourism Sector Of Jordan". *Problems and Perspectives in Management*, 21(3): 736.
- Fernandez, A., Insfran, E. ve Abrahão, S. (2011). "Usability Evaluation Methods for The Web: A Systematic Mapping Study". *Information and Software Technology*, 53(8): 789–817.
- Fleiss, J. L. (1971). "Measuring Nominal Scale Agreement Among Many Raters". *Psychological Bulletin*, 76(5): 378.
- Fry, R. (2021). "Beckhard, Richard: The Formulator of Organizational Change". In S. D. B. (Ed.), *The Palgrave Handbook of Organizational Change Thinkers*. Springer. 147–161.
- Fulford, M. D. (2005). "That's Not Fair! The Test Of A Model Of Organizational Justice, Job Satisfaction, And Organizational Commitment Among Hotel Employees". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 4(1): 73-84.
- Gabor A. ve Mahoney J. M. (2013). "Chester Barnard and The Systems Approach to Nurturing

- Organizations". In Witzel M., Warner M. (Eds.), *Oxford Handbook of Management Theorists*. New York, NY: Oxford University Press, 137-151.
- Giorgi, A. P., ve Giorgi, B. M. (2003). *"The Descriptive Phenomenological Psychological Method"*. In P. M. Camic, J. E. Rhodes, & L. Yardley (Eds.), *Qualitative Research in Psychology: Expanding Perspectives in Methodology And Design*. American Psychological Association, 243–273.
- Godfrey, P. C., Hassard, J., O'Connor, E. S., Rowlinson, M., ve Ruef, M. (2016). "What is Organizational History? Toward a Creative Synthesis of History and Organization Studies". *Academy of Management Review*, 41(4): 590–608.
- Goeldner, C. R. ve Ritchie, J. R. B. (2011). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. John Wiley & Sons New Jersey.
- Gökdeniz, K., ve Aydemir, V. (2016). "Mary Parker Follet: Yönetiminde İnsan Unsuru". *Journal of International Social Research*, 9(47): 847-856.
- Gökgül, A. N. (2022). "Nöropazarlama Yaklaşımlarını Sigmund Freud'un Yapısal Zihin Modeli Çerçevesinde Değerlendirmek". *Electronic Journal of Social Sciences*, 21(82): 771-783.
- Göktaş Kulualp, H., ve Savaşkan, Y. (2019). "Kadın Çalışanlarda İş-Aile Çatışması, Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki". *Uluslararası İktisadi Ve İdari İncelemeler Dergisi*, (25): 215-234.
- Gonzalez, R., Gasco, J., ve Llopis, J. (2020). "Information and Communication Technologies And Human Resources in Hospitality and Tourism". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(11): 3545–3579.
- Gordon, P. (1993). "Robert Owen". *Perspectivas: Revista Trimestral de Educación Comparada*, 24(1–2): 1–15.
- Gössling, S., Scott, D., ve Hall, C. M. (2020). "Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19". *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1): 1–20.
- Gretzel, U., ve Jamal, T. (2009). "Conceptualizing The Creative Tourist Class: Technology, Mobility, and Tourism Experiences". *Tourism Analysis*, 14(4): 471–481.

- Gunbayi I. (2019). "Developing A Qualitative Research Manuscript Based On Systematic Curriculum and Instructional Development". *European Journal of Social Sciences Studies*, 3,(3): 124-153.
- Gunbayi, I. (2020). "Systematic Curriculum and Instructional Development For Mixed Methods Research: SCID-MMR". *Journal of Mixed Methods Studies*, 1: 1-27.
- Gunbayi, I. (2024). "Rigor in Qualitative Research", *Journal of Action Qualitative & Mixed Methods Research*, 3(2):1-7.
- Güler, B. K. (2015). "Geçmişten Günümüze Çalışma Psikolojisi". *Karatahta İş Yazıları Dergisi*, 3: 1-26.
- Gülner, Ü. (2021). "Modern Yönetimin Adı: Toplam Kalite Yönetimi". *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 19: 62–74.
- Güney, S. (2011). *Örgütsel Davranış*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Gürbüz, S. ve Sıgır, Ü. (2013). "Örgütsel Davranışa Giriş: Yönetim Bilimi ve Örgütsel Davranış Alanının Kuramsal Gelişimi". Ü. Sıgır ve S. Gürbüz (Ed.). *Örgütsel Davranış*. Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul, 1-44.
- Gürsel, M. ve Negiş, A. (2008). "Liderlik ve Roller" Hüseyin Izgar (Ed.), *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Eğitim Akademi Yayınları, İstanbul, 59-77.
- Güzel, B., ve Ceren, İ. (2019). "Turizm Çalışanlarının Değişim Algısı". *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 20(2): 449–471.
- Hakim, A. R., ve Febriani, R. (2024). "Why Organizational Citizenship Behavior Is Important In The Era Of Industry 4.0: A Bibliometric Analysis". *RJOAS: Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 4(148): 56-78.
- Hammond, R. K., Gnlika, P. B., ve Ravichandran, S. (2019). "Perceived Stress As A Moderator Of Perfectionism, Burnout, And Job Satisfaction Among The Millennial Service Workforce". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 18(1): 122-143.
- Hee, O. C., ve Abidin, A. B. Z. (2016). "The Moderating Effects Of Job Satisfaction On The Relationship Between Personality Traits And Customer-Oriented Behavior In The Malaysian Health Tourism Industry". *International Business Research*, 9(6): 72-79.

