

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL
DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA
ETKİSİ**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Pınar KURD

KOCAELİ 2022

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL
DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA
ETKİSİ**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Pınar KURD

Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ

KOCAELİ 2022

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL
DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA
ETKİSİ**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Tezi Hazırlayan: Pınar KURD

Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No: 22.06.2022/18

KOCAELİ 2022

ÖNSÖZ

Araştırma konusunun belirlenmesinde, çalışmamın en iyi şekilde ilerlemesinde, engin bilgi ve tecrübeleri ile karşılaştığım her türlü zorlukta yardımlarını esirgemeyen, değerli zamanından vakit ayıran, danışman hocam Sayın Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ'e;

Tez savunmamda yer almayı kabul eden Sayın Doç. Dr. Dilek ACAR, Sayın Doç. Dr. Banu Saadet ÜNSAL AKBIYIK hocalarıma;

Ders dönemlerimde ve tez sürecimde bilgi birikimlerini ve değerli görüşlerini eksik etmeyen bana yol gösteren değerli hocalarıma; Sayın Prof. Dr. Emrah Özkul, Sayın Doç. Dr. Bilsen BİLGİLİ ve Sayın Dr. Öğr. Üyesi Dilek DÜLGER ALTINER'e;

Tez çalışmam kapsamında değerli vakitlerini ayırarak anket çalışmasına katkıda bulunan 274 katılımcıya ve çalışmakta olduğum DoubleTree By Hilton Tuzla/İstanbul otelinde görev yapan çalışma arkadaşlarıma;

Yardıma ihtiyacım olan en zorlandığım anlarda, bilgi birikimini ve yardımlarını esirgemeyen canım arkadaşım Yaren TANTU'ya;

Hayatımın her anında yanımda olan, beni her zaman destekleyen, en zor anlarımda bile varlığı ile bana güç veren annem Gülizar KURD, babam Şevket KURD ve canım aileme;

Tez çalışmam sürecinde yardımı dokunan herkese;

Tüm samimiyetim ve içtenliğimle sonsuz teşekkürlerimi ve minnetlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER	ii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK.....	2
1.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI VE TANIMI	2
1.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖNEMİ	4
1.3. DESTEKLEYİCİ ÖRGÜTTE BULUNMASI GEREKEN ÖZELLİKLER. 5	
1.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN YARARLARI.....	6
1.5. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI	7
1.6. TURİZMDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK.....	8

İKİNCİ BÖLÜM

2.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	15
2.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI VE TANIMI	15
2.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI BOYUTLARI.....	17
2.2.1. Diğergamlılık (Özgecilik)	18
2.2.2. Vicdanlılık	18
2.2.3. Nezaket	19
2.2.4. Centilmenlik	19
2.2.5. Sivil Erdemlilik	20
2.3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER	20
2.3.1. İş Tatmini (İş Doyumu).....	21
2.3.2. Örgütsel Güven	21

2.3.3. Lider Desteği	21
2.3.4. Kişisel Özellikler	22
2.4. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ SONUÇLARI.....	22
2.5. TURİZMDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	23

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ.....	30
3.1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	30
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	30
3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI.....	30
3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE MODELİ	31
3.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ.....	32
3.6. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ VE ARACI.....	33
3.7. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER	34
3.8. ARAŞTIRMANIN PİLOT ÇALIŞMASI.....	34
3.9. VERİLERİN ANALİZİ.....	35
BULGULAR VE YORUMLAR	36
3.10. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK VE DİĞER ÖZELLİKLERİNE YÖNELİK BULGULAR	36
3.11. GÜVENİLİRLİK ANALİZİNE İLİŞKİN BULGULAR	38
3.12. ÖLÇEKLERE İLİŞKİN BULGULAR	39
3.13. T-TESTİ ANALİZİNE AİT BULGULAR	42
3.14. ANOVA TESTİNE AİT BULGULAR.....	44
3.15. REGRESYON ANALİZİNE AİT BULGULAR.....	48
3.16. HİPOTEZLERİN KABUL-RED DURUMLARI	51
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	52
KAYNAKÇA	57
EKLER.....	63
ÖZGEÇMİŞ.....	69

ÖZET

Bu araştırma örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışına olan etkisini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde alan araştırması yapılmıştır.

Araştırmanın teorik kısmında algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık kavramı detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Araştırma modeli oluşturularak hipotezler geliştirilmiştir. Hipotezlerin test edilmesi için İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarından 274 katılımcıdan anket yöntemi ile veriler toplanmıştır. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilmiş daha sonra Stassen ve Ursel (2009) tarafından geçerleme çalışması yapılmış Turunç ve Avcı (2015) tarafından Türkçeye uyarlanmış 10 ifadeden oluşan Algılanan Örgütsel Destek ölçeği yer almaktadır. İkinci bölümde Basım ve Şeşen'in 2015 yılında iki ayrı çalışmadan (Vey ve Campbell, 2004; Williams ve Shiaw, 1999) yararlanarak Türkçeye uyarladıkları 19 ifadeden ve 5 boyuttan oluşan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği kullanılmıştır. Anket formunun üçüncü bölümünde ise katılımcıların demografik ve diğer özelliklerine yönelik soru ifadeleri almaktadır.

Verilerin analizi için SPSS 26 paket programı kullanılmıştır. Elde edilen veriler, frekans ve yüzde, güvenilirlik, t-testi, varyans (anova) analizi ve basit doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık davranışı, konaklama işletmeleri

ABSTRACT

This research was conducted to measure the impact of the perception of organizational support on the behavior of organizational citizenship. For this purpose, field research has been conducted in 4 and 5 star hotel businesses operating in the city of Istanbul.

In the theoretical part of the research, the concept of perceived organizational support and organizational citizenship is explained in detail. A research model was created and hypotheses were developed. In order to test the hypotheses, data were collected from 274 participants from 4 and 5 star hotel businesses operating in the province of Istanbul by survey method. The questionnaire form consists of 3 parts. In the first part of the questionnaire, Eisenberger et al. (1986) and later validated by Stassen and Ursel (2009) and adapted into Turkish by Turunç and Avcı (2015), there is a Perceived Organizational Support scale consisting of 10 statements. In the second part, the Organizational Citizenship Behavior scale consisting of 19 expressions and 5 dimensions, which Basım and Şeşen adapted into Turkish in 2015 by benefiting from two separate studies (Vey & Campbell, 2004; Williams & Shiaw, 1999) was used. In the third part of the questionnaire, there are questions about the demographic and other characteristics of the participants.

SPSS 26 package program was used for data analysis. The obtained data were analyzed by frequency and percentage, reliability, t-test, variance (anova) analysis and simple linear regression analysis. According to the results of the analysis, it has been determined that perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior and organizational citizenship behavior sub-dimensions.

Keywords: perceived organizational support, organizational citizenship behavior, accommodation businesses

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

AÖD	: Algılanan Örgütsel Destek
N	: Katılımcı Sayısı
ÖVD	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
P	: İstatistiksel Anlamlı Farklılık
R	: Korelasyon Katsayısı
R²	: Determinasyon Katsayısı
S.S.	: Standart Sapma
SPSS	: Statistical Package For The Social Sciences - Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı
TDK	: Türk Dil Kurumu
Vd.	: Ve Diğerleri
X	: Aritmetik Ortalama
β	: Beta Katsayısı

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Turizm İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek Çalışmaları.....	9
Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Boyutları	17
Tablo 3: Turizm İşletmelerinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Çalışmaları..	25
Tablo 4: Katılımcılara Ait Demografik ve Diğer Özellikler (N=274).....	36
Tablo 5: Cronbach's Alpha Değerleri ve Güvenilirlik Durumları.....	38
Tablo 6: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular	39
Tablo 7: AÖD Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalama (X) , Standart Sapma (S.S) ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları (N: 274)	39
Tablo 8: ÖVD Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalama (X), Standart Sapma (S.S) ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları (N: 274)	40
Tablo 9: Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler/ Normallik Testine Ait Bulgular..	42
Tablo 10: T Testine İlişkin Bulgular	43
Tablo 11: Yaş Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları.....	44
Tablo 12: Eğitim Durumu Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları	44
Tablo 13: Çalışılan Departman Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları.....	45
Tablo 14: Çalışılan Pozisyon Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları	45
Tablo 15: Gelir Durumu Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları.....	46
Tablo 16: Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerine İlişkin Anova Testi Sonuçları	47
Tablo 17: İşletmede Çalışma Sürelerine İlişkin Anova Testi Sonuçları	47
Tablo 18: Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi	48
Tablo 19: Algılanan Örgütsel Desteğin Diğergamlılık Boyutu Üzerindeki Etkisi	48
Tablo 20: Algılanan Örgütsel Desteğin Vicdanlılık Boyutu Üzerindeki Etkisi..	49
Tablo 21: Algılanan Örgütsel Desteğin Nezaket Boyutu Üzerindeki Etkisi	49
Tablo 22: Algılanan Örgütsel Desteğin Centilmenlik Boyutu Üzerindeki Etkisi	50
Tablo 23: Algılanan Örgütsel Desteğin Sivil Erdemlilik Boyutu Üzerindeki Etkisi	50
Tablo 24: Hipotez Sonuçları.....	51

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Araştırma Modeli.....	31
--------------------------------	----



GİRİŞ

Turizm emek yoğun bir sektör olması dolayısıyla üretimde en önemli unsur insan faktörüdür. Turizm sektörü yoğun rekabete dayalı olduğundan yöneticiler işgörenlerine ve görüşlerine değer vererek işletmenin verimliliğine katkı sağlamalı ve kaliteli hizmet sunabilmelidir. Bu nedenle işgörenlerin örgüt tarafından almış oldukları algısal destek ile rol ötesinde davranışlar sergileyecekleri ve işletmelerine fayda sağlayacakları düşünülmektedir.

Algılanan örgütsel destek kavramı, hem örgütü hem de işgörenleri kapsamaktadır. Algılanan örgütsel destek işgörenlerin içinde buldukları örgüt tarafından ne denli değer gördükleri her koşulda örgütlerinin yanlarında olup olmadığı ile ilgili algılarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ise hiçbir zorunluluk olmadan gönüllülük esasına dayanarak örgütün çıkarları için rol ötesinde sergilemiş oldukları davranışların tümüdür.

İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına olan etkisini ölçmek amacı ile yapılan bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde algılanan örgütsel destek kavramı ve tanımı, algılanan örgütsel desteğin önemi, destekleyici bir örgütte bulunması gereken özellikler, algılanan örgütsel desteğin yararları, sonuçları ve turizmde algılanan örgütsel ile ilgili bilgiler incelenmektedir. İkinci bölümde, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden faktörler, örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçları ve turizmde örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili başlıklara yer verilmektedir. Üçüncü bölümde ise araştırma yönteminden bahsedilerek araştırmanın amacı, önemi, modeli, hipotezleri gibi konular hakkında detaylı bilgiler verilmiştir. Son olarak ise katılımcıların cevaplamış oldukları anket formlarının analizleri yapılarak elde edilen bulgular incelenerek yorumlanmış ve tartışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

Çalışmanın bu bölümünde algılanan örgütsel destek kavramı ve tanımına, destekleyici bir örgütte bulunması gereken özelliklere, algılanan örgütsel desteğin önemine, algılanan örgütsel desteğin yararlarına, sonuçlarına ve turizmde algılanan örgütsel destek ile ilgili yapılan çalışmalar hakkında bilgilere yer verilmektedir.

1.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI VE TANIMI

Türk Dil Kurumu'na göre algı kelimesi “*bir şeye dikkati yönelterek o şeyin bilincine varma, idrak*” şeklinde tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, <http://www.tdk.gov.tr>, 2021). Algı kişisel bir olgudur ve bu nedenle bireylerin kişilik ve diğer özelliklerine göre farklılık gösterebilmektedir. Algılanan örgütsel destek kavramının başında yer alan algılanan kelimesi kişinin etrafından algıladığı şeyleri ifade etmektedir (Ekşi, 2019: 6). Algı durumu bireylerin bakış açılarına, inançlarına, değerlerine, yaşam tarzlarına, kişilik ve kültürel özelliklerine göre farklılık gösterebilmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 116).

Literatürde algılanan örgütsel destek kavramı incelendiğinde birçok yazar tarafından tanımlandığı görülmektedir. Bu tanımlardan öne çıkan bazılarına aşağıda yer verilmektedir:

Eisenberger ve arkadaşları (1986: 500) algılanan örgütsel desteği “*örgütün çalışanın katılımına önem vermesi ve iyiliğini önemsemesine yönelik algılar ve çalışanları etkileyen faaliyetlerin örgütün gönüllü olarak gerçekleştirdiğine ilişkin duygular*” şeklinde tanımlamaktadır. Başka bir tanımlamaya göre algılanan örgütsel destek, işgörenlerin örgüt tarafından değer görmeleri, iyi veya kötü zamanlarında yalnızlık hissetmeme ve örgütün desteğini hissetmeleri gibi beklentilerin giderilmesini ifade etmektedir. Bu beklentiler karşılandığında ise işgörenlerin örgütlerine karşı

gönül bağı kurdukları (Turunç ve Çelik, 2010: 184), gereksinim duydukları desteğin örgüt tarafından karşılanması ile de işgörenlerin örgütün amaçları için daha fazla çalışmakta olduğu neticesi görülmektedir (Gülaydın, 2019: 8).

Yoshimura (2003)' dan aktaran Arslaner (2015: 28) ise işgörenlerin algıları üzerine odaklanarak, örgütsel desteği bir işgörenin örgütün kendisine ne denli destek verdiği ile ilgili algısı ya da düşüncesi olarak ifade etmektedir. Algılanan örgütsel destek; bir örgütte işgörenlerin, örgüt içinde kendilerini güvende hissetmeleri ve arkalarında bir örgütün var olduğunu bilerek örgütleri tarafından desteklenmelerine (Özdevecioğlu, 2003: 113), işgörenlerin, işletmenin katkılarına ne kadar değer verdiğine ve onların refahına ne derece önem verdiğine yönelik inançlarını da ifade etmektedir (Yu, 2011: 276).

Bir başka tanımlama ise Yılmaz ve Tanrıverdi (2017: 85) tarafından algılanan örgütsel desteğin, örgütün işgörenlerin refah ve mutluluk seviyelerini yükseltecek faaliyetler ortaya koyması ve işgörenlerin bunu algılamaları şeklinde ifade edilmektedir.

Örgüt tarafından işgörenlerin başarılarının karşılığının verilmesi, işgörelere söz hakkı tanınması, örgüt içi çatışmaların ve stresin önüne geçilmesi örgütsel destek algılarını arttırmakta olduğu ifade edilmekle birlikte (Önderoğlu, 2010: 12) işgörenlerin algıladıkları örgütsel desteği arttıran bazı beklenti ve ihtiyaçlar bulunduğu ifade edilmektedir (Turunç ve Çelik 2010: 186). Bu beklenti ve ihtiyaçlar aşağıda yer almaktadır (Samat, 2020: 7):

- İşgörenlerin fikirlerine değer verilmesi, öneri ve şikâyetlerin dikkate alınması,
- İşgörenlerin, iş performanslarında başarılı olmaları halinde iş yerlerinde güvence altında olduklarını hissetmeleri,
- Örgüt çalışanları arasında iyi bir iletişimin olması,
- Örgüt içerisinde yapılan uygulama ve faaliyetlerde eşit ve adil olunmasıdır.

Bu tanımlardan yola çıkılarak algılanan örgütsel destek kavramının örgütü ve işgörenleri kapsadığı, işgörenlerin verdikleri hizmet karşısında almış oldukları ya da

aldıklarını düşündükleri destek ile işlerini daha istekli yapma potansiyellerinin yüksek olduğu düşünülmektedir.

1.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖNEMİ

Örgütler, işgörenlerin güçlerinden en üst düzeyde yararlanmaya çalışmakta ve onlardan verim alabilmek için bazı uygulamalar yapmak zorundadırlar. Bu uygulamalardan birisi de çalışana verilen destektir. Örgüte bağlılık ve güven duygusu, işletme tarafından çalışan bireylere verilen değer ile aynı doğrultudadır. İşgörenler, örgütten beklentilerinin üzerinde destek aldıklarında kendilerini daha iyi hissetmekte ve iş performanslarında olumlu sonuçlar görülmekte iken, önemsenmediğini hisseden işgörenlerin motivasyonun ve iş performansının azalmakta olduğu görülmektedir (Kestek, 2016: 7).

Örgütlerin çalışanlarına karşı destek vermesi, çalışanların örgüte yönelik daha fazla olumlu duygular beslemesine ve böylelikle örgüte olan bağlılıklarının artmasına neden olmaktadır (Çetin, Hazır ve Basım, 2013: 37). İşgörenler örgüte olan bağlılıklarına karşılık bulamadıklarında ve gereksinim duydukları desteği göremediklerinde bu duruma işten ayrılarak cevap verebilmektedirler (Shaffer vd. (2001)'den aktaran Kaya, 2012: 4).

İşgörenler fikirlerinin önemsenmeyeceği düşüncesiyle yöneticileri ile fikir paylaşımından kaçınmaktadırlar. İşgörenlerin duygu, düşünce ve fikirlerini rahatça ifade edebilmeleri için işletmelerin örgütsel yapılarında değişikliğe gidilmesi gerekmektedir. İşgörenlerin yaratıcılığını, işletmenin performansını ve verimliliğini arttırmak için işgörenleri motive edecek şekilde örgütsel desteğin verilmesinin oldukça önemli olduğu ifade edilmektedir (Hajiyeva, 2018: 28).

Çalışan ve örgüt arasında karşılıklı çıkarların söz konusu olduğu, örgütün çalışanına destek vererek çalışanından daha aktif bir performans beklerken; işgörenin de örgütte kişisel beklentilerinin gerçekleştirilmesini istemekte olduğu ifade edilmektedir. Destekleyici bir örgütün, çalışanlarına karşı yardımsever ve ilgili davrandığı, çalışanları ile gurur duyduğu, onlara hak ettiklerini verdiği ve isteklerini

yerine getirmeye çalışmakta olduğu ve bunun sonucunda ise işgörenlerin iş performansı artarak kendilerini örgüte ait hissettikleri ifade edilmektedir (Özbek ve Kosa, 2010: 193).