- Hobsbawm, E. J. (1996). "The Future of The State". *Development and Change*, 27(2): 267–278.
- Hochschild, A. R. (2007). "Through the crack of the time bind: From market management to family management". *Anthropology of Work Review*, 28(1): 1-8.
- Hofstede, G. (1993). "Cultural Constraints in Management Theories". *Academy of Management Perspectives*, 7(1): 81–94.
- Hyman, A. (1985). *Charles Babbage: Pioneer of The Computer*. Princeton University Press, New Jersey.
- İçöz, O. (1991). "Turizm Sektörünün Gelişmesinde İnsan Unsurunun Önemi". In *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(6): 15-18.
- İşitin, A. E., ve Taner, B. (2021). "Örgütsel Destek Algısının Hizmet Kalitesine Etkisinde Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma". *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 379-406.
- Işık, A. (2009). "Geçmişten Günümüze Sanayileşme Süreci". *Uluslararası Türkmen-Türk Üniversitesi*, 1–5.
- İzgar, H. (2014). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Eğitim Yayınevi, Konya.
- Jithendran, K. J. ve Baum, T. (2000). "Human Resources Development and Sustainability—The case of Indian Tourism". *International Journal of Tourism Research*, 2(6): 403–421.
- Kakabadse, A. ve Kakabadse, N. (2005). "Outsourcing: Current and Future Trends". *Thunderbird International Business Review*, 47(2): 183–204.
- Kalwani, S. ve Mahesh, J. (2020). "Trends in Organizational Behavior: A Systematic Review and Research Directions". *Journal of Business and Management*, 26(1): 40–78.
- Kang, H. J., Gatling, A., ve Kim, J. (2015). "The Impact Of Supervisory Support On Organizational Commitment, Career Satisfaction, And Turnover Intention For Hospitality Frontline Employees". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(1): 68-89.
- Kara, E. ve Çavuş, M. F. (2014). "Turizmde Modern Yönetim Uygulamaları". *The Journal of*

Academic Social Science, 2(1): 473-485.

- Karakoç, F. (2020). "Klasik Yönetim Kuramında İşbölümü Ve Uzmanlaşmaya Eleştirel Bakış". *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(3): 669-685.
- Karasu, M. ve Çoker, Ç. (2018). "Askeri Psikoloji Ekseninde Eleştirel Bir İnceleme: Psikoloji Bilimi Savaşların Neresinde?". G. Tekdemir ve T. İkiz (Ed.), *Savaş ve Psikoloji: Psikoloji Bilimi Çerçevesinden Birinci Dünya Savaşı'na Bir Bakış*. Hiperlink Yayınları, İstanbul, 149-169.
- Kara, E. (2018). "İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Turizm Sektöründe Bir Araştırma: Edremit Körfezi Örneği". *İdealkent*, 9(24): 733-750.
- Katıtaş, S. (2019). "Organizma Metaforunun Eğitim Örgütlerine Yansımaları". *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 5: 329-342.
- Kaygın, E. ve Kosa. (2019). *Olumsuz Boyutlarıyla Örgütsel Davranış*. Eğitim Yayınevi, Konya.
- Kendir, H. (2020). "Otel İşletmesi Çalışanlarında İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Görev Yapılan Departmanın Moderatör Rolü". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4): 3421-3432.
- Kesici, Ş. (2012). "İş Motivasyonu". H. Izgar (Ed.). *Endüstri ve Örgüt Psikoloji*. Eğitim Kitabevi, Konya, 59-96.
- Kili, N., ve Kelimeler, A. (2022). "Kitap İncelemesi: Bürokrasi ve Otorite". *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2): 1069-1071.
- Kim, H. J., ve Agrusa, J. (2011). "Hospitality Service Employees' Coping Styles: The Role of Emotional Intelligence, Two Basic Personality Traits, and Socio-Demographic Factors". *International Journal of Hospitality Management*, 30(3): 588-598.
- King, D., ve Lawley, S. (2022). *Organizational Behaviour*. Oxford University Press, Oxford.
- Kılıçlar, A., ve Harbalıoğlu, M. (2014). "Örgütsel Sessizlik Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 328-346.

- Kirel, Ç. (2001). "Liderlik Davranış Biçimleri Konusuna Yeni Bir Yaklaşım: Karizmatik Liderlikten Dönüşümsel Liderliğe". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1): 43-60.
- Kırpık, G., ve Dönbak, E. R. (2021). "Turizm Alanında Yer Alan Liderlik Araştırmalarının Bibliyometrik Analizi". *Alanya Akademik Bakış*, 5(2): 883-909.
- Knežević, M. N., Petrović, M. D., Kovačić, S., Mijatov, M., Vuković, D. B., ve Kennell, J. (2021). "Acting The Part: Emotional Intelligence And Job Satisfaction As Predictors Of Emotional Labor İn Travel Agencies". *Tourism and Hospitality Research*, 21(2): 183-201.
- Koç, U. (2009), "Örgütsel Öğrenme: Tanımı, Yakın Terimler Arasındaki Kavramsal Ayrımlar ve Davranışsal Yaklaşım", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 11(1): 151-165.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği (13. baskı)*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Kömürcü, S., Ertamay, S. İ. ve Güler, M. E. (2021). "Impacts of Technological Development on Employment Structure of Tourism Industry". *Journal of Management and Economics Research*, 19(1): 146–165.
- Konak, S., ve Özhasar, Y. (2021). "Akıllı (Smart)Turizm Destinasyonları". B. Demirci ve A. Solunoğlu (Ed.), *Turizm Araştırma Temaları* (pp. 15–26). Çizgi Kitapevi, İstanbul. 15-26.
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W., ve Zhou, X. (2018). "Job Satisfaction Research İn The Field Of Hospitality and Tourism". *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 30(5): 2178-2194.
- Koparal, C. (2007). *Yönetim Organizasyon* (Vol. 774). Anadolu Üniversitesi Yayınları, Ankara.
- Koppes, L. L. ve Pickren, W. (2007). "Early Contributors to The Science and Practice of Industrial Psychology". *Historical Perspectives in Industrial Organizational Psychology*, 3–35.
- Kozak, M. A., Evren, S., ve Çakır, O. (2013). "Tarihsel Süreç İçinde Turizm Paradigması". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1): 7–22.
- Küçükaltan, D., Aydın Tükeltürk, Ş., ve Gürkan, G. Ç. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Detay Yayıncılık, Ankara.

- Küçükkalay, M. (1997). "Endüstri Devrimi ve Ekonomik Sonuçlarının Analizi". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2): 51–68.
- Küçüközkan, Y. (2015). "Örgütsel Bağlılık ile Cinsiyet Arasındaki İlişki: Hastanelerde Çalışan Sağlık Personeli Üzerinde Bir Araştırma". *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1): 14-37.
- Kurt, E. ve Şehitoğlu, Y. (2022). "Bilimsel Yönetim Düşüncesinde İnsan İlişkileri Düşüncesine Doğru: 1929 Büyük Buhranı'nın Yönetim Çalışmalarına Etkisi". *Ulakbilge Sosyal Bilimler Dergisi*, 66: 1327–1334.
- Kurulgan, M. (2015). *Çağdaş Bilgi-Belge Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon: Literatüre Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz*. Türk Kütüphaneciler Derneği, Ankara.
- Kwok, A. C. F. (2014). "The Evolution of Management Theories: A Literature Review". *Nang Yan Business Journal*, 3(1): 28–40.
- Kyrylov, Y., Hranovska, V., Krykunova, V., Krukovska, O., ve Aleshchenko, L. (2022). "Determinants of The Strategy of Tourism Business Development in The Regional Economic and Social Destination". *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 42: 636–646.
- Laurent, Y. ve De La Villarmois, O. (2021). *Charles Eugène Bedaux*. Éditions EMS.
- Leahey, T. H. (2003). "Herbert A. Simon: Nobel Prize in Economic Sciences, 1978". *American Psychologist*, 58(9): 753.
- Lee, R. T., ve Ashforth, B. E. (1996). "A Meta-Analytic Examination Of The Correlates Of The Three Dimensions Of Job Burnout". *Journal of Applied Psychology*, 81(2): 123-133.
- Lee, L., ve Madera, J. M. (2019). "A Systematic Literature Review Of Emotional Labor Research From The Hospitality And Tourism Literature". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(7): 2808-2826.
- Leblebici, D. N. (2008). "Yönetim Bilimi Açısından Klasik Dönemi Hatırlamaya İlişkin Bir Çalışma". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21: 99–118.
- Li, K., Rollins, J., ve Yan, E. (2018). "Web of Science Use in Published Research and Review Papers 1997–2017: A Selective, Dynamic, Cross-domain, Content-Based Analysis". *Scientometrics*, 115(1): 1–20.