Örgütsel destek algısının yüksek olduğu örgütlerde olumsuz sonuçların yaşanma olasılığının oldukça düşük olduğu, örgüt içerisinde işgörenlerin kendilerine önem verildiğini hissettiklerinde, örgütün amaçlarına ulaşmasında daha etkin oldukları bu yüzden de örgütsel destek algısının örgüt-işgören açısından oldukça önemli olduğu vurgulanmaktadır (Gülaydın, 2019: 10). Bununla birlikte algılanan örgütsel desteğin işgören ile örgüt arasında ya da işgören ile onun astları arasında oluşan psikolojik sözleşme sürecini kapsamakta olduğu belirtilmektedir (Bal, 2018: 6). İşgörenler tarafından algılanan örgütsel desteğin üst düzey yöneticilerden tarafından sağlanabildiği, üst düzey yöneticilerin astları desteklemesi ile birlikte işgörenlerin gelişim faaliyetlerine katılma isteklerinin artacağı, performans ve kariyer başarıları için de oldukça önemli olduğu öne sürülmektedir (Yu, 2011: 277).

1.3. DESTEKLEYİCİ ÖRGÜTTE BULUNMASI GEREKEN ÖZELLİKLER

Özdevecioğlu'na (2003: 117-118) göre desteklenen örgütlerin bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikler aşağıda belirtilmektedir.

- Yöneticiler tarafından çalışanların duygu ve düşüncelerine önem verilmesi, çalışanların yorum ve görüşlerine değer verilmesi, önerilerinin ve eleştirilerinin dikkate alınması,
- Örgütün, çalışanlarının geleceğini güvence altına alması, başarılı oldukları takdirde örgütte çalışmaya devam edeceklerini düşünmelerini ve onlara iş güvenliği sağlaması, işletmeden atılmayacaklarını hissettirmesi,
- Örgüt içinde çalışanlar arası ilişkilerin olumlu olmasını sağlamak, örgüt içi iletişimi ve halkla ilişkiler çalışmalarını üst düzeyde tutulması,
- Herkese eşit ve adaletli davranılması, tarafsız davranılması, hak edenlere hak ettiklerinin verilmesi, çalışanların birbirlerinden ayrılmaması,
- Çalışanların sosyal ve duygusal ihtiyaçlarına değer vermesi onları önemsemesi olarak ifade edilirken,

Bu özellikler incelendiğinde, yöneticileri tarafından değerli olduklarını hissetmek işgörenlerin örgütsel destek seviyelerinin artmasını sağlayacağı, işletmede yapılan uygulamaların ve politikaların işgörenler tarafından adaletli olarak algılandığı takdirde örgütsel desteğe olumlu sonuçlar yaratacağı, işletmede yöneticilerin daha samimi oldukları işgörenleri diğerlerinden ayırması durumunun ise örgütsel desteğe olumsuz sonuçlar yaratacağı ön görülmektedir. İşgörenler yaptıkları iş karşısında önemsenmek, takdir edilmek, başarılı oldukları konularda övünmek istemekte olup, bu şekilde davranan yöneticiler işgörenleri tarafından destekleyici yönetici olarak algılanmaktadır. Ayrıca örgüt içi; çalışan-yönetici ilişkilerinin, çalışan-çalışan ilişkilerinin, yönetici-yönetici ilişkilerinin maksimum düzeyde ve olumlu yönde olmasının işgörenleri motive etmekle birlikte örgütsel destek algılarını da arttıracığı ifade edilmektedir.

1.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN YARARLARI

İşgörenlerin görüş ve fikirlerinin önemsenmesi, işleriyle ilgili ve ya iş dışındaki konularla ilgili destek sağlanması performanslarını yükseltirken; duygu ve düşüncelerinin dinlenmemesi, dikkate alınmaması durumunda ise kendilerini değersiz hissettikleri ve iş motivasyonlarının düşmesine sebep olduğu ifade edilmektedir (Çakır (2001)'dan aktaran Özdevecioğlu, 2003: 117).

Örgütsel desteğin sağladığı yararlardan birisi de iş tatmini kavramıdır. Algılanan örgütsel desteğin iş tatminini arttırdığı, işgörelere pozitif bir ruh hali kazanmalarını da sağladığı ifade edilmektedir. Bu durum karşısında işgörenlerin çalıştıkları işletmelere sağlayacağı yararlar açısından daha istekli oldukları (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012: 113), algılanan örgütsel destek düzeyi daha fazla olan işgörenlerin işlerinde daha aktif hale gelmekte ve örgütlerine daha fazla fayda sağlamakta olduğu görülmektedir. İşgörenlerin gösterdikleri bu yararlar sayesinde de örgütler çalışanlara manevi ve maddi destek sağlamaktadır.

Turizm işletmelerinde de işgörenin çalıştığı örgüt tarafından desteklenmesi hizmet sunumunda sergilediği veya sergileyeceği davranışların olumlu yönde gelişmesine katkı sağlamaktır. Turizm işletmelerinde algılanan örgütsel desteğin

arttırılması, sunulan hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşterilerin işletmeye bağlılığı, çalışanların davranışları açısından örgüt ve işletmeye olan faydaları ile birlikte örgütsel destek algısına sahip olan işgörenlerin örgütü sahiplendiği ve işletmenin amaç ve hedeflerine faydalı davranışlar sergilediği ifade edilmektedir (Gülaydın, 2019: 32).

1.5. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI

Eser (2011: 366) örgütlerin, iş görenlerine karşı olan bağlılıklarını örgütsel destek olarak tanımlarken iş görenler açısından da önemli sonuçları olduğunu ifade etmektedir. Bir örgütün işgörenleri, örgütten algıladıkları destek ile davranışlarına yön verebilmekte ve bu sayede işlerini daha istekli yapabilmektedir. Algılanan örgütsel destek işgörenlerin yaptıkları işe ve çalıştıkları işletmeye karşı davranışlarını etkilemektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 184-185).

Önderoğlu (2010: 15) işgörenlerin yaptıkları işlere karşı olan hissiyatları ne kadar önemli ise, işlerine karşı geliştirecekleri tutum ve davranışlarında bir o kadar önemli olduğunu ifade ederken araştırmalarına göre işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek ile yaptıkları işin yüksek seviyede ilişkili olduğu sonucuna varmaktadır.

İşgörenlerin çeşitli iletişim kanalları aracılığı ile üst yönetimden kendilerinin değerli olduklarına dair mesaj, bilgi veya övgü almaları yüksek düzeyde örgütsel destek algılamalarına yol açmaktadır (İplik vd., 2014: 111).

Algılanan örgütsel desteğin kişilerde ortaya çıkardığı algılara göre olumlu ve olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Gümüş Dönmez, 2019: 18). Bu sonuçlar “zorunluluk hissetme, işe bağlılık, performans-ödül beklentileri, devamsızlık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgütsel vatandaşlık davranışı, davranıştan kaçınma, stres ve örgütsel bağlılık” olarak sıralanabilmektedir (Kaplan, 2010: 54).

Shaffer vd. (2001), çalışanların, örgütün kendi bağlılıklarına karşılık vermediklerini ve ihtiyaç duydukları desteği sağlamadıklarını hissederlerse, bu duruma işten ayrılarak karşılık verebileceklerini ifade etmektedir (Kaya, 2012: 4)

Algılanan örgütsel desteğin “örgütsel bağlılığı, iş doyumunu, iş performansını, örgütsel vatandaşlık davranışını” arttırdığı görülürken “işten ayrılma niyetini, örgütsel sinizmi ve stresi azalttığı görülmektedir. Kısacası yüksek örgütsel destek algısına sahip işgörenler, kişisel ve örgütsel amaçlara hizmet ederek işlerine ve örgütlerine bağlılıkları artarak işten çıkma niyetleri azalacaktır (Genç, 2021: 740).

1.6. TURİZMDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

Turizm işletmelerinin emek-yoğun ve teknolojiyi sınırlı oranda kullanabilmelerinden dolayı yaşanan yoğun rekabet ortamında, rakiplerinin önüne geçebilmeleri için kullandıkları en önemli unsur sahip oldukları beşeri kaynaklardır. Çalışanın yeterlilikleri örgütün başarısını arttırmaktadır. Bu durum, diğer işletmelerde olduğu gibi turizm işletmelerinin de beşeri kaynaklarının değerini maddi kaynakların ötesine taşımaktadır (Güçlü Nergiz, 2016: 2).

Turizm sektörü rekabetin en yoğun yaşandığı sektörlerden birisidir. Turizm sektörü diğer sektörlerle kıyasla hem dışa daha dönük hem de iç ve dış çevreden daha çok etkilenmektedir. Bu yüzden, turizm işletmelerinin yoğun rekabet ortamında başarılı olabilmeleri çalışan ve müşteri memnuniyetiyle mümkündür. Bu durum ise, turizm işletmelerinin çağdaş yönetim anlayışları etrafında örgütlenip yönetilmelerini zorunlu hale getirmektedir (Çavuş 2008’den aktaran Gülaydın, 2019: 31).

Turizm işletmelerinde personelin çalıştığı örgüt tarafından desteklenmesi hizmet sunumunda sergilediği veya sergileyeceği davranışların olumlu yönde gelişmesine katkı sağlamaktır. Bunun sonucunda ise müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati oluşmaktadır. Örgütsel destek algısına sahip olan çalışanlar örgütü sahiplenmekte ve işletmenin amaç ve hedeflerine faydalı davranışlar sergilemektedir. Turizm işletmelerinde algılanan örgütsel desteğin artırılması, sunulan hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşterilerin işletmeye bağlılığı, çalışanların davranışları açısından örgüt ve işletmeye oldukça faydalı olabilmektedir (Gülaydın, 2019: 32).

Turizmde algılanan örgütsel destek kavramı ile ilgili literatür incelendiğinde yapılan çalışmalar ve çalışmaların sonuçları Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Turizm İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek Çalışmaları

Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
Effects of Career Mentoring Experience and Perceived Organizational Support on Employee Commitment and Intentions to Leave: A Study among Hotel Workers in Malaysia	*Yin Teng Chew *Sai Kong Wong	2008		-Algılanan Örgütsel Destek -Örgütsel Bağlılık -İşten Ayrılma Niyeti		Bu çalışma ile alınan kariyer danışmanlığının ve algılanan örgütsel desteğin otel çalışanlarının örgütsel bağlılığı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını ve işten ayrılma niyetlerini olumlu bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir.
The Effects of Coworker and Perceived Organizational Support on Hotel Employee Outcomes: The Moderating Role of Job Embeddedness	*Osman M. Karatepe	2011		-Algılanan Örgütsel Destek -İşten Ayrılma Niyeti -İşe Gömülmürlük	-Çoklu Regresyon Analizi	Bu çalışmanın amacı, iş arkadaşı ve algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetleri ve hizmet kurtarma performansı üzerindeki etkilerinin bir aracı olarak işe gömülmürlüğü inceleyen bir araştırma modeli geliştirmek ve test etmektir. Araştırma sonucu ile iş arkadaşının desteği işten ayrılma niyetlerini azaltırken, algılanan örgütsel desteğin ise hizmet performansını arttırdığı ortaya çıkmaktadır.
Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	*Metin Kaplan *Adem Ögüt	2012	Eisenberger vd., (1997) Lynch vd., (1999)	Bağımsız Değişken: Algılanan Örgütsel Destek Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılık	-Korelasyon analizi -Regresyon Analizi	Bu araştırma ile algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemek ve algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığa etkisini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Nevşehir’de ki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yapılan araştırma sonucunda algılanan örgütsel destek ile duygusal ve normatif bağlılık arasında pozitif, algılanan örgütsel destek ile devam bağlılığı arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla beraber, duygusal, normatif ve devam bağlılıkları örgütsel destek algılamasından etkilendiğine de ulaşılmaktadır.
The Relationships among Perceived Organization Support, Psychological Capital and Employees’ Job Burnout in International Tourist Hotels	*Tsung-Liang Lin	2013	Eisenberger vd., (1986) Luthans ve Jensen (2005) Luthans vd. (2007) Maslach and Jackson	Algılanan Örgütsel Destek Psikolojik sermaye İş Tükenmişliği	-Betimsel analizler -Doğrulamalı faktör analizi -Tek Yönlü Anova	Bu çalışmanın temel amacı, psikolojik sermayenin aracı olarak kullanıldığı uluslararası turizm otellerinde algılanan örgüt desteğinin çalışanların iş tükenmişliği üzerindeki etkilerini ölçmektir. Tayvan’daki otel işletmeleri çalışanlarına yapılmış olan araştırma ile algılanan örgütsel desteğin,

			(1981)		-Yapısal Eşitlik Modellemesi	psikolojik sermaye üzerinde doğrudan pozitif etkisi olduğu görülürken tükenmişlik ile dolaylı ve negatif etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Tablo 1: Devamı						
Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
Hotel Employees' Mobbing, Burnout, Job Satisfaction And Perceived Organizational Support: A Research On Hospitality In Turkey	*Aydın Çivilidağ	2014	Gödelek (1988) Güler (1990) Önderoğlu (2006) Ergin (1992) Cemaloğlu (2007)	-İş Doyumu -Algılanan Örgütsel Destek -Tükenmişlik -Mobbing	-Frekans Analizi -T Testi -Anova -Kısmi Korelasyon -Çoklu Regresyon Analizi	5 yıldızlı otel işletmelerine üzerine yapılmış bu araştırma sonucunda mobbingin iş tatmini ve algılanan örgütsel destek ile negatif ve anlamlı tükenmişlik ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür. İş doyumu ve algılanan örgütsel destek düzeyleri cinsiyet faktörüne göre anlamlı farklılık göstermemekte ve yaş değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Ayrıca iş doyumu ve algılanan örgütsel destek ile olumsuz ve anlamlı ilişki olduğu bulunmaktadır.
Otel İşletmelerinde Presenteeism Sorunu: Algılanan Örgütsel Destek ve İş-Aile Çatışması Açısından Bir İnceleme	*Ebru Arslaner	2015	Eisenberger vd., (1997) Koopman vd., (2002) Carlson vd., (2000)	Bağımsız Değişkenler: Algılanan Örgütsel Destek, İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Bağımlı Değişken: Presenteeism	-Betimsel İstatistikler -Frekans Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Çoklu Regresyon Analizi	Bu araştırma ile algılanan örgütsel destek, iş-aile çatışması ve presenteeism arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde ki etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda algılanan örgütsel destek ile presenteeism arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülürken algılanan örgütsel desteğin presenteeism üzerinde anlamlı bir etkisi görülmemiştir.
Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma	*Yılmaz Akgündüz *A. Celil Çakıcı	2015	Yıldırım vd., (2011) Turunç ve Çelik (2010) Elçi (2005)	-Örgütsel Destek -Örgütsel Stres -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	Bu çalışma 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde, örgütsel stresin aracılık rolünün belirlenmesi amacı ile yapılmıştır. Araştırma sonucunda, örgütsel desteğin örgütsel stres ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif etkisi; örgütsel stresin de örgütsel vatandaşlık üzerinde pozitif etkisi bulunduğu görülmektedir.

Tablo 1: Devamı

Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: İş Stresinin Aracılık Rolü,' Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi	*Ömer Turunç *Umut Avcı	2015	Stassen ve Ursel (2009) Wayne vd., (1997) Graen vd., (1982) Efeoğlu (2006)	Bağımsız Değişken: Algılanan Örgütsel Destek, Lider Üye Etkileşimi Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti Aracı Değişken: İş Stresi	-Faktör Analizi -Yol analizi -Regresyon Analizi	Çalışmasının amacı Muğla ilinde ki otel işletmeleri çalışanlarının işten ayrılma niyetinin azaltılmasında örgütsel destek ile lider üye etkileşiminin etkilerini ortaya çıkartmak ve iş stresinin rolünü belirlemektir. Araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin ve lider-üye arasındaki olumlu etkileşimin çalışanların işten ayrılma niyetini azalttığını, iş stresinin ise aracı rolü olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.
Person-organization fit, perceived organizational support, and organizational citizenship behavior: The role of job embeddedness	*Bilal Afsar *Yuosre F. Badir	2016		-Algılanan Örgütsel Destek -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -Kişi Örgüt Uyumu -İşe Gömülmürlük		Çin'deki otel işletmeleri yöneticileri ve çalışanlara yapılan araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin, kişi-örgüt uyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye aracılık ettiği sonucuna varmaktadır. Sonuçlar ayrıca, kişi-örgüt uyumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin ve algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin, işlerine daha fazla yoğunluk veren çalışanlar arasında daha güçlü olduğunu göstermektedir.
Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven Arasındaki İlişki: Kuşadası'ndaki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Değerlendirme	*Simge Balım Kestek	2016	Eisenberger (1986)/Çolakoğlu vd., (2010) Whitener vd., (1998)/ Tokgöz ve Aytemiz Seymen (2013)	-Algılanan Örgütsel Destek -Örgütsel Güven	-Frekans Analizi -Mann-Whitney U Testi -Kruskall Wallis Testi -Spearman Korelasyon Testi	Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarına yaptığı araştırmaya göre algılanan örgütsel destek ile örgütsel güven arasında pozitif yönlü ve orta düzeyli bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmaktadır
Organizational Support and Self-Efficacy as the Predictors of Dissenter Behavior among Hotel Employees	*Aziz Gökhan Özkoç *Tuğba Bektaş	2016	Eisenberger (1986) Kassing (1998) Jarruselam and Schwarzer (1981)	-Algılanan Örgütsel Destek -Örgütsel Muhalefet -Öz-Yeterlilik	-Doğrulamalı Faktör Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli -Korelasyon analizi	İstanbul'daki otel işletmeleri çalışanlarına yaptığı araştırma sonucunda yöneticilerin çalışanlara sağladığı destek, çalışanların öz-yeterlilik düzeyleri ve örgütsel muhalefet düzeylerinde olumlu yönde bir etkiye sahip olduğu belirlenmektedir.