- Lillo-Bañuls, A., Casado-Díaz, J. M., ve Simón, H. (2018). "Examining The Determinants Of Job Satisfaction Among Tourism Workers". *Tourism Economics*, 24(8): 980-997.
- Lincoln, Y. S., ve Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Little, C. R. (1978). "Understanding Taylorism". *British Journal of Sociology*, 185–202.
- Liu, M., Liu, X., Muskat, B., Leung, X. Y., ve Liu, S. (2024). "Employees' Self-Esteem In Psychological Contract: Workplace Ostracism And Counterproductive Behavior". *Tourism Review*, 79(1): 152-166.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. The McGraw-Hill Companies. Inc. New York.
- Luthans, F., ve Youssef, C. M. (2007). "Emerging Positive Organizational Behavior". *Journal of Management*, 33(3): 321–349.
- Lynch, E. C. (1968). "Walter Dill Scott: Pioneer Industrial Psychologist". *Business History Review*, 42(2): 149–170.
- Manola, M., ve Papagrigoriou, A. (2019). "Empathy In Tourism Industry: A Humancentered Approach Of Hospitality In Business World". *Tourismos*, 14(2): 119-133.
- Marrow, A. J. (1977). *The Practical Theorist: The Life and Work of Kurt Lewin*. Teachers College Press. New York.
- McShane, S. L., Von Glinow, M. A. Y., Von Glinow, M. A. ve Mcshane, S. (2000). *Organizational Behavior*. Irwin/McGraw-Hill Boston.
- Mees, B. (2013). "Mind, Method, And Motion: Frank and Lillian Gilbreth". M. Witzel & M. Warner (Ed.). *The Oxford Handbook of Management Theorists*, Oxford University Press, Oxford, 32-49.
- Miner, J. B. (2006). *Organizational Behavior 3: Historical Origins, Theoretical Foundations, And The Future* (Vol. 3). Routledge, London.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousand Oaks, London.
- Müceldili, B. ve Tatar, B. (2021). "Kurt Lewin Iowa Üniversitesi Araştırmaları Tavistok Enstitüsü Maden Araştırması Yankee City Araştırmaları". O. Uslu (Ed.), *Deney ve Gözlem*