Tablo 1: Devamı

Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
Örgütsel Destek Algısı, İş Stresi, İşin Anlamlılığı ve Proaktif Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Yaratıcılığına Etkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel Çalışanlarında Uygulama	*Yılmaz Akgündüz *Özge Adan Gök *Ceylan Alkan	2017	Turunç ve Çelik (2010) Sprietzer (?) Efeoğlu (2006) Bateman ve Crant (1993) Jaiswal ve Dhar (2015)	Bağımsız Değişkenler: Örgütsel adalet algısı, İşin Anlamlılığı, İş Stresi, Proaktif Kişilik Bağımlı Değişken: İşgören Yaratıcılığı	-Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Çoklu regresyon Analizi	Bu araştırmanın amacı, çalışanlarının yaratıcılığına örgütsel destek algısının, iş stresinin, işin anlamlılığının ve proaktif kişilik özelliklerinin etkisini belirlemektir. İzmir’de faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yaptıkları araştırma sonucunda, örgütsel desteğin, iş anlamlılığının ve proaktif kişilik özelliklerinin çalışanların yaratıcılığını arttırdığı belirlenmektedir.
The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels	*Yılmaz Akgündüz *Sabahat Ceylin Şanlı	2017	Yeh (2014) Crossley vd., (2007) Wayne vd., (1997) Eisenberger vd., (1986)	Bağımsız Değişkenler: Algılanan Örgütsel Destek, Çalışan Savunuculuğu Bağımlı Değişkenler: İşe Gömülmüslük, İşten Ayrılma Niyeti	-Geçerlilik ve Güvenilirlik -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	Antalya, İstanbul ve Mersin illerinde bulunan otel işletmeleri çalışanlarına yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel desteğin otel çalışanlarının işe gömülmüslüğü üzerinde olumlu etki, işten ayrılma niyetleri üzerinde ise önemli bir olumsuz etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmaktadırlar.
Perceived Organizational Support, Work-Family/Family-Work Conflict and Presenteeism İn Hotel İndustry	*Ebru Arslaner *Yasin Boylu	2017		-Algılanan Örgütsel Destek -Presenteeism	-Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	Antalya’da beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yaptıkları çalışma sonucunda algılanan örgütsel destek ve presenteeism arasında anlamlı ve negatif bir ilişki, iş-aile/aile-iş çatışması ile presenteeism arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra algılanan örgütsel desteğin presenteeism üzerinde anlamlı etkisi olmadığı bulunmuştur.
Örgütsel Destek Algısı Üzerinde İş Yaşam Kalitesinin Rolü: Beş Yıldızlı Otel Aşçıları Üzerine Ampirik Bir Araştırma	*Arif Yılmaz *Haluk Tanrıverdi	2017	Eisenberger vd., (1986) Walker vd., (2009)	Bağımsız Değişken: İş Yaşam Kalitesi Bağımlı Değişken: Algılanan Örgütsel Destek	-Tanımlayıcı İstatistikler -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -T testi -Tek yönlü Anova -Regresyon analizi	5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan aşçıları üzerinde yaptıkları araştırmaya göre, algılanan örgütsel destek ile iş yaşam kalitesi ve alt boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 1: Devamı

Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü	*Çiğdem Özkan *Mustafa Boz	2018	Gencöz ve Öncül (2012) Meyer ve Allen (1991) Rhoades ve Eisenberger (2002)	-Algılanan Örgütsel Destek -Örgütsel Bağlılık -Kişilik Özellikleri	-Yapısal Eşitlik Modeli	Otel işletmeleri çalışanları üzerine yapılan araştırma sonucunda, çalışanların tüm kişilik özelliklerinin algılanan örgütsel destek üzerinden 'duygusal' bağlılık üzerinde dolaylı etkiye sahip olduğu bulunmaktadır.
İşgörenlerin Dışsal Prestij ve Örgütsel Destek Algısının Pozitif Örgütsel Çıktılar Üzerindeki Etkisi: Butik Otel İşletmelerinde Araştırma	*Enver Aydoğan *Gaye Deniz	2018	Mael ve Ashforth (1992) Eisenberger (1986)/Turunç ve Çelik (2010) Cammann vd. (1983) Mael ve Ashforth (1992) Organ (1988)/Basım ve Şeşen	Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini Bağımsız Değişkenler: Algılanan Örgütsel Destek, Algılanan Dışsal Prestij	-Tanımlayıcı İstatistikler -Korelasyon Analizi -Basit Doğrusal Regresyon Analizi	Bu çalışmada, işgörenlerin dışsal prestij ve örgütsel destek algısının iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Kapadokya bölgesinde bulunan butik otel işletmeleri çalışanlarına yapılan araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin; iş tatmini, örgütsel özdeşleşme, örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları ile olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir.
Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği	*Mustafa Gülaydın	2019	Yılmaz (2016) ve Kaya (2012) Kızanlıklılı (2014)	-Algılanan Örgütsel Destek -Duygusal Emek	-Faktör Analizi -T testi -Anova testi -Korelasyon Analizi	Algılanan örgütsel destek ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla Afyonkarahisar'da bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırma sonucunda algılanan örgütsel destek ile samimi davranış ve derin davranış arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilirken yüzeysel davranış ile negatif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Algılanan Örgütsel Destek ve İş Tatmini İlişkisinde İş Yeri Yalnızlığının Aracı Rolü: 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Örneği	*Filiz Gümüş Dönmez	2019	Turunç ve Avcı (2015) Doğan, Çetin ve Sungur (2009) Kuşluyan ve Kuşluyan (2006)	Bağımsız Değişken: Algılanan Örgütsel Destek Aracı Değişken: İş Yeri Yalnızlığı Bağımlı Değişken: İş Tatmini	-Yapısal Eşitlik Modeli	Dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının algılanan örgütsel destek ve iş tatmini ilişkisinde iş yeri yalnızlığının aracılık rolünü ölçmek amacı ile araştırma yapılmıştır. Bu araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin, iş tatminini pozitif bir şekilde etkilediği görülmektedir; duygusal yalnızlık ve sosyal yalnızlığı negatif yönde etkilediği görülmektedir.

AÖD ile ilgili turizm alanında yapılmış olan hem ulusal hem uluslararası çalışmalar incelendiğinde AÖD kavramının “*örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş tatmini, iş doyumu, iş performansı, örgütsel stres, örgütsel vatandaşlık davranışı, psikolojik sermaye*” kavramları ile sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. AÖD’nin iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel adalet, örgütsel güven, işten ayrılma niyeti kavramları ile pozitif, anlamlı ve olumlu sonuçları bulunurken; tükenmişlik kavramı ile negatif ve olumsuz sonuçları olduğu görülmektedir.



İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı ve tanımına, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarına, örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden faktörlere, örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçlarına ve son olarak ise turizmde örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik yapılmış olan çalışmalara yer verilmektedir.

2.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI VE TANIMI

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ilk olarak Katz ve Kahn'ın (1966) “ekstra rol davranışı” kavramına dayanarak Bateman ve Organ (1983) tarafından geliştirilmiştir. Buna göre vatandaşlık kavramı, bireyin rolleri arasında bulunmayan ancak yapıldığında örgüte faydalı olacak davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Güçlü Nergiz, 2016).

Organ (1988: 4) örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını “*kişilerin gönüllü olarak, biçimsel ödül sistemini dikkate almadan, örgütün bir bütün olarak fonksiyonlarını verimli bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olan davranışlar*” olarak tanımlarken, Elsteel (2021: 27) bireylerin görevlerinin dışında ve ötesinde gerçekleşen bir davranış olarak tanımlamaktadır.

ÖVD, biçimsel olarak bir ödül sisteminde bulunmayan fakat örgütün işlevlerini yerine getirmesine yardımcı olan kişinin isteğine bağlı olarak yapmış olduğu (Özen İşbaşı, 2000: 4) görev ve iş tanımlarında uygulanabilir bir geçerliliği olmayan, ihmali halinde ise ceza gerektirmeyen kişisel bir tercih meselesi (Podsakoff vd, 2000: 513) olarak ifade edilmektedir.

Organ ve arkadaşları (2006: 3) örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını “*resmi bir ödül sistemi tarafından doğrudan veya açıkça tanımlanmayan ve toplu olarak örgütün verimli ve etkili işleyişini destekleyen isteğe bağlı bireysel davranışlar*” olarak tanımlamaktadır.

Van Dyne vd. (1995) örgütsel vatandaşlık davranışını, işletmeye fayda sağlayan ve/veya işletmeye fayda sağlaması amaçlanan, isteğe bağlı ve mevcut rol beklentilerinin ötesine geçen davranışlar olarak tanımlamaktadır (Akt. Jahangir, Akbar ve Haq, 2004: 77-78).

Özdevecioğlu (2003: 18) örgütsel vatandaşlık davranışının gönüllü olarak yapıldığını ve yapılan bir işin ÖVD olabilmesi için davranışın niteliğinin oldukça önemli olduğunu vurgulamaktadır. Yapılan davranış örgüt ve örgüt çalışanları açısından olumlu sonuç veriyor ve diğer çalışanlar tarafından kabul ediliyorsa bu davranış ÖVD’dir. Bu nedenle örgüt içerisinde gönüllü olarak yapılan her davranış ÖVD değildir.

Örgüt içerisinde işbirliği ve dayanışmaya bağlı olan yardımseverlik ve özverili olma olarak algılanan bu davranışlar, gerek işletmenin hedeflerine ulaşmasına gerek ise işletme etkinlik ve performansının gelişmesinde oldukça aktif rol oynamaktadır (Demirel ve Güner, 2015: 2).

Organ (1988) yapılan tanımlardan sonra ÖVD’nin üç özelliği olduğunu ifade etmektedir. Bu özellikler şu şekildedir (Polat, 2007: 60-61):

1. ÖVD göstermek kişinin takdirine bağlıdır ve bu davranış gerçekleştiğinde ödüllendirilmez gerçekleştirilmediğinde ise cezalandırılmaz.
2. ÖVD, çalışanların iş tanımında bulunmaz.
3. Çalışanlar ÖVD göstermek için herhangi bir eğitim almazlar.

Tüm bu tanım ve açıklamalardan sonra ÖVD’yi, işgörenin hiçbir zorunluluğu olmaksızın, tamamen kendi istek ve özgür iradesiyle gönüllü olarak işletmenin yararı

için yapmış olduğu; karşılığında ise herhangi bir ödül ve ya cezanın olmadığı davranışların bütünü şeklinde tanımlamak doğru olacaktır.

2.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI BOYUTLARI

Literatürde ÖVD boyutları ile ilgili 1980’li yıllardan 2000’li yıllara kadar pek çok sınıflandırma yapılmıştır. İlk olarak Smith, Organ ve Near (1983) yaptıkları araştırma sonucunda ÖVD’nin boyutlarını *genel uyumluluk ve diğergamlılık* olarak 2 boyutta incelenmesi gerektiğini öne sürerken; Organ (1988) bu boyutları daha geniş bir şekilde ele alarak “*diğergamlılık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdemlilik*” olarak incelenmesi gerektiğini öne sürmüştür (Korkmaz, 2020: 48). ÖVD boyutları ile ilgili literatür incelendiğinde fikir ayrılıkları olduğu ve araştırmacıların farklı sınıflandırmalar yaptığı görülmektedir (Güçlü Nergiz, 2016: 225). ÖVD boyutlarının farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlarda ele alındığı Tablo 2’de görülmektedir.

Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Boyutları

Araştırmacılar	Boyutlar	Araştırmacılar	Boyutlar
Smith, Organ ve Near (1983)	<ul style="list-style-type: none"> Genel uyumluluk Diğergamlılık 	Graham (1991)	<ul style="list-style-type: none"> Uyum Sadakat Katılım
Organ (1988)	<ul style="list-style-type: none"> Diğergamlık Vicdanlılık Nezaket Centilmenlik Sivil erdemlilik 	Van Dyne, Graham ve Dienesch (1994)	<ul style="list-style-type: none"> Örgütsel uyum Örgütsel sadakat Örgütsel katılım
Lin (1991)	<ul style="list-style-type: none"> Örgütte tanınıyor olmak İş arkadaşlarına yardım etmek Örgüt içi uyum Kendini geliştirme İş görenin disiplini İş görenin dürüstlüğü 	Podsakoff vd. (2000)	<ul style="list-style-type: none"> Yardım etme Centilmenlik Sivil erdem Bireysel inisiyatif Kendini geliştirme Örgütsel sadakat Örgütsel itaat
Williams ve Anderson (1991)	<ul style="list-style-type: none"> Kişiler arası yardım Bireysel girişim Sadık propagandacılık Kişisel gayret Rol yapmama 		

Kaynak: Polat, (2007); Özdemir, (2020).

Tablo 2 incelendiğinde farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlar öne sürölmüş olsa da aslında bu boyutların birbirine benzer anlamlarda olduğu görölmektedir. Bu nedenle bu araştırmada literatürde en çok kabul görmüş olan Organ'ın 1988 yılında “diğerergamlılık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdemlilik” olarak adlandırdığı boyutlandırmalar dikkate alınarak detaylı bir şekilde bir sonraki bölümde incelenmektedir.

2.2.1. Diğerergamlılık (Özgecilik)

Diğerergamlılık yapılan bazı çalışmalarında “özgecilik, yardımlaşma davranışı ya da diğerlerini düşünme” şeklinde de anılmaktadır. Örgüt içerisinde çalışan işğörenlerin, yardıma ihtiyacı olan diğer bir işğörene herhangi bir beklenti içerisine girmeden karşılıksız ve gönüllü olarak yapmış olduğu davranışlarının tümü diğerergamlılık olarak ifade edilmektedir (Naytiyok, 2019: 1059).

Başka bir tanımda ise diğerergamlılık işğörenin bir problem karşısında gönüllü ve doğrudan başka bir işğörene yardım etmesi olarak tanımlanmaktadır (Ertan, 2020: 32). Diğerergamlılık direkt olarak işğörenlerin birbirlerine karşı yapmış olduğu yardım davranışlarını kapsamaktadır (Yenikan Güner, 2016: 53). Yardım eden işğören tarafından yapılan bu davranış her ne kadar kişisel olarak görülse de aslında yapılan davranışın sonucu örgütün verimliliğini arttırmaktadır (Polat Dede, 2019: 296).

Örgüte yeni başlayan bir işğörene işi öğrenmesi konusunda yardımcı olmak, hastalık nedeniyle işe gelememiş işğörenin yerine o günkü işleri yapmak, iş yükü ağır olan işğörelere yardım etmek, birikmiş işlerin bitirilmesi için işbirliği yapmak diğerergamlılık boyutuna örnek olarak verilebilmektedir (Özdemir, 2020: 39; Naytiyok, 2019: 1060; Yenikan Güner, 2016: 53).

2.2.2. Vicdanlılık

İşğörenlerin gerçekleştirilmesi gereken rollerin ötesinde gönüllü olarak bir davranış ortaya koymaları ve en düşük bir beklentiden bile daha fazlasını yerine getirmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Polat, 2007: 71). Vicdanlılık boyutuna işini

bitiremeyen işgörenin işi bitmeden örgütten ayrılmaması, dinlenme zamanlarına uyması ve dakik olması, hasta olduğu durumlarda bile işini aksatmaması, örgüt içerisinde yapılan toplantılara düzenli katılması gibi davranışlar örnek olarak verilebilmektedir (Polat Dede, 2019: 296; Polat, 2007: 72).

2.2.3. Nezaket

Örgüt içerisindeki iş yükümlülükleri sebebi ile karşılıklı olarak bireyler arasında olumlu yönde olan iletişimi kapsamaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 121). Polat (2007: 70) nezaket boyutunu, örgüt üyelerinin iş yüklerinden dolayı birbirleri ile sürekli etkileşim halinde olmaları, yaptıkları işlerden ve aldıkları kararlarda birbirlerini devamlı olarak bilgilendirmelerini içeren olumlu davranışların tümü şeklinde ifade etmektedir. Nezaket boyutunda bir sorunun ortaya çıkmadan fark edilmesi ve diğer işgörenlerin o sorunla karşılaşmaması için bilgilendirilmeleri söz konusudur. Burada asıl önemli olan sorunun ortaya çıkmadan önce fark edilmesidir (Kumlu, 2018: 22). Bu boyuta örnek olarak “*önceden bilgi verme, hatırlatma, haberleşme ve danışma*” verilebilmektedir (İşbası, 2000: 362).

2.2.4. Centilmenlik

Özdevecioğlu'na (2003: 121) göre, örgüt içinde çalışanlar arasında gerginliğe sebebiyet verebilecek her türlü davranışın tolere edilmesi centilmenlik olarak tanımlanmaktadır. Ortaya çıkan ya da çıkacak sorunlara karşı işgörenlerin nasıl tepkiler vereceği onların karakteristik özellikleri ile ilgilidir. Örneğin ağır çalışma koşullarına rağmen aşırı iş yüküne karşı iş arkadaşları ile uyum içerisinde çalışan işgörenler örgütte çıkan sorunlardan etkilenmemektedir. Buna karşılık olarak ise her durumda şikâyet eden, en ufak sıkıntıları dahi büyüten, karşılaşılan güçlüklerle mücadele etmek yerine kaçan işgörenlerin moral ve motivasyonları azalırken centilmenlik davranışından da uzak kalmaktadırlar. Centilmenlikten uzak davranış sergileyen çalışanlar hem örgütü hem de örgüt içerisindeki diğer çalışanları etkileyerek performanslarının ve verimliliklerinin düşmesine sebep olmaktadır (Özdemir, 2020: 42).

2.2.5. Sivil Erdemlilik

Sivil erdemlilik bazı çalışmalarda “*örgütsel erdem, erdemli olmak, örgütsel gelişmelere destek olmak*” şeklinde de adlandırılmaktadır. Sivil erdemlilik, örgütteki bireylerin her türlü yenilik, iş yöntemi ve politikaları ile ilgilenerek bilgi sahibi olmalarını ve bu konular hakkında kendilerini geliştirmek için çaba göstermelerini ifade etmektedir (Yılmaz, 2010: 4).

Sivil erdemlilik, işgörenlerin içinde oldukları örgütleri korumaları ve geliştirmeye yönelik davranışlar sergilemelerini (Özdemir, 2020: 41) aynı zamanda da örgütlerine karşı göstermiş oldukları makro düzeyde bir ilgiyi ve bağlılığı ifade etmektedir (Podsakoff vd. 2000: 525).

Jahangir vd. (2004: 79) sivil erdemlilik boyutunu örgütteki komitelerde hizmet vermek ve faaliyetlere gönüllü olarak katılarak örgütün çıkarlarını düşünmek şeklinde tanımlamaktadır. İşgörenlerin zorunlu olmadıkları halde örgüte yarar sağlayacağını düşündükleri toplantılara katılmak, örgüt içerisindeki değişimlere uyum sağlamak, örgüt içerisinde bulunan duyurulardan faydalanmak, örgüt ile ilgili konularda düşünmek ve düşüncelerini diğer örgüt çalışanları ile paylaşmak sivil erdemlilik boyutuna örnek olarak verilebilmektedir (Öğüt, Kaplan ve Biçkes, 2009: 159; Polat, 2007: 75).

2.3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Özdevecioğlu (2003: 119-120)'na göre ÖVD, örgütsel hayatı değişik şekillerde etkilemektedir. İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sonucunda örgüt içerisinde yardımlaşma artmakta, işgörenlerin sorumluluk bilinçleri gelişmekte ve olumlu tutumları artmaktadır.

Alan yazın incelendiğinde *iş tatmini, adalet algısı, örgütsel bağlılık, lider desteği, kişisel özellikler, iş doyumu, örgütsel güven* gibi faktörlerin ÖVD'ye etki ettiği

görülmektedir (Çetin, 2011; Yeşilyurt ve Koçak 2013; Karaman ve Aylan 2012; Polat Dede, 2019). Bu faktörlerin ÖVD ile olan ilişkileri ayrı ayrı aşağıda açıklanmaktadır.

2.3.1. İş Tatmini (İş Doyumu)

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini kavramı arasında yapılan çalışmaların sonucunda genel olarak pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Pozitif yönlü iş tatminine sahip işgörenlerin sürekli olarak yardımcı olma eğilimi içinde oldukları ve fedakârlık yaptıkları görülmektedir (Karaman ve Aylan, 2012: 42).

İş tatmini yüksek işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının da yüksek olduğu ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutları ile ilgili daha olumlu bir şekilde davranış sergiledikleri görülmektedir. Bu nedenle iş tatmini ÖVD'yi önemli bir şekilde etkilemektedir. (Çetin ve Fıkrkoca, 2010'dan aktaran Işık, 2019: 21).

İş doyumunu ve ÖVD arasında olumlu bir ilişki olduğu, işgörenlerin ÖVD sergilerken iş doyumunun aracılık ettiği söz konusudur. İşgörenler yapmış oldukları işlere karşı pozitif duygular beslediklerinde ve işlerinde doyuma ulaştıklarında daha olumlu davranışlar sergilemektedirler. Bu yüzden iş doyumunun ÖVD'ye önemli bir şekilde etki ettiği görülmektedir. (Yeşilyurt ve Koçak, 2014: 304).

2.3.2. Örgütsel Güven

İşgörenlerin örgüte karşı duydukları güven duygusu ile ÖVD arasında olumlu yönde bir ilişki bulunmaktadır. İşgörenlerin yöneticilerine karşı duymuş oldukları güven duygusu ÖVD'yi olumlu yönde etkilemektedir. İşgörenlerin onaylandığı bir örgütte, hem örgütsel güvenleri hem de örgütsel vatandaşlık davranışlarının arttığı görülmektedir (Işık, 2019:18).

2.3.3. Lider Desteği

Bir örgütte lider desteği oldukça önemli bir faktördür. Üstlerin liderlik desteği göstermesi, astların genel olarak örgütsel davranışlarını özel olarak ise örgütsel

vatandaşlık davranışlarını etkilediği görülmektedir. Böylelikle üstlerin enstrümantal liderlik davranışlarının gerçekleştirilen rollerin netliğini kolaylaştırdığı, destekleyici liderin işgörenlerin kendilerini güvende hissetmelerine neden olduğu dönüşümcü liderin ise işgörenlerin motivasyonlarına katkı sağlayarak ÖVD seviyelerinin artmasına fayda sağladığı söz konusudur (Işık, 2019: 21).

2.3.4. Kişisel Özellikler

İşgörenlerin bireysel özellikleri örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda ön plana çıkmaktadır. Çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum gibi bireysel özelliklerinin yanı sıra onların örgütteki konumları, görevleri, mevkileri de ÖVD'yi etkilemektedir. Yapılan çalışmalar sonucunda genellikle bireysel özelliklerin ÖVD'ye etki ettiği görülmektedir (Yılmaz vd., 2015: 298).

Örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden kişisel özellikler arasında dürüstlük, pozitif duygular ve negatif duygular da yer almaktadır. İnsanların sahip olduğu bu özellikler işgörenlerin iş arkadaşlarına karşı olan iletişim süreçlerini olumlu ve ya olumsuz şekilde etkileyebilmektedir. Negatif duygu içerisinde olan bir işgören diğer çalışanlara daha az yardım etme eğilimi gösterirken, pozitif duyguya sahip işgörenler için yardımlaşma konusu oldukça önemlidir (Polat Dede, 2019: 298).

2.4. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ SONUÇLARI

Literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışının birçok sonucu bulunmaktadır.

ÖVD, işgörenlerin iş tatminleri, moral ve motivasyonları, iş performansları ve örgütsel bağlılıkları ile yakın ilişkilidir. İşgörenlerin sergiledikleri ÖVD arttıkça yapmış oldukları işlerdeki başarı seviyelerinin de artacağı söz konusudur. İşgörenlerin işlerindeki başarılarının yükselmesi yöneticiler tarafından örgütün amaçlara ulaşmasında aracı bir rol olarak görülmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 119).

ÖVD'nin sonuçları arasında örgütsel performansta bulunmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları örgütsel performansın artmasında oldukça etkilidir. Bu davranışlar işgörenler arasında daha fazla uyum ve birlikteliğin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Çetin, 2011: 48).

ÖVD ile işletme içerisinde daha iyi çalışma ortamı oluşmakta, işgörenlerin örgüte olan bağlılıkları artmakta, işletme için çaba gösteren işgörenlerin daha uzun yıllar örgütte kalarak işletmenin işgücü devir oranı da düşürdüğü görülmektedir (Karaman ve Aylan, 2012: 46).

Literatürde genellikle ÖVD'nin olumlu sonuçları üzerinde durulmuş olsa da olumsuz sonuçları da bulunmaktadır. Örneğin işletmeye katılan yeni bir işgörene eski işgörenin yardımında bulunması ve ya çok fazla iş yükü olan işgörene yardımcı olunması işletme açısından her zaman olumlu bir sonuç olarak görülmektedir. Fakat vatandaşlık davranışları sergileyen o işgörenlerin sorumlu oldukları işlerini aksatmalarına, beklenen performansı yerine getirememelerine ya da arkadaşları ile uyum içerisinde çalışamamalarına sebep olabilmektedir. Bu örnek üzerinden yola çıkarak yapılan bir örgütsel vatandaşlık davranışın aynı anda hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar doğurabildiği görülmektedir (Özdemir, 2020: 50). ÖVD'yi fazla bir şekilde gösteren işgörenler asıl yapacakları işleri yapamayarak biçimsel rol davranışlarını yerine getirememekte ve örgüt içerisinde aksamalara sebebiyet vermektedir (Karaman ve Aylan, 2012: 46).

2.5. TURİZMDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Hizmet sektöründe yer alan turizm işletmelerinde işgörenlerin birbirleri ile olan ilişkileri ve misafirler ile olan ilişkileri nedeniyle insan faktörü oldukça önemlidir. Otel işletmelerinin verimliliğini, etkililiğini, hizmet kalitesini arttırabilmesi, müşteri memnuniyeti ve tatmini sağlayabilmeleri için işgörenlerin önemi oldukça fazladır (Yeşilyurt, 2013: 106).

Turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerden beklenen olumlu davranışlarından biriside örgütsel vatandaşlık davranışdır. Oldukça yoğun rekabet ortamına sahip olan

turizm işletmelerinin başarılı olabilmeleri için işgörenlerin rolleri dışında olan örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine bağlıdır (Güçlü Nergiz, 2016: 219).

Turizmde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ile ilgili literatür incelendiğinde pek çok çalışma olduğu görülmektedir. Turizm işletmelerini konu alan bu çalışmalar ve çalışmaların sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.



Tablo 3: Turizm İşletmelerinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Çalışmaları

Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
Work Status and Organizational Citizenship Behavior: A Field Study of Restaurant Employees	*Christina L. Stamper *Linn Van Dyne	2001	Podsakoff vd., (1990) Van Dyne vd., (1994)	-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -İş Statüsü	-Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi -T testi	İş statüsü ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla restoranlarda sürekli ve yarı zamanlı çalışanlar üzerine çalışmalarını gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucuna göre yarı zamanlı çalışan işgörenlerin sürekli çalışan işgörelere göre daha az örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri görülmektedir.
Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi	*Oya İnci Bolat *Tamer Bolat	2008	Allen ve Meyer (1990) Ehrhart (2001),Evans (2001),Love (2001), Liao (2002) ve Reis (2002)	Bağımsız Değişken: Örgütsel Bağlılık Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Tanımlayıcı İstatistikler -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	Örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini incelemek amacı ile yaptıkları çalışma sonucunda örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu etkisi olduğu görülmüştür. Ayrıca çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin artması ile daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri de görülmektedir.
Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance: A Moderating Effect of Work Status in Restaurant Employees	*Seonghee Cho *Misty M. Johanson	2008		-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -Örgütsel Bağlılık -İş Performansı	-Yapısal Eşitlik Modeli	Restoran çalışanlarının yarı zamanlı ve tam zamanlı çalışma durumlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel bağlılık ve iş performansı ilişkilerini inceledikleri araştırma sonucunda yarı zamanlı çalışan işgörenlerin tam zamanlı işgörelere göre örgütsel bağlılığının ÖVD üzerinde daha fazla etkili olduğu görülmektedir.
Hizmetkâr Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: İstanbul ve Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma	*Fatma Doğanay Ergen	2013	Dennis ve Bocarnea (2005) Basım ve Şeşen (2006)	Bağımsız Değişken: Hizmetkâr Liderlik Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Varyans Analizi -T testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	İstanbul ve Afyonkarahisar'da bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarına yapmış olduğu araştırma sonucunda hizmetkâr liderlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü olarak orta düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır
The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior	*Chun- Fang Chiang *Tsung Sheng Hsieh,	2012		-Algılanan Örgütsel Destek -Psikolojik Güçlendirme -İş Performansı -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Tanımlayıcı İstatistikler -Doğrulayıcı Faktör Analizi- Yapısal Eşitlik Modeli	Tayvan'daki otel işletmesi çalışanlarına yapılmış olan araştırma sonucunda algılanan örgütsel destek ve psikolojik güçlendirmenin, örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönlü olarak etkilediği ve örgütsel vatandaşlık davranışının da iş performansını pozitif yönlü etkilediği tespit edilmiştir

Tablo 3: Devamı

Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma	*Mustafa Tecimen	2013	Çakıcı ve Çakıcı (2007) Türker (2009)	-Örgütsel Sessizlik -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Faktör Analizi -T-testi -Korelasyon analizi -Anova	Ankara'da bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sessizlik ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışması sonucunda negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. İşgörenlerin örgütsel sessizlikleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri azalmaktadır
Otel İşletmelerinde İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi: İzmir İl Merkezinde Bir Araştırma	*Hülya Yeşilyurt	2013	Weis, Dawis, England ve Lofquist (1967) Podsakoff vd., (1990)	Bağımsız Değişken: İş Doyumu Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Frekans Analizi -T testi -Anova -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	Bu çalışmada; otel işletmelerinde çalışanların iş doyumunu ile ÖVD arasındaki ilişkinin varlığının ve iş doyumunun ÖVD'ye etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. İzmir'de yapılmış olan bu çalışma sonucunda otel işletmesi çalışanlarının iş doyumları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.
A Study On The Correlations Among Psychological Contract, Organizational Citizenship Behavior, And Performance In The Hotel Industry	-Yi-Min Li	2014		-Psikolojik Sözleşme -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -İş Performansı		Tayvan'daki otel işletmesi çalışanlarının psikolojik sözleşme, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansını inceleyen çalışma sonucunda; ÖVD'nin iş performansı ve psikolojik sermaye ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.
Örgütsel Sessizlik Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma	*Melda Harbalıoğlu	2014	Organ (1988) Çakıcı ve Çakıcı (2007)	-Örgütsel Sessizlik -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-T Testi -ANOVA -Korelasyon Analizi	Konaklama işletmelerinin örgütsel sessizlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Antalya ilindeki 5 yıldızlı otel çalışanlarına yapmış olduğu çalışma sonucunda, örgütsel sessizlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu Ve Özel İyi Oluşlarına Etkisi	*Gülseren Yurcu	2014	Organ (1980) Weiss vd., (1967) Hills & Argyle'nin (2002)	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İş Doyumu Özel İyi Oluş	-Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	Bu çalışma sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının, iş doyumunu ve özel iyi oluşun birbirlerini etkilediği ve birbirleri ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışına sahip işgörenlerin iş doyumlarının ve özel iyi oluş seviyelerinin de artacağını ifade etmiştir.

Tablo 3: Devamı

Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
You Do Well And Do Well? The Behavioral Consequences Of Corporate Social Responsibility	*Hui Fu *Ben Haobin Ye *Rob Law	2014		-Kurumsal Sosyal Sorumluluk -Örgütsel Bağlılık -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı		Çin’de ki otel işletmesi çalışanlarının kurumsal sosyal sorumluluk ve ÖVD ilişkisini inceleyen araştırma sonucuna göre kurumsal sosyal sorumluluklarını gerçekleştiren otel işletmesi çalışanlarının daha çok ÖVD ortaya koydukları görülmektedir.
Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	Emre Aykaç	2016	Dean vd., (1998) Organ (1988)	-Örgütsel Sinizm -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-T testi -Anova -Korelasyon Analizi	5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışının arasındaki ilişkinin incelendiği çalışma sonucunda anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin olduğu görülmektedir.
Otel işletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları, İş Stresleri ve İşten Ayrılma Niyetleri İlişki: Mersin İlinde Bir Uygulama	Anıl Kale	2016	Podsakoff ve MacKenzie (1989) House ve Rizzo (1972) Jung ve Yoon (2013)	-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -İş Stresi -İşten Ayrılma Niyetini	-Korelasyon Regresyon Analizi	Mersin ilindeki otel çalışanlarına yapmış olduğu araştırma sonucunda işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları ile iş stresleri ve işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönde, düşük ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Regresyon analizi sonucunda ise çalışanların ÖVD’nin alt boyutlarının işten ayrılma niyetini negatif etkilediği sonucu görülmektedir.
Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: İzmir İl Merkezindeki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma	Fatih Çavuşoğlu	2016	Basım ve Şeşen (2006) Spreitzer	-Psikolojik Güçlendirme -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Korelasyon Analizi -T Testi -Anova	İzmir ilinde ki 5 yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının psikolojik güçlendirme kavramının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacı ile bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda psikolojik güçlendirme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğuna ulaşılmıştır.
Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Kuşadası’ndaki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	*Ersin Arıkan *Gonca Kılıç *Gizem Becerikli	2017	Conger ve Kanungo (1994) Bolat vd. 2009	Bağımsız Değişken: Karizmatik Liderlik Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Korelasyon Analizi Regresyon Analizi	Kuşadası’ndaki otel işletmesi çalışanlarının karizmatik liderlik ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapmış oldukları araştırma sonucunda pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.
Psikolojik Sermaye, İş Stresi Ve Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Örneği	Betül Kodaş	2018	Efeoğlu (2006) Çetin ve Basım (2012) Bettencourt, Gwinger ve Meuter (2001)	-İş Stresi -Psikolojik Sermaye -Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Faktör Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	Eskişehir’deki yiyecek içecek bölümü çalışanlarının hem psikolojik sermaye ile hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkilerini hem de iş stresi ile hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerini incelemiştir. Araştırma sonucunda psikolojik sermaye ile hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilirken iş stresi ile hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve negatif yönlü bir

						ilişki tespit edilmiştir. Aynı zamanda iş stresinin, psikolojik sermaye ile hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde kısmi aracılık rolünün olduğu sonucuna ulaşmıştır.
Tablo 3: Devamı						
Çalışmanın Adı	Yazar/ Yazarlar	Yıl	Kullanılan Ölçek/Ölçekler	Değişkenler	Analiz	Bulgular ve Sonuç
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanın İş Tatminine, İş Performansına ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi	Zeki Bayrakçı	2019		-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -Örgütsel Bağlılık -İş Tatmini -İş Performansı	-Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	Antalya Belek'te bulunan 5 yıldızlı otel işletme çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatminlerine, iş performanslarına ve örgütsel bağlılıklarına olan etkisi araştırılmış ve pozitif bir etki olduğu tespit edilmiştir.
Otel Çalışanlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Performansı Üzerine Etkisi: Sivas İlinde Bir Uygulama	Serkan Naytiyok	2019	Podsakoff ve MacKenzie (1990) Sigler ve Pearson (2000)	Bağımlı Değişken: İş Performansı Bağımsız Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Faktör Analizi -Regresyon Analizi	4 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansları üzerine etkisini incelemek amacıyla yaptığı çalışma sonucunda pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.
Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Müşteri Memnuniyeti: Kapadokya Bölgesi Örneği	Nazlı Bulut	2019	Basım ve Şeşen (2006) Parasuraman, vd., (2013)	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Müşteri Memnuniyeti	-Faktör Analizi -T testi -Anova	Kapadokya bölgesindeki otel işletmesi çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini, otel işletmesinde konaklayan misafirlerin ise memnuniyet düzeylerini tespit etmeyi amaçlamıştır. Yapılan bu araştırma ile örgütsel vatandaşlık davranışının yoğun olduğu işletmelerde müşteri memnuniyetinin de fazla olduğu görülmektedir.
Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Akçakoca Örneği	Ayşegül Işık	2019	Allen ve Meyer (1990) Basım ve Şeşen (2006)	Örgütsel Bağlılık Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-Korelasyon Analizi -Faktör Analizi	Akçakoca'daki otel çalışanlarının örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiş ve değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Ulusal ve uluslararası turizm alan yazını incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili farklı zamanlarda, farklı yerlerde ve farklı örneklere araştırmalar yapıldığı görölmektedir. Yapılan bu çalışmaların genellikle “örgütsel bağlılık, örgütsel sessizlik, iş stresi, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, iş performansı, örgütsel destek” gibi değişkenler ile birlikte kullanıldığı tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel bağlılık, iş tatmini ve iş performansı değişkenleri ile aralarında pozitif, anlamlı ve olumlu sonuçlar olduğu görülürken; örgütsel sessizlik, iş stresi ve işten ayrılma değişkenleri ile negatif ve anlamlı sonuçlar olduğu görölmektedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ

3.1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, önemi, kapsamı ve sınırlılıkları, araştırma modeli hipotezler belirlenmiştir. Daha sonra araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama yöntemi, veri toplama süreci ile araştırmanın veri analizi ve bulgularına yer verilmektedir.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırma ile İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışlarına olan etkisini ölçmek amaçlanmıştır. Turizm emek-yoğun ve insan unsurunun ana karakter olduğu bir sektördür. Bu bağlamda da turizm sektöründeki işgörenlerin örgütsel destek algılarının işletme içerisindeki davranışlarını etkileyeceği ve bir motivasyon aracı olabileceği ön görüldüğü için hem örgüt hem de işgören açısından incelenmesi gereken bir konu oluşu araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

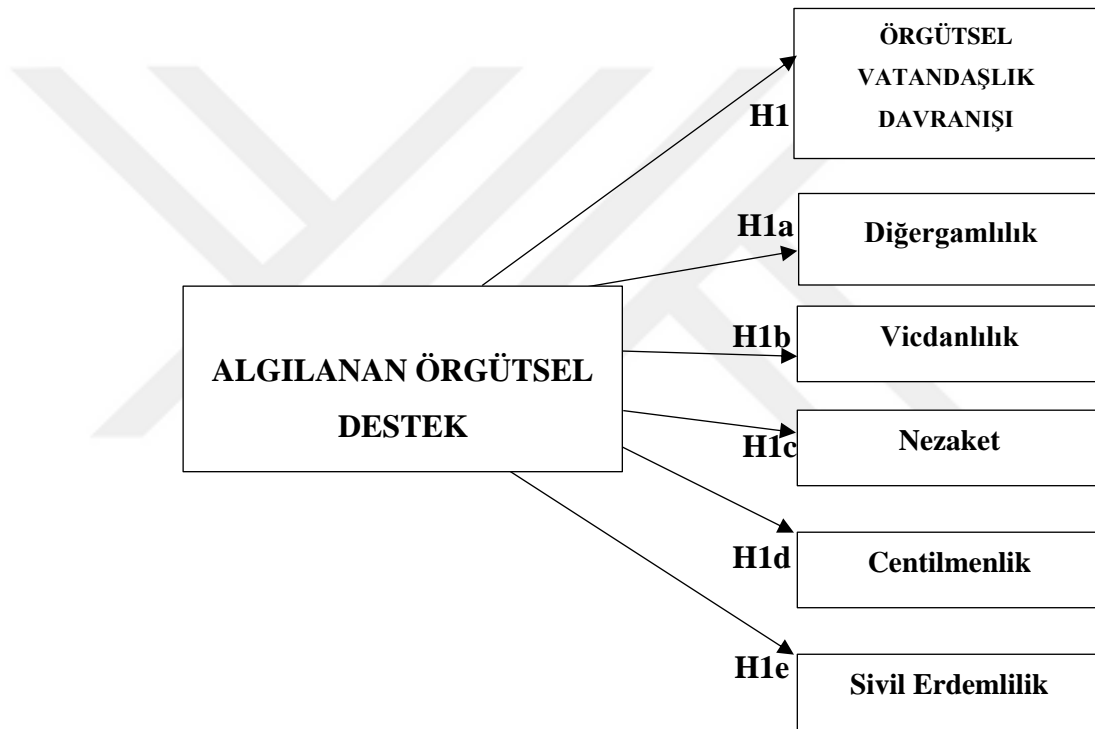
Araştırma alanı olarak İstanbul'da yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları belirlenmiştir. Bu nedenle analiz sonucunda elde edilen bulgular genele yorumlanmamalıdır.

Anket uygulaması ve örnekleme ulaşma hususunda araştırmanın zaman ve maliyet açısından sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışma belirli bir zaman diliminde

yürütülmüştür ve pandemi dönemine denk gelmesinden ötürü bazı otel işletmeleri anket uygulamasını kabul etmemiştir. Bu da araştırmanın örneklemini ve veri toplama sürecini zorlaştırmış olup, ulaşılabilirlik ele alındığında bu bağlamdaki işletmeler ile örneklem oluşturulmuştur.

3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE MODELİ

Araştırmanın amacından hareketle araştırma modeli Şekil 1’de yer almaktadır.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Araştırma modelinden yola çıkarak geliştirilen araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

Ana Hipotez:

- **H1:** Katılımcıların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

Alt Hipotezler:

- **H1a:** Katılımcıların örgütsel destek algılarının diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.
- **H1b:** Katılımcıların örgütsel destek algılarının vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.
- **H1c:** Katılımcıların örgütsel destek algılarının nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.
- **H1d:** Katılımcıların örgütsel destek algılarının centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.
- **H1e:** Katılımcıların örgütsel destek algılarının sivil erdemlilik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

Araştırmanın modeli ve hipotezleri doğrultusunda işgörenlerin örgütsel destek algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili mevcut durum belirlenmesi amacı ile aşağıdaki araştırma sorularına cevap aranmıştır.

- İşgörenlerin örgütsel destek algı düzeyleri nasıldır?
- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyleri nasıldır?
- İşgörenlerin örgütsel destek algılarında demografik ve diğer özelliklerine ilişkin farklılık var mıdır?
- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerinde demografik ve diğer özelliklerine ilişkin farklılık var mıdır?

3.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşmak maliyet ve zaman açısından zor olduğu için evren üzerinde örneklem seçilerek yürütülmüş olup, evreni temsil ettiği varsayılan örneklemin seçiminde tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmaktadır.

Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Bryman ve Cramer (2001) çalışmasında ki katılımcı sayısı-madde sayısı formülünden yararlanılmıştır. Formüle göre örneklem için yeterli sayının elde edilebilmesi için anket formundaki ölçek

ifadelerinin (maddelerin) toplamının en az 5 en fazla 10 ile çarpılması gerekmektedir (Bryman ve Cramer, 2001). Araştırmada kullanılan anket formunda algılanan örgütsel destek ölçeği 10 ifadeden, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği 19 ifadeden toplamda 29 ölçek ifadesi bulunmaktadır. Buna göre en az 145 ($29*5$), en fazla 290 ($29*10$) örneklemin olması yeterli olacaktır.

Bu doğrultuda kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen otel işletmelerine 450 anket formu dağıtılmış olup, bazı otel işletmelerine ise çevrimiçi olarak hazırlanmış anket formu mail yolu ile iletilmiştir. Dağıtılan anket formlarından 260 tanesine geri dönüş olmuş, hatalı olan 9 anket formu elenerek 251 adet anket formu elde edilmiştir. Mail yolu ile gönderilen çevrimiçi ankete ise sadece 23 çalışan geri dönüş yapmıştır. Tüm bu sonuçlardan sonra araştırmanın örneklemini anket formunu cevaplamış olan 274 otel işletmesi çalışanı oluşturmaktadır. Bu örneklem sayısının ($N=274$), yukarıdaki formülde yer alan “en az 5 katı” kuralını geçtiği için yeterli olduğu görülmektedir.

Anket uygulamasını kabul eden İstanbul ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine 01.12.2021- 31.03.2022 tarihleri arasında anket formları dağıtılarak araştırma verileri toplanmıştır.

3.6. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ VE ARACI

Yapılan bu çalışmada, nicel yöntemlerden birisi olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketler araştırmacı tarafından işletmelere bırakılarak belirli bir süre sonra geri toplanmıştır. Aynı zamanda yeterli kişi sayısına ulaşmak amacı ile online anket formu hazırlanmış olup işletmelere mail yolu ile iletilmiştir. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde algılanan örgütsel destek ölçeğinin ifadeleri yer alırken ikinci bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin ifadeleri bulunmaktadır. Son bölümde ise 10 sorudan oluşan katılımcıların demografik ve diğer özelliklerine ait sorular yer almaktadır.

3.7. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER

Araştırmanın birinci bölümünde Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilmiş daha sonra Stassen ve Ursel (2009) tarafından geçerleme çalışması yapılmış olan ölçek Turunç ve Avcı (2015) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Turunç ve Avcı'nın (2015) çalışmaları sonucunda Türkçeye uyarlayarak geçerlilik ve güvenilirliğini (Cronbach's Alfa: 0,88) yapmış oldukları 10 ifadeden oluşan Algılanan Örgütsel Destek ölçeği yer almaktadır. Bu bölümdeki ifadeler için 5'li likert ölçeği kullanılarak "1: Kesinlikle Katılmıyorum", "2: Katılmıyorum", "3: Kararsızım", "4: Katılıyorum" ve "5: Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde hazırlanmıştır. Ölçeğin kullanımı için yazarlardan izin alınmıştır (EK-2).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği için Basım ve Şeşen'in 2015 yılında iki ayrı çalışmadan (Vey ve Campbell, 2004; Williams ve Shiaw, 1999) yararlanarak Türkçeye uyarlayıp, geçerlilik ve güvenilirliğini (Cronbach's Alfa: 0,94) yapmış oldukları 19 ifadeden ve 5 boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçekte yer alan boyutlar ve anket formunda boyutları temsil eden ifade numaraları şu şekildedir:

- 1-4-6-8-12. ifadeler Diğergamlılık boyutunu,
- 9-11-18. ifadeler Vicdanlılık boyutunu,
- 5-14-16. ifadeler Nezaket boyutunu,
- 3-15-17-19. ifadeler Centilmenlik boyutunu,
- 2-7-10-13. ifadeler Sivil Erdemlilik boyutunu ifade etmektedir.

Bu bölümdeki ifadeler için 5'li likert tipi ölçek kullanılarak "1: Hiçbir Zaman", "2: Nadiren", "3: Bazen (Ara Sıra)", "4: Çoğunlukla", "5: Her zaman" şeklinde derecelendirilmektedir. Ölçeğin kullanımı için yazarlardan mail yolu ile izin alınmıştır (EK-3).

3.8. ARAŞTIRMANIN PİLOT ÇALIŞMASI

Anket formunda anlaşılmayan ifadeler olup olmadığını test etmek için 5.12.2021 tarihinde pilot çalışma yapılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile otel işletmesi

çalışanı olan 80 kişiye anket dağıtılmış dağıtılan anket formlarından 51 tanesi doldurulmuştur. Pilot çalışma sonucunda katılımcılardan gelen sözlü geri dönüş ile AÖD ölçeğinde yer alan “Çalıştığım otel kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni yeni işe transfer etmektense işten çıkarmayı tercih eder”, ifadesi yanlış anlaşılmaya sebebiyet verdiği için “Çalıştığım otel kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni işten çıkarmayı tercih eder” şeklinde düzenlenmiştir.

% 95 güven sınırları ve % 0.5 hata payı aralığında 10 ifadeden oluşan algılanan örgütsel destek ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri ,743 olarak çıkmıştır. Bu sonuç ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Kılıç, 2001: 47). Algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan 6 ve 9. ifadeler olumsuzdur. Pilot çalışmasında bu ifadeler reverse edilmemiştir. Bu nedenle 6. ifade silindiğinde Cronbach’s Alpha değeri ,812, 9. ifade silindiğinde ise ,819 sonucunu vererek güvenilirlik oranını daha da arttırmaktadır.

19 ifadeden oluşan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin pilot çalışması sonucunda Cronbach’s Alpha değeri ,868 olarak çıkmıştır. Bu sonuç ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

3.9. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma verilerinin analizi için sosyal bilimler için istatistik paket programı (IBM SPSS Statistics 26) kullanılmıştır. İlk olarak demografik ve diğer özellikler frekans ve yüzde analizi ile değerlendirilmiştir. Sonrasında araştırmada kullanılan ölçekler güvenilirlik analizine tabi tutularak aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiştir. Araştırma verilerinin normal dağılım gösterip göstermediğini test etmek amacı ile betimsel istatistikler yapılarak basıklık ve çarpıklık kat sayıları bulunmuştur. İki değişkene sahip değişkenler arasındaki farklılıkları tespit etmek amacı ile bağımsız örneklem t-testi, ikiden fazla değişkene sahip değişkenler arasındaki farklılıkların tespit edilmesi için anova testi kullanılmıştır. Son olarak ise AÖD’nin ÖVD ve boyutlarına olan etkisini ölçmek ve hipotezleri test etmek amacı ile basit doğrusal regresyon analizi ile veriler analiz edilmiştir.

BULGULAR VE YORUMLAR

3.10. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK VE DİĞER ÖZELLİKLERİNE YÖNELİK BULGULAR

Bu bölümde katılımcıların demografik ve diğer özelliklerine ait bulgular yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eğitim durumları gibi demografik ve diğer özelliklerine ait bulgulara Tablo 4’te yer verilmektedir.

Tablo 4: Katılımcılara Ait Demografik ve Diğer Özellikler (N=274)

Demografik Değişkenler	Katılımcı Sayısı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	132	48,2
Erkek	142	51,8
Yaş		
20 yaş ve altı	13	4,7
21-29 yaş	120	43,8
30-39 yaş	102	37,2
40 yaş ve üstü	39	14,2
Medeni Durum		
Evlü	110	40,1
Bekâr	164	59,9
Eğitim Durumu		
İlköğretim	46	16,8
Lise	88	32,1
Ön Lisans	56	20,4
Lisans	73	26,6
Lisansüstü	11	4,0
Turizm Eğitimi Alma Durumu		
Evet	154	56,2
Hayır	120	43,8
Bölüm		
Ön büro	38	13,9
Kat hizmetleri	67	24,5
Satış-Pazarlama	18	6,6
Muhasebe	14	5,1
Halkla İlişkiler	3	1,1
Teknik hizmetler	15	5,5
İnsan Kaynakları	1	,4
Yiyecek İçecek	52	19,0
Mutfak	33	12,0

Tablo 4: Devamı		
Demografik Değişkenler	Katılımcı Sayısı (N)	Yüzde (%)
Sağlık Kulübü ve Spa	24	8,8
Satın alma/depo	7	2,6
Diğer	2	,7
Çalışılan Pozisyon		
Genel müdür/GM yardımcısı	2	,7
Departman müdürü	16	5,8
Şef	25	9,1
Personel	231	84,3
Aylık Gelir		
2000 TL ve altı	13	4,7
2001-4000 TL	83	30,3
4001-6000 TL	132	48,2
6001 TL ve üzeri	46	16,8
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi		
1 yıl ve daha az	48	17,5
2-5 yıl arası	103	37,6
6-9 yıl arası	87	31,8
10 yıl ve üzeri	36	13,1
Buldukları İşletmede Çalışma Süreleri		
1 yıl ve daha az	122	44,5
2-5 yıl arası	114	41,6
6-9 yıl arası	34	12,4
10 yıl ve üzeri	4	1,5

Tablo 4 incelendiğinde araştırmaya katılanların 132'sinin (% 48.2) kadınlardan 142'sinin (% 51.8) erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde 120'sinin (% 43.8) 21-29 yaş arası, 102'sinin (% 37.2) 30-39 yaş arası olduğu görülmektedir. Medeni durumlarına ilişkin bilgiler incelendiğinde 110 (% 40,1) katılımcının evli, 164 (% 59,9) katılımcının ise bekâr olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında çoğunluğun lise (N: 88 % 32,1) ve lisans (N:73 % 26,6) düzeyinde 11 kişinin ise (% 4) lisansüstü eğitim düzeyine sahip oldukları görülmektedir.

Katılımcıların 154'ü (% 56,2) turizm eğitimi alırken 120'sinin (% 43,8) turizm eğitimi almadığı görülmektedir. Katılımcıların çalışmış oldukları departmanlara göre incelendiğinde 67'sinin (% 24,5) kat hizmetleri, 52'sinin (% 19) yiyecek içecek, 33'ünün (% 12) mutfak departmanlarda çalıştıkları görülmektedir. Katılımcıların 231'i

(% 84,39 personel pozisyonunda görev yapmaktadır. Katılımcıların aylık gelir durumları incelendiğinde 13'ünün (% 4,7) 2000 TL ve altında, 83'ünün (30,3) 2001-4000 TL arasında, 132'sinin 4001-6000 TL arasında ve 46'sının (16,8) 6001 TL ve üzerinde gelir elde ettikleri görülmektedir. (Araştırma Ocak-Nisan ayları arasında yapılmıştır. Bu nedenle ocak ayında toplanan 80 anketin maaş aralığı çoğunlukla 2001-4000 TL iken şubat ayından sonra asgari ücretin artması sebebi ile toplanan çoğu anketin maaş aralığı 4001-6000 TL şeklinde değişmiştir. Buradan hareketle katılımcıların çoğunluğunun asgari ücret ve üzerinde maaş aldıkları söylenebilmektedir.)