- Temelli Psikolojik Çalışmaların Örgütsel Davranışa Katkısı*. Nobel Bilimsel Eserler, Ankara, 29–48.
- Muhs, W. F. (1982). "Worker Participation in The Progressive Era: An Assessment by Harrington Emerson". *Academy of Management Review*, 7(1): 99–102.
- Mullins, L. J. (2007). *Management and Organisational Behaviour*. Pearson Education, London.
- Nahavandi, A., Denhardt, R. B., Denhardt, J. V, ve Aristigueta, M. P. (2013). *Organizational Behavior*. Sage Publications, New York.
- Nanda, J. K. (2006). *Management Thought*. Sarup & Sons, Delhi.
- Nazarian, A., Atkinson, P., Foroudi, P., Velayati, R., Edirisinghe, D., ve Hosseini Tabaghdehi, A. (2022). "How Leadership Affects Organisational Citizenship Behaviour–A Study Of Independent Hotels". *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 16(1), 35-54.
- Nikolskaya, E. Y., Fedorchukova, S. G., Kulgachev, I. P., Umarov, M. M., Yudina, E. V. ve Feoktistov, S. V. (2021). "The Impact of Organizational Culture on The Strategic Development of Tourism and Hospitality Enterprises". *Academy of Strategic Management Journal*, 20(4): 1–9.
- Nişancı, Z. N. (2015). "Geçmişten Günümüze Yönetim Düşüncesi". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25): 257–294.
- Nuray, A. ve Dirlik, O. (2021). "Chester Irving Barnard'ın Yönetim Tarihindeki İzleri". *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2): 587–599.
- Özalp, E., ve Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Vakfı Yayınları, Eskişehir.
- Ozan, E. (2014). "Birinci Dünya Savaşı ve Uluslararası İlişkiler Disiplininin Doğuşu Üzerine Bir Değerlendirme". *Gazi Akademik Bakış*, 7(14): 197-214.
- Özdoğan, O. (2017). *Endüstri 4.0: Dördüncü Sanayi Devrimi ve Endüstriyel Dönüşümün Anahtarları*. Pusula, İstanbul.
- Ozek, B., Lu, Z., Pouromran, F., ve Kamarthi, S. (2022). Review and Analysis of Pain Research

- Literature Through Keyword Co-Occurrence Networks. *PLOS Digit. Health* 2: 1-28.
- Özemre, M. (2021). Sistem Bilgelikleri (Bölüm 2). *Eğitimde Sistem Düşüncesi Yıllığı*, 8.
- Özer, A. (2015). "Frederick Taylor'ın Görüşlerini 21. Yüzyıl Yönetim Mantığı İle Yeniden Okumak", *Verimlilik Dergisi*, 2: 41–72.
- Özer, M. A. (2016). "Herbert Simon'un Yönetim Bilimine Katkıları Üzerine Değerlendirmeler". *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 5(11): 160–185.
- Özkalp, E. (2003). *Örgütsel davranış*. Anadolu Üniversitesi, Ankara.
- Öztaş, N. (2017). *Örgüt: Örgüt ve Yönetim Kuramları*. Otorite Yayınları, İstanbul.
- Öztaş, N. (2017). *Yönetim: Örgüt ve Yönetim Kuramları (5. Baskı)*. Otorite Yayıncılık, Antalya.
- Öztürk, C. (2016). "Argyris' in Olgunlaşma Teorisine Liderlikte Durumsallık Yaklaşımlarından Çözüm Arayışları", *İnsan ve Toplum Dergisi*. 5(8): 3085–3098.
- Pala, T., ve Tepeci, M. (2014). "Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi Ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini Ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi". *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1): 21-37.
- Parker, M. (2019). "Post-Modern Organizations or Postmodern Organization Theory?". M. B. Callas ve L. Smircich (Ed.). *In Postmodern Management Theory*. Routledge, London, 131–147.
- Paşamehmetoğlu, A. ve Yeloğlu, H. O. (2013). "Motivasyon". Ü. Sıgır ve S. Gürbüz (Ed.). *Örgütsel Davranış*. Beta Yayınları, İstanbul, 141-163.
- Pathak, D., ve Joshi, G. (2021). "Impact Of Psychological Capital and Life Satisfaction on Organizational Resilience During COVID-19: Indian Tourism Insights". *Current Issues in Tourism*, 24(17): 2398-2415.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage publications.
- Pearce, P. L., ve Lee, U.-I. (2005). "Developing The Travel Career Approach To Tourist Motivation". *Journal of Travel Research*, 43(3): 226–237.