103 (% 37,6) katılımcının 2-5 yıl arasında turizm sektöründe çalıştığı görülürken 36 (% 13,1) katılımcının 10 yıl ve daha fazla sürede turizm sektöründe çalıştıkları görülmektedir. Hâlihazırda bulunmuş oldukları işletmelerde ki çalışma süreleri incelendiğinde 122'sinin (% 44,5) 1 yıl ve daha az sürede, 114'ünün (% 41,6) 2-5 yıl arasında, 34'ünün (% 12,4) 6-9 yıl arasında, 4'ünün (% 1,5) 10 yıl ve üzerinde çalıştıkları sonucuna ulaşılmaktadır.

3.11. GÜVENİLİRLİK ANALİZİNE İLİŞKİN BULGULAR

Güvenilirlik bir ölçeğin taşıması gereken özelliklerden birisidir ve “*bir ölçme aracıyla aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerde elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığı*” göstermektedir. Ölçeklerin güvenilirliğinin tespit edilmesinde yaygın olarak Cronbach's Alfa güvenilirlik kat sayısı kullanılmaktadır (Kılıç, 2016: 47). Kısaca güvenilirlik analizi ile ölçeklerin tutarlığı ölçülmektedir.

Cronbach's Alpha değeri 0 ile 1 arasında bir değer almakta ve bu değer 1'e doğru yaklaştıkça güvenilirlik derecesi artmaktadır. Tablo 5'te Cronbach's Alpha değerleri ve bu değerlerin nasıl yorumlanacağı görülmektedir.

Tablo 5: Cronbach's Alpha Değerleri ve Güvenilirlik Durumları

Cronbach alfa	Güvenilirlik Durumu
0.81 <math>< \alpha < 1.00</math>	Ölçek yüksek güvenilirliktedir.

Tablo 5: Devamı	
0.61 α 0.80	Ölçek orta güvenilirliktedir.
0.41 α 0.60	Ölçek düşük güvenilirliktedir.
0.00 α 0.40	Ölçek güvenilir değildir.

Kaynak: Kılıç, Selim. (2001) “Cronbach’ın Alfa Güvenilirlik Katsayı” Journal of Mood Disorders. 6 (1): 47-48.

Tablo 6’da ölçeklere ait yapılan güvenilirlik analize ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Tablo 6: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Cronbach’s Alpha Katsayısı	İfade Sayısı
Algılanan Örgütsel Destek	,745	10
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	,868	19

% 95 güven sınırları ve % 0.5 hata payı aralığında 10 ifadeden oluşan algılanan örgütsel destek ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri ,745 çıkmıştır. 19 ifadeden oluşan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri ise ,868 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar her iki ölçeğinde güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.12. ÖLÇEKLERE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırma doğrultusunda kullanılan AÖD ölçeğine ait aritmetik ortalama, standart sapma ve güvenilirlik analizine ilişkin değerler Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7: AÖD Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalama (X) , Standart Sapma (S.S) ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları (N: 274)

No	Ölçek İfadeleri	X	S.S	İfade Silindiğinde Cronbach’s Alpha Değeri
1	Çalıştığım otelin çıkarları için alınan sorumluluklara değer verilir.	4,05	1,03	,707
2	Çalıştığım otel genel olarak iş memnuniyetime önem verir.	4,11	,96	,698

Tablo 7: Devamı				
3	Çalıştığım otel kişisel hedeflerime ve değerlerime oldukça uygundur.	3,93	,98	,694
4	Çalıştığım otel benim iyi ve mutlu olmama önem verir.	3,88	1,04	,695
5	Çalıştığım otel özel bir isteğim olduğunda yardımcı olmaya hazırdır.	4,04	1,01	,711
6	Çalıştığım otel çalışanlarına <u>çok az ilgi gösterir.</u>	3,31	1,31	,766
7	Çalıştığım otelden ayrılmaya karar versem, iş yerim kalmam için beni ikna etmeye çalışır.	3,72	1,04	,742
8	Çalıştığım otel başarılarımdan dolayı benimle gurur duyar.	3,78	1,09	,717
9	Çalıştığım otel kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni <u>işten çıkarmayı tercih eder.</u>	2,91	1,26	,788
10	Çalıştığım otel işimi mümkün olduğu kadar ilgi çekici hale getirmeye çalışır.	3,63	1,16	,708
Ölçek Geneli	Toplam Ortalama	37,39		
	Toplam Varyans	36,69		
	Standart Sapma	6,05		
	Cronbach's Alpha	,745		

Tablo 7 incelendiğinde, katılımcıların AÖD ölçeğine dair ifadelerine genellikle katıldıkları görülmektedir. “Çalıştığım otel genel olarak iş memnuniyetime önem verir”, ifadesi en yüksek ($x=4,11$) ortalamaya sahiptir. Buradan hareketle katılımcıların yapmış oldukları işlerden memnun oldukları sonucuna ulaşılabilmektedir. “Çalıştığım otel kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni işten çıkarmayı tercih eder”, ifadesi ise en düşük ortalamaya ($x=2,91$) sahiptir. Bu sonuç ile katılımcıların çalışmış oldukları işletmeye karşı olan güven duygularının az olduğu söylenebilmektedir. Ölçekten olumsuz olan 6 ve 9. ifade silindiğinde Cronbach's Alpha değerinin artacağı görülmektedir.

Tablo 8: ÖVD Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalama (X), Standart Sapma (S.S) ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları (N: 274)

No	Ölçek İfadeleri	X	S.S	İfade Silindiğinde Cronbach's Alpha Değeri
1	Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.	3,94	1,07	,867
2	İşletme yapısında yapılan gelişmelere destek olurum.	4,12	,89	,861

Tablo 8: Devamı				
3	İşletme içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım.	3,78	1,09	,864
4	Yeni gelen bir çalışanın işi öğrenmesine yardımcı olurum.	4,40	,82	,863
5	Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	4,38	,79	,862
6	Görevle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.	4,42	,82	,862
7	Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.	3,98	1,07	,860
8	Görev esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım.	4,31	,83	,859
9	Zamanımın çoğunu çalıştığım otel ile ilgili faaliyetlerle geçiririm.	3,80	1,11	,861
10	Üst makamlarca yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.	4,13	,95	,862
11	Otelim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.	4,14	,98	,860
12	Aşırı iş yükü ile uğraşan otel çalışanına yardım ederim.	4,23	,96	,860
13	Otelin sosyal etkinliklerine kendi isteğimle katılırım.	4,00	1,00	,860
14	Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm.	4,39	,85	,862
15	Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım.	4,16	,94	,861
16	Otelde görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim.	4,38	,85	,863
17	Önemsiz sorunları şikâyet ederek vaktimi boşa harcamam.	4,20	1,03	,863
18	Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.	3,99	1,12	,860
19	Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam.	3,97	1,11	,862
Ölçek Geneli	Toplam Ortalama	78,81		
	Toplam varyans	101,20		
	Standart Sapma	10,06		
	Cronbach's Alpha	,868		

Tablo 8 incelendiğinde, katılımcıların ÖVD ölçeğine dair ifadelerle çoğunlukla katıldıkları görülmektedir. Bu ifadelerden “İşletme içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım”, ifadesi en düşük ortalamaya ($X = 3,78$) sahiptir. Buna göre katılımcıların işletmede ortaya çıkan sorunların çözümleri ile pek ilgilenmedikleri, bir sorun olduğunda çözümlenmesinde pasif kaldıkları söylenebilir.

ÖVD ölçeğinde yer alan “Görevle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam”, şeklindeki 6. ifadenin en yüksek ortalamaya (X= 4,42) sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre ise katılımcıların paylaşımcı bir yapıya sahip oldukları ve iş esnasında çalışma arkadaşları ile malzemelerini paylaştıkları görülmektedir.

Tablo 9’da AÖD ve ÖVD ölçeklerine ait betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 9: Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler/ Normallik Testine Ait Bulgular

Ölçekler		İstatistik	Standart Hata
Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği	Ortalama	3,73	
	Varyans	,367	
	Standart Sapma	,605	
	Çarpıklık Katsayısı	-,510	,147
	Basıklık Katsayısı	,749	,293
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği	Ortalama	4,14	
	Varyans	,280	
	Standart Sapma	,529	
	Çarpıklık Katsayısı	-,500	,147
	Basıklık Katsayısı	,155	,293

Verilere parametrik testlerin uygulanabilmesi için öncelikle verilerin normal dağılım göstermiş olması gerekmektedir. Bu nedenle verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini anlamak için ölçeklerin çarpıklık ve basıklık katsayılarına bakılmıştır. Analiz sonucunda çarpıklık ve basıklık değerleri -2 ile +2 arasında kalmış ise veriler normal dağılım göstermektedir (George ve Mallery, 2010). Buna göre tablo 9 incelendiğinde AÖD ölçeğine ilişkin çarpıklık katsayısı -,510 basıklık katsayısı ,749 olarak bulunurken; ÖVD ölçeğine ait çarpıklık katsayısı -,500, basıklık katsayısı ,155 olarak bulunmaktadır. Bu sonuçlara göre veriler normal dağılım gösterdiği için verilere parametrik testler uygulanacaklar.

3.13. T-TESTİ ANALİZİNE AİT BULGULAR

T testi, karşılaştırılan iki ortalamanın birbirlerinden farklı olup olmadığını göstermek için kullanılmaktadır (Gegez, 2019: 267).

AÖD ve ÖVD değişkenlerinin cinsiyet, medeni durum ve turizm eğitimi alma durumları açısından farklılık olup olmadığı T testi ile analiz edilmiştir. Yapılan bağımsız T-testi sonuçları tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 10’da değişkenler açısından cinsiyet, medeni durum, turizm eğitimi alma durumlarına göre farklılık olup olmadığı incelenmektedir.

Tablo 10: T Testine İlişkin Bulgular

Değişkenler	Faktörler	Ortalama	F	p	
Algılanan Örgütsel Destek	Cinsiyet	Kadın	3,71	2,19	,140
		Erkek	3,76		
	Medeni Durum	Evli	3,73	,015	,904
		Bekâr	3,74		
	Turizm Eğitimi Alma Durumu	Evet	3,80	2,57	,110
		Hayır	3,65		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Cinsiyet	Kadın	4,13	5,72	0,17
		Erkek	4,16		
	Medeni Durum	Evli	4,08	4,03	0,46
		Bekâr	4,18		
	Turizm Eğitimi Alma Durumu	Evet	4,19	,489	4,85
		Hayır	4,09		

Cinsiyet faktörüne göre algılanan örgütsel destek değişkeninde anlamlı farklılık ($p>0,05$) olmadığı görülürken, örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin cinsiyet faktörüne göre farklılık gösterdiği ($p<0,05$) görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışına erkeklerin kadınlara göre daha fazla önem verdiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Katılımcıların medeni durum faktörüne göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Yapılan T testi sonucunda medeni durum faktörüne göre algılanan örgütsel destek değişkeninde anlamlı farklılık ($p>0,05$) olmadığı görülürken, örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin cinsiyet faktörüne göre farklılık gösterdiği ($p<0,05$) görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışına bekâr olan katılımcıların evli olan katılımcılara göre daha fazla önem verdiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Katılımcıların turizm eğitimi alma durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Yapılan T testi sonucunda her iki değişkeninde turizm eğitimi alma durumlarına göre farklılık ($p>0,05$) olmadığı görülmektedir.

3.14. ANOVA TESTİNE AİT BULGULAR

İkiden fazla grubu olan değişkenlerin farklılık gösterip göstermediğini test etmek için Anova testi kullanılmaktadır (Gegez, 2019: 268). Yaş, eğitim durumu, gelir durumu gibi faktörlerin AÖD ve ÖVD açısından farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Farklılık bulunan durumlarda ise bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla LSD testi yapılmıştır. Yapılan Anova testi sonuçları tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 11: Yaş Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	Yaş	N	X	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	20 yaş ve altı	13	3,60	1,26	,286
	21-29 yaş arası	120	3,71		
	30-39 yaş arası	102	3,82		
	40 yaş ve üstü	39	3,64		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	20 yaş ve altı	13	3,99	,557	,664
	21-29 yaş arası	120	4,14		
	30-39 yaş arası	102	4,18		
	40 yaş ve üstü	39	4,11		

Tablo 11’de yaş faktörüne göre değişkenler arasında farklılık olup olmadığı incelenmiş her iki değişken açısından da anlamlı bir farklılık olmadığı ($p>0,05$) sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 12: Eğitim Durumu Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	Eğitim Durumu	N	X	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	İlköğretim	46	3,81	,857	,490
	Lise	88	3,65		
	Ön Lisans	56	3,80		
	Lisans	73	3,73		
	Lisansüstü	11	3,81		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	İlköğretim	46	4,09	,963	,428
	Lise	88	4,07		
	Ön Lisans	56	4,21		
	Lisans	73	4,20		
	Lisansüstü	11	4,22		

Tablo 12’de katılımcıların eğitim durumlarına göre değişkenler arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Her iki değişken açısından da anlamlı farklılık olmadığı ($p>0,05$) sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 13: Çalışılan Departman Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	Çalışılan Departman	N	X	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	Ön büro	38	3,72	1,262	,247
	Kat hizmetleri	67	3,75		
	Satış pazarlama	18	3,78		
	Muhasebe	14	3,71		
	Halkla ilişkiler	3	3,96		
	Teknik hizmetler	15	3,52		
	İnsan kaynakları	1	4,80		
	Yiyecek içecek	52	3,72		
	Mutfak	33	3,87		
	Sağlık & Spa	24	3,51		
	Satın alma/Depo	7	3,85		
	Diğer	2	4,45		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Ön büro	38	4,04	,621	,810
	Kat hizmetleri	67	4,12		
	Satış pazarlama	18	4,16		
	Muhasebe	14	4,07		
	Halkla ilişkiler	3	4,22		
	Teknik hizmetler	15	3,98		
	İnsan kaynakları	1	4,52		
	Yiyecek içecek	52	4,18		
	Mutfak	33	4,21		
	Sağlık & Spa	24	4,28		
	Satın alma/Depo	7	4,24		
	Diğer	2	4,36		

Tablo 13’te katılımcıların çalışmış oldukları departmanlara göre değişkenler arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Her iki değişken açısından da anlamlı farklılık olmadığı ($p>0,05$) sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 14: Çalışılan Pozisyon Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	Çalışılan Pozisyon	N	X	F	p	LSD
Algılanan Örgütsel Destek	Genel Müdür/GM yardımcısı (a)	2	3,15	3,57	0,15	a-b a-d
	Departman Müdürü (b)	16	4,11			
	Şef (c)	25	3,88			
	Personel (d)	231	3,70			

Tablo 14: Devamı						
Değişkenler	Çalışılan Pozisyon	N	X	F	p	LSD
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Genel Müdür/GM yardımcısı	2	3,97	,462	,709	
	Departman Müdürü	16	4,21			
	Şef	25	4,13			
	Personel	231	4,14			

Tablo 14’ te katılımcıların buldukları pozisyonlara göre değişkenler arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Tablo 14 incelendiğinde çalışılan pozisyon açısından ÖVD arasında anlamlı farklılık olmadığı ($p>0,05$) görülürken, AÖD değişkeni açısından anlamlı farklılık olduğu ($p<0,05$) görülmektedir. Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacı ile LSD testi yapılmıştır. Yapılan LSD testine göre AÖD değişkeninde ortaya çıkan farkın “genel müdür/genel müdür yardımcısı ile departman müdürü” ve “genel müdür/genel müdür yardımcısı ile personel” grupları arasından kaynaklandığı görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle alt kademe çalışanlarının üst kademedeki çalışanlara göre AÖD davranışına daha fazla önem verdiği söylenebilmektedir.

Tablo 15: Gelir Durumu Faktörüne İlişkin Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	Gelir Durumu	N	X	F	p	LSD
Algılanan Örgütsel Destek	2000 TL ve altı	13	3,51	1,392	,245	
	2001-4000 TL	83	3,67			
	4001-6000 TL	132	3,77			
	6001 TL ve üzeri	46	3,82			
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	2000 TL ve altı (a)	13	3,66	5,331	,001	a-b a-c a-d
	2001-4000 TL (b)	83	4,09			
	4001-6000 TL (c)	132	4,23			
	6001 TL ve üzeri (d)	46	4,12			

Tablo 15’te katılımcıların gelir durumlarına göre değişkenler arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Tablo 15 incelendiğinde çalışılan pozisyon açısından AÖD arasında anlamlı farklılık olmadığı ($p>0,05$) görülürken, ÖVD değişkeni açısından anlamlı farklılık olduğu ($p<0,05$) görülmektedir. Bu farklılığın ise “2000 TL ve altı ile 2001-4000 TL”, “2000 TL ve altı ile 4001-6000 TL”, 2000 TL ile 6001 TL ve üzeri” grupları arasından kaynaklandığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre gelir durumu düşük olan katılımcıların ÖVD sergilemelerinin daha az olduğu, gelir durumu

yüksek olan katılımcıların ise daha fazla ÖVD sergiledikleri görülmektedir. Katılımcıların gelir durumlarının artması ile ÖVD'ye verdikleri önemin arttığı söylenebilmektedir.

Tablo 16: Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerine İlişkin Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	N	X	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıl ve daha az	48	3,77	,694	,556
	2-5 yıl arası	103	3,67		
	6-9 yıl arası	87	3,75		
	10 yıl ve üzeri	36	3,83		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	1 yıl ve daha az	48	4,11	,192	,902
	2-5 yıl arası	103	4,16		
	6-9 yıl arası	87	4,15		
	10 yıl ve üzeri	36	4,10		

Tablo 16'da katılımcıların turizm sektörlerinde çalışma sürelerine göre değişkenler arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Her iki değişken açısından da anlamlı farklılık olmadığı ($p>0,05$) görülmektedir.