- Remington, J., ve Kitterlin-Lynch, M. (2018). "Still Pounding On The Glass Ceiling: A Study of Female Leaders In Hospitality, Travel, and Tourism Management". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(1): 22-37.
- Pernecky, T. (2010). "The Being of Tourism". *The Journal of Tourism and Peace Research*, 1(1): 1–15.
- Pfeffer, J. (1993). *Managing with power: Politics and influence in organizations*. Harvard Business Press, Massachusetts.
- Pindur, W., Rogers, S. E., ve Suk Kim, P. (1995). "The History of Management: A Global Perspective". *Journal of Management History*, 1(1): 59–77.
- Porfeli, E. J. (2009). "Hugo Münsterberg and The Origins of Vocational Guidance". *The Career Development Quarterly*, 57(3): 225–236.
- Price, B. (1989). "Frank and Lillian Gilbreth and The Manufacture and Marketing of Motion Study, 1908-1924". *Business and Economic History*, 88–98.
- Pugh, D., ve Hickson, D. (2018). *Great Writers On Organizations: The Second Omnibus Edition*. Routledge, London.
- Puri, G., ve Singh, K. (2018). "The role of Service Quality and Customer Satisfaction in Tourism Industry: A review of SERVQUAL Model". *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(4): 745-751.
- Raj, A. (2008). "Human Capital Needs and Challenges for The Tourism Sector". *South Asian Journal of Tourism and Heritage*, 1(1): 39–45.
- Rao, S. P. R. (1991). "Luther Gulick and Lyndall Urwick"D.R. Prasad, V.S. Prasad ve P. Satyanarayana (Ed.). *Administrative Thinkers*, 91-108.
- Reissner, S. C., Pagan, V., ve Smith, C. (2011). "‘Our Iceberg is Melting’: Story, Metaphor and The Management of Organisational Change". *Culture and Organization*, 17(5): 417–433.
- Richardson, S. (2010). "Generation Y’s Perceptions And Attitudes Towards A Career in Tourism and Hospitality". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(2): 179–199.

- Riggio, R. E. (2015). *Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. Routledge, London.
- Riggio, R. E. ve Tan, S. J. (2013). *Leader Interpersonal and Influence Skills: The Soft Skills Of Leadership*. Routledge, London.
- Ro, H., ve Chen, P. J. (2011). "Empowerment in Hospitality Organizations: Customer Orientation and Organizational Support". *International Journal of Hospitality Management*, 30(2): 422-428.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). "Personality and Values". S. Yagan (ed.). *Organizational Behaviour*. Pearson, United States America, 131–145.
- Romer, C. D. ve Pells, R. H. (2003). "Great Depression". *Forthcoming in Encyclopedia Britannica*. Retrieved, 4(5): 11-27.
- Rostow, W. (2012). "Sanayi Devrimi Nasıl Başladı". *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 30: 1-4.
- Rousseau, D. M. (1997). "Organizational Behavior in the New Organizational Era". *Annual Review of Psychology*, 48: 517-546.
- Sabuncuoğlu Z. ve Tüz, M. (2003). *Örgütsel Psikoloji*. Furkan Ofset Yayınları, Bursa.
- Salık, S. (2015). "Modern Yönetim Yaklaşımları". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5:1-18.
- Sari, N. P. R., Bendesa, I. K. G., ve Antara, M. (2019). "The Influence Of Quality Of Work Life On Employees' Performance With Job Satisfaction And Work Motivation As Intervening Variables in Star-Rated Hotels in Ubud Tourism Area Of Bali". *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7(1): 74-83.
- Sarker, S. I., ve Khan, M. R. A. (2013). "Classical and Neoclassical Approaches of Management: An Overview". *IOSR Journal of Business and Management*, 14(6): 1–5.
- Schaufeli, W. B., ve Bakker, A. B. (2004). "Job Demands, Job Resources, And Their Relationship With Burnout And Engagement: A Multi-Sample Study". *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3): 293-315.

- Schermerhorn, J. L. ve Schermerhorn, C. (2015). *The Business of Slavery and The Rise of American Capitalism*. Yale University Press, New Haven.
- Schmitt, R. (2005). "Systematic Metaphor Analysis As A Method Of Qualitative Research". *The Qualitative Report*, 10(2): 358–394.
- Scott, W. G. (1961). "Organization Theory: An Overview and An Appraisal". *Academy of Management Journal*, 4(1): 7–26.
- Scott, W. R., ve Davis, G. (2015). *Organizations and organizing: Rational, natural and open systems perspectives*. Routledge, London.
- Serçek, S., ve Serçek, G. Ö. (2017). "Turizm Sektöründe Duygusal Emek: Bir Meta-Sentez Çalışması". *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(14): 417-436.
- Silva, C. D. C. C., Pimentel, M. R., ve dos Santos, J. V. C. (2019). "International Tourism Spatial Distribution: An Alternative Cartography of World Tourism Organization (Unwto) Data". *Applied Tourism*, 4(3): 47-54.
- Şener, E. (2021). Harwood Araştırmaları. O. Uslu (Ed.), *Deney ve Gözlem Temelli Psikolojik Çalışmaların Örgütsel Davranışa Katkısı*. Nobel Bilimsel Eserler, Ankara, 49–71.
- Şengöz, M. (2022). "Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Modeli'nin Bütünleşik Bir Süreç Olarak Yeniden Yorumlanması". *Eğitim ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, 9(1): 164–173.
- Şenol, L. (2022). "Örgüt Kültürü, Çalışan Davranışı ve Yenilikçi İş Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma". *JOEEP: Journal of Emerging Economies and Policy*, 7(1): 149-159.
- Şevik, Ü. (2023). "Endüstri 4.0'a Örgütsel Davranış Perspektifinden Bibliyometrik Bir İnceleme". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 77: 234–247.
- Sharpley, R. (2000). "Tourism and Sustainable Development: Exploring The Theoretical Divide". *Journal of Sustainable Tourism*, 8(1): 1–19.
- Şişman, M. (1996). "Postmodernizm Tartışmaları ve Örgüt Kuramındaki Yansımaları". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 7(7): 451–464.
- Smith, M. K., ve Robinson, M. (2006). *Cultural Tourism in A Changing World: Politics, Participation and (re) Presentation* (Vol. 7). Channel View Publications, Bristol.

- Stroh, L. K., Northcraft, G. B., Greenberg, J., ve Neale, M. A. (2001). *Organizational Behavior: A Management Challenge*. Psychology Press, East Sussex.
- Tabak, A., ve Sıgır, Ü. (2013). "Liderlik". Ü. Sıgır ve S. Gürbüz (Ed.). *Örgütsel Davranış*. Beta Yayınları, İstanbul, 373–429.
- Theobald, W. F. (1998). *Global Tourism*, Elsevier Science, Burlington.
- Thompson, A. S. (1998). Obituary: Morris S. Viteles (1898–1996). *American Psychologist*, 53(10): 1153–1154.
- Tonn, J. C. (2008). *Mary P. Follett: Creating Democracy, Transforming Management*. Yale University Press, New Haven.
- Tsai, C. Y., Horng, J. S., Liu, C. H., ve Hu, D. C. (2015). "Work Environment and Atmosphere: The Role of Organizational Support in The Creativity Performance of Tourism and Hospitality Organizations". *International Journal of Hospitality Management*, 46: 26-35.
- Rumangkit, S., Setiadi, N. J., Gautama, I., ve Bandur, A. (2025). "Decoding Leadership in Tourism And Hospitality: A Bibliometric Insight From 2010 To 2024". *Multidisciplinary Reviews*, 8(3): 1-11.
- Tunç, T., ve Parıltı, N. (2023). "Fransız Örgüt Kültürü: Fransız Devrimi'nin Etkileri ve Hofstede'nin Kültür Boyutları Açısından Bir Değerlendirme". *Journal of Social Research & Behavioral Sciences/Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi*, 9(18): 76-108.
- Turan, A. (2014). "Temel Yetenek ve Dış Kaynaklardan Yararlanma Tekniklerine Felsefik Bir Bakış: Dinamik Beceriler ve İş Modeli Yaklaşımlarıyla İlişkilendirme". *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(7): 147–170.
- Turkalj, Z., ve Fosić, I. (2009). "Organizational Communication As An Important Factor Of Organizational Behaviour". *Interdisciplinary Management Research*, 5(2): 33–42.
- Tüzüncan, D. (2015). "Düzenli İşin Hedefleri Açısından Türk Turizm Sektörünün Genel Özellikleri". *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(29): 241–251.
- Ulusoy, H., ve Kılınç, Ö. Ü. E. (2019). *Sağlık Kurumlarında Örgütsel Bağlılık (Teoriden uygulamaya bir bakış)*. Eğitim Yayınevi, Konya.