Tablo 17: İşletmede Çalışma Sürelerine İlişkin Anova Testi Sonuçları

Değişkenler	İşletmede Çalışma Süresi	N	X	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıl ve daha az	122	3,80	1,545	,203
	2-5 yıl arası	114	3,65		
	6-9 yıl arası	34	3,82		
	10 yıl ve üzeri	4	3,47		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	1 yıl ve daha az	122	4,20	,999	,394
	2-5 yıl arası	114	4,09		
	6-9 yıl arası	34	4,12		
	10 yıl ve üzeri	4	4,03		

Tablo 17'de katılımcıların hâlihazırda buldukları işletmelerdeki çalışma sürelerine göre değişkenler arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Her iki değişken açısından da anlamlı farklılık olmadığı ($p>0,05$) sonucuna ulaşılmıştır.

3.15. REGRESYON ANALİZİNE AİT BULGULAR

Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir veya daha çok bağımsız değişken arasındaki etkiyi tespit etmek amacı ile en yaygın kullanılan istatistiksel bir analiz yöntemidir (Gegez, 2019: 246). Bağımsız değişken olan algılanan örgütsel desteğin bağımlı değişken olan örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları üzerindeki etkisinin incelenmesi amacı ile basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve sonuçları tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 18: Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi

Değişkenler	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	2,662	,179		14,885	,000
AÖD	,397	,047	,455	8,417	,000
*bağımlı değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı R: ,455 R2: ,207 Anova F: 70,842 Anova Sig: ,000					

Tablo 18’de algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=,000$; $\beta=,455$) olduğu görülmektedir. İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde % 20,7’lik ($R^2= ,207$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “**Katılımcıların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır**”, şeklindeki H1 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 19: Algılanan Örgütsel Desteğin Diğergamlılık Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	3,208	,209		15,314	,000
AÖD	,283	,055	,296	5,116	,000
*bağımlı değişken: Diğergamlılık R: ,296 R2: ,088 Anova F: 26,178 Anova Sig: ,000					

Tablo 19’da algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan diğergamlılık üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=,000$; $\beta=,296$) olduğu görülmektedir. İşgörenlerin diğergamlılık boyutu üzerinde % 0.88’lik ($R^2= ,088$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “**Katılımcıların örgütsel destek algılarının diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır**”, şeklindeki H1a hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 20: Algılanan Örgütsel Desteğin Vicdanlılık Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	2,307	,269		8,561	,000
AÖD	,448	,071	,357	6,303	,000
*bağımlı değişken: Vicdanlılık					
R: ,357 R2: ,127 Anova F: 39,725 Anova Sig: ,000					

Tablo 20’de algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan vicdanlılık üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=,000$; $\beta=,357$) olduğu görülmektedir. İşgörenlerin vicdanlılık boyutu üzerinde % 12,7’lik ($R^2= ,127$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “**Katılımcıların örgütsel destek algılarının vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır**”, şeklindeki H1b hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 21: Algılanan Örgütsel Desteğin Nezaket Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	3,306	,234		14,110	,000
AÖD	,289	,062	,273	4,676	,000
*bağımlı değişken: Nezaket					
R: ,273 R2: ,074 Anova F: 21,869 Anova Sig: ,000					

Tablo 21’de algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan nezaket üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=,000$; $\beta=,273$) olduğu görülmektedir. İşgörenlerin nezaket boyutu üzerinde % 0.72’lik ($R^2= ,074$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “**Katılımcıların örgütsel destek algılarının nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır**”, şeklindeki H1c hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 22: Algılanan Örgütsel Desteğin Centilmenlik Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	2,280	,250		9,123	,000
AÖD	,467	,066	,395	7,085	,000
*bağımlı değişken: Centilmenlik					
R: ,395 R2: ,156 Anova F: 50,200 Anova Sig: ,000					

Tablo 22’de algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan centilmenlik üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=,000$; $\beta=,395$) olduğu görülmektedir. İşgörenlerin centilmenlik boyutu üzerinde %15,6’lık ($R^2= ,156$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “**Katılımcıların örgütsel destek algılarının centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır**”, şeklindeki H1d hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 23: Algılanan Örgütsel Desteğin Sivil Erdemlilik Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	2,145	,236		9,088	,000
AÖD	,513	,062	,447	8,236	,000
*bağımlı değişken: Sivil Erdemlilik					
R: ,447 R2: ,200 Anova F: 67,833 Anova Sig: ,000					

Tablo 23'te algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan sivil erdemlilik üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin sivil erdemlilik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=,000$; $\beta=,447$) olduğu görülmektedir. İşgörenlerin sivil erdemlilik boyutu üzerinde %20'lik ($R^2= ,200$) bir kısmın örgütsel destek algılarına ait olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “**Katılımcıların örgütsel destek algılarının sivil erdemlilik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır**”, şeklindeki H1e hipotezi desteklenmiştir.

3.16. HİPOTEZLERİN KABUL-RED DURUMLARI

Tablo 24'te araştırma sonucundaki bulgulara göre hipotezlerin kabul-red durumları gösterilmektedir.

Tablo 24: Hipotez Sonuçları

HİPOTEZLER	SONUÇ
H1: Katılımcıların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Desteklendi
H1a: Katılımcıların örgütsel destek algılarının diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Desteklendi
H1b: Katılımcıların örgütsel destek algılarının vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Desteklendi
H1c: Katılımcıların örgütsel destek algılarının nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Desteklendi
H1d: Katılımcıların örgütsel destek algılarının centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Desteklendi
H1e: Katılımcıların örgütsel destek algılarının sivil erdemlilik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Desteklendi

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm emek yoğun bir sektör olması dolayısıyla üretimde en önemli unsur insan faktörüdür. Turizm sektörü yoğun rekabete dayalı olduğundan yöneticiler işgörenlerine ve görüşlerine değer vererek işletmenin verimliliğine katkı sağlamalı ve kaliteli hizmet sunabilmelidir. Bu nedenle işgörenlerin örgüt tarafından almış oldukları algısal destek ile rol ötesinde davranışlar sergileyecekleri ve işletmelerine fayda sağlayacakları düşünülmektedir.

Algılanan örgütsel destek kavramı, hem örgütü hem de işgörenleri kapsamaktadır. Algılanan örgütsel destek işgörenlerin içinde buldukları örgüt tarafından ne denli değer gördükleri her koşulda örgütlerinin yanlarında olup olmadığı ile ilgili algılarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ise hiçbir zorunluluk olmadan gönüllülük esasına dayanarak örgütün çıkarları için rol ötesinde sergilemiş oldukları davranışların tümüdür.

Turizm sektöründe bu konuya ilişkin yapılmış olan araştırma ve çalışmalar incelendiğinde; işgörenlerin iş ortamındaki hal ve hareketlerinin örgütün içinde bulunduğu durumu işgörenin nasıl algıladığı ile ilişkili olduğu öne sürülmektedir. Aynı zamanda örgüte ilişkin destek algısının güçlü olduğu takdirde işgörenin örgüte faydalı davranışlar sergileme eğiliminin yüksek olduğu ifade edilmektedir. Destek algısının az olması durumunda ise bu eğilimin düşeceğinin söz konusu olduğu görülmektedir. Örgütün sağlamış olduğu algısal destek, işgörenlerin görev tanımının dışındaki olumlu yönde davranışlar sergileme eğilimine de sebep olabilmektedir. Bu nedenle örgütün sağlamış olduğu algısal desteğin işgörene bir ortam oluşturduğu ve işgörenin algısının da bu ortama göre değişkenlik gösterebileceği söz konusu olmaktadır. İşgörenlerin algılamış oldukları destek sayesinde örgüt içerisinde sergileyecekleri davranışların olumlu yönde değişeceği ve örgüt açısından faydalı olacağı aynı zamanda işgörenlerin aidiyet duygusunun yükseleceği örgüte bağlılıklarının ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının artacağı vurgulanmaktadır.

Bu araştırma ile İstanbul ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına olan etkisini ölçmek amaçlanmıştır.

Araştırma bulgularına göre elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde; katılımcıların çoğunluğunun erkek, 21-29 yaş aralığında, bekâr, lise mezunu ve turizm eğitimi almış oldukları görülmektedir. Katılımcıların işletmedeki konumları açısından değerlendirildiğinde büyük bir çoğunluğunun yönetici konumunda olmayan alt kademe işgörenlerden oluştuğu, asgari ücret ve üzerinde maaş aldıkları sonuçlar arasında yer almaktadır. Çalışılan departman açısından incelendiğinde çoğunluğun kat hizmetleri, yiyecek içecek ve ön büro departmanlarında görev aldıkları sonucuna ulaşılmaktadır. Katılımcıların genellikle 2-5 yıl arasında turizm sektöründe çalıştıkları görülürken; hâlihazırda çalışmakta oldukları otel işletmelerinde ise 1 ve 1 yıldan daha az ve 2-5 yıl arasında çalıştıkları dikkat çekmektedir.

Elde edilen demografik ve diğer bulgulardan yola çıkılarak; turizm işletmelerinde insan ilişkilerinin yoğun olması, oluşabilecek sorunlara en hızlı şekilde çözüm bulunması, daha girişken bireylere ihtiyaç duyulması gibi nedenlerle yöneticilerin genellikle işe alım konusunda genç yaş grubunu daha çok tercih ettikleri dikkat çekmektedir. Turizmin güce dayalı bir sektör olmamasına karşın 7/24 hizmet verilmesi, gece çalışma sisteminin olması gibi nedenlerle çoğunlukla erkeklerin ve bekârların çalıştığı öngörülmektedir. Katılımcıların yaklaşık % 44'lük bir kısmının turizm eğitimi almamış ve deneyimsiz olmaları işletmelere dezavantaj yaratabilir. Oluşabilecek dezavantajların önüne geçilebilmesi için ise işgörenlere sektöre dair çeşitli eğitimler verilmelidir.

İşgörenlerin örgütsel destek algılarına yönelik görüşleri ele alındığında ifadelere çoğunlukla katıldıkları ve ifadelerin orta düzeyde ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan ifadeler arasında “Çalıştığım otel genel olarak iş memnuniyetime önem verir” ifadesi en yüksek ortalamaya (x=4,11) sahip ifade olurken; “Çalıştığım otel kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni işten çıkarmayı tercih eder” ifadesi ise en düşük ortalamaya (x=2,91) sahip olmuştur. Buradan hareketle işgörenlerin işlerinden memnun oldukları

fakat olası aksi bir durumda işletmelerine karşı güven duygularının az olduğu işten çıkartılabileceklerini düşündükleri görülmektedir.

İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına yönelik görüşleri incelendiğinde ifadelerin yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ifadeleri arasından “Görevle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam” ifadesi en yüksek ortalamaya ($X=4,42$) sahiptir. İşgörenler, diğer işgörenleri de ilgilendiren bir sorun ile karşılaştıklarında bu sorunun çözümü için gerekli materyalleri birbirleri ile paylaştıkları görülmektedir. Bu sonuca göre ise katılımcıların paylaşımcı bir yapıya sahip oldukları söz konusudur. Katılımcıların görüşlerinin ÖVD'nin alt boyutları açısından incelendiğinde ise nezaket ($x=4,38$) ve diğergamlılık ($x=4,26$) boyutlarının vicdanlılık ($x=3,97$), centilmenlik ($x=4,02$) ve sivil erdemlilik ($x=4,05$) boyutlarına göre daha fazla ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre işgörenlerin birbirlerine karşı oldukça yardımsever oldukları, olumlu iletişime sahip oldukları ve bir sorunla karşılaşmadan önce birbirlerini uyardıkları söylenebilmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışları alt boyutlarının ortalamaları ile ilgili alanyazın incelendiğinde Aykaç (2016)'ın çalışmasında nezaket ve vicdanlılık boyutları en yüksek ortalamaya sahip iken ve Ertan (2020)'in çalışması sonucunda vicdanlılık boyutunun en yüksek nezaket boyutunun ise en düşük ortalamaya sahip olduğu ve çalışmamız ile farklı sonuçlar ortaya çıktığı görülmektedir.

Katılımcıların demografik ve diğer özellikleri ile değişkenler arasında farklılıklar olup olmadığı incelenmiştir. Buna göre algılanan örgütsel destek değişkeni ile cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan departman, gelir durumları, turizm eğitimi alma durumları, turizmde çalışma süreleri ve işletmede çalışma sürelerine göre farklılık olmadığı görülürken çalışılan pozisyon açısından farklılık olduğu görülmektedir. Pozisyon açısından ortaya çıkan farklılık ise genel müdür- genel müdür yardımcısı ile departman müdürleri ve genel müdür- genel müdür yardımcısı ile personeller açısından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre alt kademe çalışanlarının üst kademedeki çalışan işgörenlere göre daha fazla örgütsel destek algısına sahip oldukları söylenebilmektedir. Cinsiyet ve yaş faktörü açısından Çivilidağ (2015)'in yapmış olduğu çalışma ile aynı sonuca ulaşılmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeni ile katılımcıların yaş, eğitim durumları, turizm eğitimi alma durumu, çalıştıkları departman, pozisyon, turizmde çalışma süreleri ve işletmede çalışma sürelerine göre farklılık olmadığı tespit edilirken cinsiyet, medeni durum ve gelir durumlarına göre farklılık olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu farklılığın ise erkeklerin kadınlara göre, bekârlarınsa evlilere göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri ve daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir. Gelir durumu düşük olan katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinin daha az olduğu, gelir durumu yüksek olan katılımcıların ise daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri görülmektedir. Buna göre gelir durumlarının artması ile işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışına verdikleri önemin artacağı söylenebilmektedir. Aykaç (2016) yapmış olduğu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışının cinsiyet ve medeni duruma göre farklılık olmadığı yaş, eğitim durumu, pozisyon, gelir durumu ve işletmede çalışma sürelerine göre farklılık olduğu sonucuna ulaşılarak çalışmamız ile farklı sonuçlar (gelir durumu hariç) olduğu belirlenmiştir.

Hipotezleri test etmek amacı ile yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; algılanan örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışına ve alt boyutlarına pozitif ve anlamlı yönde etki ettiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sonuçlar ile araştırmada ki tüm hipotezler kabul edilmiştir. Turizm sektöründe yapılan çalışmalar incelendiğinde Akgündüz ve Çakıcı (2015), Aydoğan ve Deniz (2018), Chiang ve Hsich (2012), İplik vd. (2014) ile çalışmamızın benzer sonuçları olduğu ve alanyazını destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında yapılan çalışmaların çoğunun bu iki değişken arasında pozitif yönde ilişkili olduğu görülmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen sonuçlardan yola çıkılarak ileride yapılacak olan çalışmalara ve işletmelere yönelik bazı öneriler geliştirilmiştir. Bu öneriler şu şekildedir:

- Yapılan bu araştırma İstanbul ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine uygulanmıştır. Bu nedenle ileride yapılacak olan diğer araştırmalar farklı

bölgelerde bulunan farklı statüdeki otel işletmelerinde ve ya farklı sektörlerde de yapılarak karşılaştırma yapılabilir.

- Araştırma kapsamında alan araştırması Aralık-Mart ayları arasında yapılmıştır. Gelecek çalışmalarda farklı aylarda yapılarak dönemsel veya mevsimsel olarak bir farklılığın söz konusu olup olmadığı değerlendirilebilir.
- Araştırmada algılanan örgütsel destek ölçeği tek boyut olarak ele alınmaktadır. Literatürde algılanan örgütsel destek ölçeğinin üç boyutlu olarak ele alındığı çalışmalar da bulunmaktadır. Gelecek çalışmalarda bu ölçek üç boyutlu olarak ele alınabilir.
- Algılanan örgütsel destek kavramının ele alınmasının ve turizm işletmelerinde bu olgu çerçevesinde iyileştirmelerin yapılmasının olumlu sonuçlar doğurabileceği ön görülmektedir.
- Algılanan örgütsel desteğin vatandaşlık davranışına etkisinin incelenmesinin örgüt yapısına ve işgörenin örgüte bağlılığına katkı sağlayacağı göz önüne alınarak bu yönde çalışmaların yapılması desteklenebilir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Bryman Alan, Cramer, Duncan (2001). Quantitative Data Analysis With SPSS Release 10 For Windows, A Guide For Social Scientists. Routledge Yayınevi.
- Gegez, A. Ercan (2019). Pazarlama Araştırmaları. İstanbul: Beta Yayınları.
- George, Darren. Mallery, Paul. (2010). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 Update. Boston: Pearson Yayınları.,
- Organ, Dennis. Philip Podsakoff. Scott B. MazKenzie (2006). “Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences.” United States of America: Sage Publications.

Makaleler, Bildiriler ve Diğer Basılı Yayınlar

- Afsar, Bilal. Badir, Yuosre F. (2016). “Person–Organization Fit, Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: The Role Of Job Embeddedness.” Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism, 15 (3), 252-278.
- Akgündüz, Yılmaz. Çakıcı, A. Celil (2015). “Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma.” Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 7 (2), 29-41.
- Akgündüz, Yılmaz. Özge Adan Gök, Ceylan Alkan (2017). “Örgütsel Destek Algısı, İş Stresi, İşin Anlamlılığı ve Proaktif Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Yaratıcılığına Etkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel Çalışanlarında Uygulama.” Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 3 (1), 50-68.
- Akgündüz, Yılmaz. Şanlı, Sabahat Ceylin (2017). “The Effect of Employee Advocacy and Perceived Organizational Support on Job Embeddedness and Turnover Intention In Hotels.” Journal of Hospitality and Tourism Management, 31, 118-125.
- Akkoç, İrfan. Abdullah Çalışkan, Ömer Turunç (2012). “Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü,” Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19 (1), 105-135.
- Arıkan, Ersin. Gonca Kılıç. Gizem Becerikli (2017). “Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Kuşadası’ndaki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama.” Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 1 (4), 1-19.
- Arslaner, Ebru. (2015). Otel işletmelerinde Presenteeism Sorunu: Algılanan Örgütsel Destek ve İş-Aile Çatışması Açısından Bir İnceleme. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Arslaner, Ebru. Boylu, Yasin (2017). “Perceived Organizational Support, Work-Family/Family-Work Conflict and Presenteeism İn Hotel Industry” Tourism Review, 72 (2), 171-183.
- Aydoğan, Enver. Deniz, Gaye (2018). “İşgörenlerin Dışsal Prestij ve Örgütsel Destek Algısının Pozitif Örgütsel Çıktılar Üzerindeki Etkisi: Butik Otel İşletmelerinde Araştırma,” Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 36 (1), 17-37.

- Aykaç, Emre (2016). Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.
- Bal, Şaziye. (2018). Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek Ve Örgüte Uyum Düzeyinin Algılanan Hizmet Performansı Üzerindeki Etkisi: Ankara İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Afyonkocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Basım, H. Nejat. Şeşen, Harun (2015). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması.” Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 61 (4). 81-101.
- Bayrakçı, Çağlar (2019). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışanın İş Tatminine, İş Performansına ve Örgütsel Bağlılığına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Bolat, Oya İnci. Bolat, Tamer (2008). “Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi.” Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11 (19), 75-94.
- Bulut, Nazlı (2019). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Müşteri Memnuniyeti: Kapadokya Bölgesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Chew, Yin Teng. Wong, Sai Kong (2008). “Effects of Career Mentoring Experience and Perceived Organizational Support on Employee Commitment and Intentions to Leave: A Study Among Hotel Workers in Malaysia.” International Journal of Management, 25 (4), 692-700.
- Chiang, Chun-Fang. Hsich, Tsung Sheng (2012). “The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior.” International Journal of Hospitality Management, 31 (1), 180–190.
- Cho Seonghee, Johanson M. Misty (2008). “Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance: A Moderating Effect of Work Status in Restaurant Employees.” Journal of Hospitality and Tourism Research. 32 (3), 307-326.
- Çavuş, Fatih (2016). Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: İzmir İl Merkezindeki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çetin, Fatih (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çetin, Fatih. Köksal Hazır. H. Nejat Basım (2013). “Destekleyici Örgüt Kültürü ile Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü.” Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 31 (1) 31-52.
- Çivilidağ, Aydın (2014). “Hotel Employees” Mobbing, Burnout, Job Satisfaction And Perceived Organizational Support: A Research On Hospitality In Turkey.” European Scientific Journal. 10 (35), 1-22.
- Demirel, Yavuz. Güner, Ebru (2015). “İç Müşteri İlişkileri Yönetiminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi.” Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 7 (2), 1-14.
- Eisenberger, Robert. Robin Huntingon. Steven Hutchison. Debora Sowa (1986). “Perceived Organizational Support.” Journal of Applied Psychology. 71 (3), 500-507.

- Ekşi, Şehriban (2019). Algılanan Örgütsel Destek, İş benimseme, İş Tatmini, İş Sadakati ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Gençlik ve Spor Bakanlığı Çalışanları Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Elsteel, Abdulkaber İbrahim Abdulhafed (2021). Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve İş Tatmini Üzerine Etkisi: Libya’da Bir Araştırma, Doktora Tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Ergen, Fatma Doğanay (2013). Hizmetkâr Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: İstanbul Ve Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkocatepe.
- Ertan, Erhan (2020). Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermayeleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Eser, Gül (2011). “Güven Eğiliminin Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi.” Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, 3 (1), 365-376.
- Güçlü Nergiz, Hatice (2016). “Otel İşletmelerinde Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek Boyutları Üzerine Bir Model Önerisi.” ÇOMÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 1 (2), 1-14.
- Güçlü Nergiz, Hatice (2016). “Turizm Sektöründe Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Değerlendirme.” Yönetim Bilimleri Dergisi, 14 (27), 217-247.
- Gülaydın, Mustafa (2019) Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Afyonkocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkocatepe.
- Gümüş Dönmez, Filiz (2019). Algılanan Örgütsel Destek ve İş Tatmini İlişkisinde İş Yeri Yalnızlığının Aracı Rolü: 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Örneği. Doktora Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Hajiyeva, Tahmina (2018). Turizm Amaçlı Konaklama İşletmelerinde Bireysel Yenilikçilik Ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi İlişkisi: İstanbul İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Harbalıoğlu, Melda (2014). Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hui Fu, Ben Haobin Ye. Rob Law (2014) “You do Well and do Well? The Behavioral Consequences of Corporate Social Responsibility,” International Journal of Hospitality Management, 40 (1), 62-70.
- Işık, Ayşegül (2019). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Akçakoca Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- İplik, Esengül. Fatma Nur İplik. İ. Efe Efeoğlu (2014). “Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü.” Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi. 6 (12). 110-122.
- Jahangir, Nadim. Mohammad Muzahid Akbar. Mahmudul Haq (2004). “Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents.” BRAC University Journal, 1 (2), 75-85.

- Kale, Anıl (2016). Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları, İş stresleri ve İşten Ayrılma Niyetleri İlişkisi: Mersin İlinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Mersin.
- Kalidass, Anneswary. Bahron, Arsiyah. (2015). "The Relationship between Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Employee Turnover Intention." *International Journal of Business Administration*. 6 (5), 82-89.
- Kaplan, Metin (2010). Otel İşletmelerinde Etiksel İklim ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kapadokya Örneği Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kaplan, Metin. Öğüt, Adem. (2012). "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama," *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (1), 387-401.
- Karaman, Abdullah. Aylan, Serkan (2012). "Örgütsel Vatandaşlık." *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (1) 35-48.
- Karatepe, Osman M. (2011). "The Effects of Coworker and Perceived Organizational Support on Hotel Employee Outcomes: The Moderating Role of Job Embeddedness," *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 36 (4), 495-516.
- Kaya, Burcu (2012). Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama işletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kestek, Simge Balım (2016). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven Arasındaki İlişki: Kuşadası'ndaki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Değerlendirme. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Kodaş, Betül (2018) Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Örneği. Doktora Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Korkmaz, Volkan (2020). Algılanan Örgüt İkliminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Kumlu, Tolga (2018). Otel İşletmesi Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Li, Yi-Min (2014). "A Study on the Correlations Among Psychological Contract, Organizational Citizenship Behavior, and Performance in the Hotel Industry." *Revista De Cercetare Si Interventie Sociala*, 47, 250-260.
- Lin, Tsung-Liang (2013). "The Relationships Among Perceived Organization Support, Psychological Capital and Employees Job Burnout in International Tourist Hotels." *Life Science Journal*, 10 (3), 2104-2112.
- Naytiyok, Serkan (2019). "Otel Çalışanlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Performansı Üzerine Etkisi: Sivas İlinde Bir Uygulama." *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (2), 1057-1076.
- Organ, Dennis W. (1994). "Personality and Organizational Citizenship Behavior." *Journal Of Management*, 20 (2), 465-478.

- Öğüt Adem, Metin Kaplan, Durdu Mehmet Biçkes (2009). “Algılanan Örgütsel Adalet ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Örneğinde Bir Analizi”. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Yayınları No: 162: 158-164.
- Önderoğlu, Seçil (2010). Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özbek, Mehmet Ferhat. Kosa, Gözde. (2010). “Duygusal Bağlılık, Örgütsel Destek, Üst Yönetim Desteği ve Personel Güçlendirmenin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi: Kırgızistan’da Banka İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama.” Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 34, 189-212.
- Özdemir, Gökhan (2020). Örgütsel Güvenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003). “Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma,” Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 0 (21), 77-96.
- Özdevecioğlu, Mahmut. (2003), “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri Ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma.” Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(1), 117-135.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003). “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma.” D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 18 (2), 113-130.
- Özen İşbaşı, Janset (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Özkan, Çiğdem. Boz, Mustafa (2018). “Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma.” Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi. 17. 245-264.
- Özkoç, Aziz Gökhan. Bektaş, Tuğba. (2016). “Organizational Support and Self-Efficacy as the Predictors of Dissenter Behavior Among Hotel Employees,” International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 6 (5), 285-305.
- Podsakoff, Philip M., Scott B. MacKensize, Julie Beth Paine, Daniel G. Bachrach (2000). “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research.” Journal of Management, 26 (3), 513-563.
- Polat, Soner (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Polat Dede, Nurten. (2019). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Kuramsal Bir Çalışma.” Ekonomi, İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi, 1 (3), 294-304.
- Samat, Lazzat. (2020). Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzincan

- Stamper Christina L. Van Dyne, Linn (2001). "Work Status and Organizational Citizenship Behavior: A Field Study of Restaurant Employees." *Journal of Organizational Behavior*, 22, 517-536.
- Tecimen, Mustafa (2013). *Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Turunç, Ömer. Avcı, Umut (2015). "Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: İş Stresinin Aracılık Rolü." *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12 (1), 43-63.
- Turunç, Ömer. Çelik, Mazlum (2010). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi." *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17 (2), 184-206.
- Yenikan Güner, Aysu Aslı (2016). *Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Destek Algısı İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Yeşilyurt, Hülya (2013). *Otel İşletmelerinde İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi: İzmir İl Merkezinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yeşilyurt, Hülya. Koçak, Nilüfer (2014). "İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi." *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 303-324.
- Yılmaz, Arif (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, Arif. Tanrıverdi, Haluk. (2017). "Örgütsel Destek Algısı Üzerinde İş Yaşam Kalitesinin Rolü: Beş Yıldızlı Otel Aşçıları Üzerine Ampirik Bir Araştırma." *International Journal of Management and Administration*, 1 (2), 83-105.
- Yılmaz, Kürşat (2010). "Kamu Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları İle İlgili Görüşleri." *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29 (1), 1-16.
- Yılmaz, Kürşat. Yahya Altınkurt. Hatice Yıldırım (2015). "Türkiye'deki Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Cinsiyet, Kıdem ve Branş Değişkenlerinin Etkisi: Bir Meta Analiz Çalışması." *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 40 (178), 285-304.
- Yu, Chen. (2011). "Chinese Knowledge Employees' Career Values, Perceived Organizational Support and Career Success." *iBusiness*, 3, 274-282.
- Yurcu, Gülseren (2014). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu ve Öznel İyi Oluşlarına Etkisi*. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Aydın.

Elektronik Kaynaklar

Türk Dil Kurumu, (<http://tdk.gov.tr>) Erişim Tarihi: 24.11.2021

EKLER

EK-1: ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında, Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ danışmanlığında hazırlanmakta olan “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi” isimli yüksek lisans tez çalışmasının araştırma bölümünde kullanılacaktır. Cevaplar tamamen bilimsel amaçlara uygun olarak değerlendirilecek ve gizli tutulacaktır. Araştırmanın başarıya ulaşması her soruyu içtenlikle yanıtlamanıza bağlıdır. Formu doldurmanız yaklaşık 5 dakikanızı alacaktır. Üniversiteden etik kurul izni alınmıştır.

Pınar KURD

NO	I. BÖLÜM Lütfen içinde bulunduğunuz durumu en iyi ifade eden tek bir seçeneği seçiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Çalıştığım otelin çıkarları için alınan sorumluluklara değer verilir.	1	2	3	4	5
2	Çalıştığım otel genel olarak iş memnuniyetime önem verir.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım otel kişisel hedeflerime ve değerlerime oldukça uygundur.	1	2	3	4	5
4	Çalıştığım otel benim iyi ve mutlu olmama önem verir.	1	2	3	4	5
5	Çalıştığım otel özel bir isteğim olduğunda yardımcı olmaya hazırdır.	1	2	3	4	5
6	Çalıştığım otel çalışanlarına çok az ilgi gösterir.	1	2	3	4	5
7	Çalıştığım otelden ayrılmaya karar versem, iş yerim kalmam için beni ikna etmeye çalışır.	1	2	3	4	5
8	Çalıştığım otel başarılarımdan dolayı benimle gurur duyar.	1	2	3	4	5
9	Çalıştığım otel kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni işten çıkarmayı tercih eder.	1	2	3	4	5
10	Çalıştığım otel işimi mümkün olduğu kadar ilgi çekici hale getirmeye çalışır.	1	2	3	4	5
II. BÖLÜM Lütfen içinde bulunduğunuz durumu en iyi ifade eden tek bir seçeneği seçiniz.		Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen (Ara Sıra)	Çoğunlukla	Her Zaman
11	Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.	1	2	3	4	5
12	İşletme yapısında yapılan gelişmelere destek olurum.	1	2	3	4	5
13	İşletme içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım.	1	2	3	4	5

II. BÖLÜM (devamı)		Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen (Ara Sıra)	Çoğunlukla	Her Zaman
14	Yeni gelen bir çalışanın işi öğrenmesine yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
15	Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	1	2	3	4	5
16	Görevle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.	1	2	3	4	5
17	Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.	1	2	3	4	5
18	Görev esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım.	1	2	3	4	5
19	Zamanımın çoğunu çalıştığım otel ile ilgili faaliyetlerle geçiririm.	1	2	3	4	5
20	Üst makamlarca yayımlanan duyuru, mesaj ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.	1	2	3	4	5
21	Otelim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.	1	2	3	4	5
22	Aşırı iş yükü ile uğraşan otel çalışanına yardım ederim.	1	2	3	4	5
23	Otelin sosyal etkinliklerine kendi isteğimle katılırım.	1	2	3	4	5
24	Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm.	1	2	3	4	5
25	Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
26	Otelde görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim.	1	2	3	4	5
27	Önemsiz sorunları şikâyet ederek vaktimi boşa harcamam.	1	2	3	4	5
28	Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.	1	2	3	4	5
29	Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam.	1	2	3	4	5

III. BÖLÜM

Aşağıda yer alan kişisel bilgilerinize yönelik soruları size uygun olan seçeneğe (X) işareti koymak suretiyle cevaplandırınız.

1. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek

2. Yaşınız: () 20 yaş ve altı () 21-29 yaş () 30-39 yaş () 40 yaş ve üstü

3. Medeni durumunuz: () Evli () Bekâr

4. Eğitim durumunuz: () İlköğretim () Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü

5. Turizm eğitimi aldınız mı: () Evet () Hayır

6. Çalıştığınız bölüm: () Ön büro () Kat hizmetleri () Satış-Pazarlama
() Muhasebe () Halkla İlişkiler () Teknik hizmetler () İnsan Kaynakları
() Yiyecek İçecek () Mutfak () Sağlık Kulübü&Spa () Satın alma/depo
() Diğer.....(lütfen belirtiniz)

7. Çalıştığınız pozisyon:

() Genel müdür/Genel müdür yardımcısı () Departman müdürü () Şef
() Personel

8. Bu işletmeden aylık net geliriniz ne kadar?

() 2000 TL ve altı () 2001-4000 TL () 4001-6000 TL () 6001 TL ve üzeri

9. Kaç senedir turizm sektöründe çalışıyorsunuz?

() 1 yıl ve daha az () 2-5 yıl arası () 6-9 yıl arası () 10 yıl ve üzeri

10. Kaç senedir bu işletmede çalışıyorsunuz?

() 1 yıl ve daha az () 2-5 yıl arası () 6-9 yıl arası () 10 yıl ve üzeri



EK-2: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİNİ

Ölçek kullanım izni hk. Gelen Kutusu x



Pinar Kurd

Merhaba sayın hocalarım, Ben Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda yüksek lisans yapmaktayım. "Konaklama İşletme

24 Eylül Cum 13:50 (1 gün önce)



Umut AVCI

Alıcı: ben

24 Eylül Cum 14:18 (23 saat önce)




Sevgili Pinar,

Aşağıda ölçekte kullanılan 10 ifade yer almaktadır. Geçerlenen ölçekteki ifadeleri atf yaparak yaparak kullanabilirsin.

Çalışmalarında başarılar dilerim.

Bu bölümde size, siz ve işinizle ilgili çeşitli sorular yöneltilmiştir. Lütfen içinde

EK-3: ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİNİ

ÖVD ölçeği kullanım izni  Gelen Kutusu x



Nejat Basim

Alıcı: ben, hsesen ▾

22 Eylül Çar 15:48 (3 gün önce)



Merhaba. ÖVD ölçeği ve ölçeğin yer aldığı makale ekte. Ölçeği Çalışmalarınızda kullanabilirsiniz. Kolaylıklar dilerim.

[Prof. Dr. H. Nejat Basim](#)

[Bařkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakóltesi Dekanı](#)

[Bağlıca Kampüsü Fatih Sultan Mah. Eskişehir Yolu 18. Km. Etimesgut 06790 ANKARA](#)



EK-4: ETİK KURUL ONAYI

Evrak Tarih ve Sayısı: 27.10.2021-E.132503



T.C.
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu



Sayı : E-10017888-044-132503
Konu : Pınar KURD

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 06.10.2021 tarihli, 122625 sayılı ve "Anket için etik kurul İzni alınması hk." komulu yazı

Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 26/10/2021 tarih ve 2021/13 nolu toplantısında alınan 8 sıra sayılı kararı aşağıda sunulmuştur.

Bilgilerinize arz/rica ederim.

Karar No 8: Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğünün 06.10.2021 tarih ve 122625 sayılı yazısı görüşüldü. Turizm İşletmeciliği yüksek lisans programı öğrencisi Pınar KURD'un, Dr. Öğr. Üyesi (Doç. Dr.) Hatice GÜÇLÜ NERGİZ'in danışmanlığında yürüttüğü "Konaklama İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi" başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında yapacağı anketin uygulanmasında, bilimsel araştırma ve yayın etiği açısından bir sakınca olmadığına oy birliği ile karar verildi.

Prof.Dr. İbrahim ŞİRİN
Kurul Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

Pınar KURD ilk, orta ve lise öğrenimini İstanbul'da tamamlamıştır. 2020 yılında Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi (BTİOYO) Turizm İşletmeciliği bölümünden mezun olmuştur. Aynı yıl içerisinde Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır.