- Ure, A. (2013). *Philosophy of manufactures*. Routledge, London.
- Uslu, O. (2021). Hawthorne Araştırmaları. O. Uslu (Ed.), *Deney ve Gözlem Temelli Psikolojik çalışmaların rgtsel Davranışa Katkısı*. Nobel Bilimsel Eserler, Ankara, 1-24.
- ngren, E., Doğan, H., ve zmen, M. (2010). "Otel alışanlarının Tükenmişlik ve İř Tatmin Düzeyleri İlişkisi". *Journal of Yařar University*, 17(5): 2922-2237.
- stner, M., ve Dilek, S. E. (2023). "Turizm ve Teknoloji İlişkisi: Uluslararası Turizm Dergilerindeki Makalelere Yönelik Bibliyometrik Bir Değerlendirme". *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 7(1): 36–50.
- Vinchur, A. J. ve Koppes, L. L. (2014). "Early Contributors to The Science and Practice of Industrial Psychology". L. L. Koppes (Ed.). *Historical Perspectives in Industrial And Organizational Psychology* (pp.). Psychology Press, New York, 67–88.
- Wang, C.-J. (2019). "From Emotional Labor to Customer Loyalty in Hospitality: A Three-level Investigation with The JD-R Model and COR Theory". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9): 3742–3760.
- Wang, Q., ve Wang, C. (2020). "Reducing Turnover Intention: Perceived Organizational Support for Frontline Employees". *Frontiers of Business Research in China*, 14(1): 1- 16.
- Wang, X. (2023). "The Promotion of Common Wealth Through Tourism Industry Development: The Mediating Role of Tourism Professionals". *Applied Mathematics and Nonlinear Sciences*, 9(1): 1-13.
- Watson, A. (2009). *The Evolution of International Society: A Comparative Historical Analysis Reissue With A New Introduction By Barry Buzan And Richard Little*. Routledge, London.
- Wei, J., Hou, Z., ve Zhou, X. (2021). "Research On The Influence Of Emotional Intelligence And Emotional Labor On The Service Recovery Effect Of Online Travel Agency". *Frontiers in Psychology*, 12: 735-756.
- Wheeler, L. (2008). Kurt Lewin. *Social and Personality Psychology Compass*, 2(4): 1638-1650.
- Wight, J. B. (2013). "Adam Smith on Instincts, Affection, and Informal Learning: Proximate Mechanisms in Multilevel Selection". *Ethics and Economics*. 67(1): 166-184.

- Woodworth, R. S. (1944). "James McKeen Cattell: 1860-1944". *Psychological Review*, 51(4): 201-209.
- Yarmacı, N., ve Ayyıldız, T. (2020). "İşgörenlerin Örgütsel Dışlanma Algılarının Örgütsel Sessizlik Ve Olumsuz Durumları Bildirme Eğilimlerine Etkisi: Otel İşletmeleri Örneği". *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2699-2723.
- Yavan, Ö. (2016). "Örgütsel Davranış Düzleminde Adanmışlık". *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25: 278–296.
- Yenisu, E., Şahin, F., ve Öztekkeli, H. (2019). "Yönetim Düşüncesinin Evriminde Sistem Kuramının Etkileri: Kavramsal Bir Çözümleme". *Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(18): 514–527.
- Yıldırım, E., ve Bozkurt, İ. (2022). "Turizmin Psikoloji Bilimi ile Kesişimi". İ. İlhan ve A. G. Özkoç (Ed.), *Disiplinlerarası Boyutlarıyla Turizm*. Değişim Yayınları, Ankara. 57-79.
- Yıldız, A. (2009). "Kütüphanelerde Değişim Yönetimi Uygulamalarının CMML ve CMML-CS İle İzlenmesi: Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği". *Türk Kütüphaneciliği*, 24(2): 258-284.
- Young, M., ve Dulewicz, V. (2006). "Leadership Styles, Change Context And Leader Performance In The Royal Navy". *Journal of Change Management*, 6(4): 383–396.
- Yüksel, İ. (2005). "İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2): 291-306.
- Yüksel, M. (2017). "Otel İşletmelerinde İşyerinde Dışlama ve Sosyal Zeka İlişkisi". *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3): 115–133.
- Zeb, A., Rehman, S., Saeed, G., ve Ullah, H. (2014). "A Study of The Relationship Between Reward and Recognition and Employees Job Satisfaction: A Literature Review". *Abasyn Journal of Social Sciences*, 7(2): 278–291.

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI	Zeynep GENÇER SELÇUK
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Şehit Ali İhsan Kalmaz Lisesi
Lisans Diploması	Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği
Tezli Yüksek Lisans Diploması	Süleyman Demirel Üniversitesi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/Turizm İşletmeciliği (YL) (Tezli) Süleyman Demirel Üniversitesi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri (YL) (Tezli)
Yüksek Lisans Tez Konusu	Otel işletmelerinde aşırı iş yükünün örgütsel bağlılık ilişkisi: Side ve Belek bölgelerinde bir uygulama (Turizm İşletmeciliği) Personel güçlendirmenin iş aile çatışmasına etkisi ve aşırı iş yükünün aracılık rolü: Isparta ilindeki sağlık kurumlarında bir uygulama (Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri)