



ANKARA

HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİĞİN ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ
VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞINA ETKİSİ:
AFYONKARAHİSAR'DA FAALİYET GÖSTEREN BEŞ
YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

Yusuf GÖKÇE

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN

DOKTORA TEZİ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI

ŞUBAT 2024



**ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİĞİN ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE
YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞINA ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DA
FAALİYET GÖSTEREN BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE
BİR UYGULAMA**

Yusuf GÖKÇE

**DOKTORA TEZİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

ŞUBAT 2024

ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Yusuf GÖKÇE

06.02.2024

TEZ ONAY SAYFASI

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı 1782844050 numaralı öğrencisi Yusuf GÖKÇE tarafından hazırlanan “Örgütsel Çevikliğin Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışına Etkisi: Afyonkarahisar’da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” Başlıklı tez çalışması 06/02/2024 tarih ve 14:00 saatinde yapılan tez savunma sınavında aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile DOKTORA TEZİ olarak **KABUL** edilmiştir.

Kabul

Ret

Başkan: Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi



Üye: Prof. Dr. Cüneyt TOKMAK
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi



Üye: Prof. Dr. Hakan KOÇ
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi



Üye: Doç. Dr. Müjdat ERTÜRK
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi



Üye: Doç. Dr. Kemal Gürkan KÜÇÜKERGİN
Atılım Üniversitesi



Örgütsel Çevikliğin Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışına Etkisi:
Afyonkarahisar’da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama
Doktora Tezi

Yusuf GÖKÇE

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Şubat 2024

ÖZET

Bu çalışma, turizm işletmelerinde örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kavramlarının birbiriyle olan ilişkisini ve bu üç dinamik faktörü otel işletmeleri bağlamında incelemeyi amaçlamaktadır. Örgütsel çeviklik, işletmelerin hızla değişen pazar koşullarına ve tüketici taleplerine uyum sağlama kabiliyetini; çalışma yaşam kalitesi, çalışanların memnuniyetini, motivasyonunu ve verimliliğini; yenilikçi iş davranışı ise sürekli iyileştirme ve üretken çözümler üretme kapasitesini temsil etmektedir. Bu kavramların her birinin turizm sektöründeki işletmelerin performansı, rekabet gücü ve sürdürülebilirliği üzerindeki etkilerini anlamak, sektöre özgü stratejiler geliştirmek ve uygulamak için kritik önem taşımaktadır. Bu bağlamda, turizm işletmelerinde örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışının mevcut durumunu ortaya koyarak, bu kavramların ilişkisi ve örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi ile yenilikçi iş davranışına etkisi üzerine kapsamlı bir anlayış geliştirmek bu çalışmanın temel amacıdır. Örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi ile yenilikçi iş davranışına etkisinin belirlenmesi amacıyla, Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının oluşturduğu evren içerisinden örneklem alınarak anket yardımıyla katılımcı görüşlerine başvurulmuştur. Tabakalı örnekleme kullanılarak ilgili otel işletmelerindeki 506 çalışanın görüşleri bu araştırmada ortaya konulmuştur. Katılımcıların ankete verdikleri cevaplar, faktör analizi, güvenirlik analizi, betimsel istatistikler, korelasyon ve regresyon analizi kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı konularına ilişkin görüşleri olumludur. Örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışına etki ettiği yapılan analizler sonucunda ortaya konulmuştur. Bu çalışmada, akademisyenlere, turizm sektörünün karar alıcılarına ve işletme yöneticilerine, konuyla ilgili öneriler sunulmuştur.

Bilim Kodu : 116905
Anahtar Kelimeler : Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi, yenilikçi iş davranışı, turizm, otel işletmeleri
Sayfa Adedi : 127
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN

The Influence of Organizational Agility on Work Life Quality and Innovative Work
Behaviour: A Study in Five-Star Hotels in Afyonkarahisar

Ph. D. Thesis

Yusuf GÖKÇE

ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY
THE INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES

February 2024

ABSTRACT

This study aims to investigate the relationship between organizational agility, work-life quality, and innovative work behaviour in tourism enterprises, and to examine these three dynamic factors within the context of hotel businesses. Organizational agility represents the ability of businesses to adapt quickly to changing market conditions and consumer demands; work-life quality encompasses employee satisfaction, motivation, and productivity; while innovative work behaviour refers to the capacity for continuous improvement and generating productive solutions. Understanding the effects of each of these concepts on the performance, competitive strength, and sustainability of businesses in the tourism sector is critical for developing and implementing sector-specific strategies. In this context, the primary goal of this work is to present the current state of organizational agility, work-life quality, and innovative work behaviour in tourism enterprises, and to develop a comprehensive understanding of the relationship between these concepts and the impact of organizational agility on work-life quality and innovative work behaviour. To determine the effect of organizational agility on work-life quality and innovative work behaviour, the study solicited the opinions of employees from five-star hotel businesses operating in Afyonkarahisar through a survey, sampling from the population of employees within these businesses. The views of 506 employees from the relevant hotel businesses were presented in this research using stratified sampling. The responses from the participants were analysed using factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, correlation, and regression analysis. The findings indicate that the employees of hotel businesses operating in Afyonkarahisar have positive views on organizational agility, work-life quality, and innovative work behaviour. It has been demonstrated through the analyses that organizational agility affects work-life quality and innovative work behaviour. This study offers recommendations for academics, decision-makers in the tourism sector, and business managers regarding the subject.

Science Code : 116905
Key Words : Organizational agility, quality of work life, innovative work
behaviour, tourism, hotel enterprises
Page Number : 127
Supervisor : Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN

TEŞEKKÜR

Doktora eğitim sürecinin başından itibaren desteğini yanımda hissettiğim, bu tez çalışmasının her aşamasında gösterdiği özveri, sabır ve anlayış için Danışman hocam Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN'e

Tez izleme komitesi toplantıları sürecinde ve tez jürisinde desteklerini esirgemeyen, anlayışlı tutumlarıyla gönül zenginliklerini hissettiğim Prof. Dr. Cüneyt TOKMAK ve Prof. Dr. Evren GÜÇER hocalarıma,

Doktora tezi savunma jürimde yer alan ve hatalarımı-eksiklerimi titizlikle inceleyip önerileri ile değer katan Prof. Dr. Hakan KOÇ, Doç. Dr. Müjdat ERTÜRK ve Doç. Dr. Kemal Gürkan KÜÇÜKERGİN hocalarıma,

Tez sürecinde özellikle analiz kısmında rehberlik eden ve destek olan Doç. Dr. Üzeyir KEMENT hocama,

Akademik rehberlikleriyle, değerli öğütleri ve bilgi birikimlerini benimle paylaşan, bu tezin yanında akademik bakış açımın temel taşlarını oluşturan ve bana gelecekteki çalışmalarında ışık tutacak bir vizyon kazandıran eğitim hayatımın bütünündeki tüm hocalarıma,

Zor zamanlarımda yanımda olan, bana güç verdikleri, dostluğu ve desteği ile bu süreci çok daha anlamlı ve katlanılabilir kılan tüm arkadaşlarıma,

Bana verdikleri sonsuz sevgi, sabır ve anlayışla her zaman beni motive eden, destekleyen ve inancını benden hiç esirgemeyen aileme,

Son olarak, bu tez çalışmasının her aşamasında bana rehberlik eden, destek olan ve dualarıyla yanımda olan herkese teşekkür ederim. Sizlerin desteği olmadan akademik yolculuğun bir aşaması olan doktora sürecini tamamlamak mümkün olmazdı. Hepinize en derin saygı ve sevgilerimi sunarım.

Yusuf GÖKÇE

Şubat, 2024

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLoların LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xii
KISALTMALAR	xiii
1. GİRİŞ.....	1
2. ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİK, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI KAVRAMLARI.....	7
2.1. Örgütsel Çeviklik	7
2.1.1. Örgütsel Çeviklik Kavramının Tanımı ve Kapsamı	7
2.1.2. Örgütsel Çeviklik Kavramının İşletmeler, Yöneticiler ve İşgörenler Açısından Önemi.....	10
2.1.3. Örgütsel Çeviklik Kavramının Sonuçları	12
2.2. Çalışma Yaşam Kalitesi	13
2.2.1. Çalışma Yaşam Kalitesi Kavramının Tanımı ve Kapsamı	13
2.2.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Kavramının İşletmeler, Yöneticiler ve İşgörenler Açısından Önemi.....	18
2.2.3. Çalışma Yaşam Kalitesinin Sonuçları	19
2.3. Yenilikçi İş Davranışı.....	23
2.3.1. Yenilikçi İş Davranışı Kavramının Tanımı ve Kapsamı	23
2.3.2. Yenilikçi İş Davranışı Kavramının İşletmeler, Yöneticiler ve İşgörenler Açısından Önemi.....	28
2.3.3. Yenilikçi İş Davranışının Sonuçları	29

3. ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİK, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI KONULARIYLA İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR, TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ MEVCUT DURUM VE KAVRAMLARIN İLİŞKİSİ.....	33
3.1. Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı Konularıyla İlgili Yapılan Çalışmalar.....	33
3.1.1. Örgütsel Çeviklik Konusu ile İlgili Yapılan Çalışmalar.....	33
3.1.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Konusu ile İlgili Yapılan Çalışmalar	37
3.1.3. Yenilikçi İş Davranışı Konusu ile İlgili Yapılan Çalışmalar.....	41
3.2. Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı Kavramlarına İlişkin Turizm Sektöründeki Mevcut Durum.....	47
3.2.1. Örgütsel Çeviklik ve Turizm Konulu Çalışmalar.....	47
3.2.2. Çalışma Yaşam Kalitesi ve Turizm Konulu Çalışmalar.....	50
3.2.3. Yenilikçi İş Davranışı ve Turizm Konulu Çalışmalar	51
3.3. Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı İlişkisi.....	55
4. AFYONKARAHİSAR'DAKİ 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE GERÇEKLEŞTİRİLEN UYGULAMA	57
4.1. Araştırma Hipotezleri ve Araştırma Modeli.....	57
4.2. Araştırmanın Yöntemi	62
4.2.1. Veri Toplama Yöntemi	62
4.2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	63
4.2.3. Verilerin Analizi	65
4.3. Araştırmanın Bulguları ve Tartışma.....	66
4.3.1. Demografik Bulgular	66
4.3.2. Betimleyici İstatistik Analizi Sonuçları.....	68
4.3.3. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları	75
4.3.3.1. Yapı geçerliliği analizi sonuçları	75
4.3.3.2. Uyum geçerliliği analizi sonuçları	80

	Sayfa
4.3.4. Dağılım Normallığı Sonuçları	81
4.3.5. Tesadüfîlik Analizi Sonuçları	81
4.3.6. Korelasyon Analizi Sonuçları	83
4.3.7. Regresyon Analizi Sonuçları	84
4.3.7.1. Örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesine etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları	84
4.3.7.2. Örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışına etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları	86
5. SONUÇ ve ÖNERİLER	95
KAYNAKLAR	105
EKLER	121
ÖZGEÇMİŞ	125

TABLoların LİSTESİ

Tablo	Sayfa
Tablo 2.1. Örgütsel Çeviklik Tanımları	9
Tablo 2.2. Yenilikçi İş Davranışı Tanımları.....	24
Tablo 3.1. Örgütsel Çeviklik Kavramıyla İlgili Yayınlanmış Makaleler.....	34
Tablo 3.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Kavramıyla İlgili Yayınlanmış Makaleler.....	37
Tablo 3.3. Yenilikçi İş Davranışı Kavramıyla İlgili Yayınlanmış Makaleler	42
Tablo 4.1. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	66
Tablo 4.2. Örgütsel Çeviklik Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler	68
Tablo 4.3. Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler	71
Tablo 4.4. Yenilikçi İş Davranışı Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler.....	74
Tablo 4.5. Örgütsel Çeviklik Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	76
Tablo 4.6. Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	78
Tablo 4.7. Yenilikçi İş Davranışı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	79
Tablo 4.8. Araştırma Ölçeklerine Yönelik Uyum Geçerliliği Analizi Sonuçları	80
Tablo 4.9. Çarpıklık ve Basıklık Değerleri	81
Tablo 4.10. Ölçek İfadelerine İlişkin Runs Testi Sonuçları	82
Tablo 4.11. Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Matrisi	83
Tablo 4.12. Örgütsel Çevikliğin Çalışma Yaşam Kalitesine Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları	85
Tablo 4.13. Örgütsel Çevikliğin Alt Boyutlarının Çalışma Yaşam Kalitesine Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları	85
Tablo 4.14. Örgütsel Çevikliğin Yenilikçi İş Davranışına Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları	86

Tablo**Sayfa**

Tablo 4.15. Örgütsel Çevikliğin Alt Boyutlarının Yenilikçi İş Davranışının Fikir Üretme Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	87
Tablo 4.16. Örgütsel Çevikliğin Alt Boyutlarının Yenilikçi İş Davranışının Fikir Tanıtımı Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	88
Tablo 4.17. Örgütsel Çevikliğin Alt Boyutlarının Yenilikçi İş Davranışının Fikir Gerçekleştirme Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	89
Tablo 4.18. Araştırmada Geliştirilen Hipotezlerin Desteklenme Durumu.....	92

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 4.1. Araştırma Modeli.....	62



KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılan kısaltmalar, açıklamaları ile aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
BD	Big Data (Büyük Veri)
BG	Bütünleşik güvenilirlik
B_{std}	Standardize Beta
BT	Bilgi Teknolojileri
CYK	Çalışma Yaşam Kalitesi
Çev	Çeviren
ÇYK	Çalışma Yaşam Kalitesi
EQ	Duygusal Zekâ
IOS	Örgütler Arası Sistemler
İK	İnsan Kaynakları
KMO	Kaiser-Meyer Olkin
KSS	Kurumsal Sosyal Sorumluluk
LMX	Lider-Üye Değişimi
OAV	Ortalama açıklanan varyans
OCev	Örgütsel Çeviklik
OCvp	Örgütsel Çeviklik>Cevap Verebilirlik Alt Boyutu
OEsn	Örgütsel Çeviklik>Esneklik Alt Boyutu
OHiz	Örgütsel Çeviklik>Hız Alt Boyutu
OYet	Örgütsel Çeviklik>Yetkinlik Alt Boyutu
ÖÇ	Örgütsel Çeviklik
QWL	Çalışma Yaşam Kalitesi
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TDK	Türk Dil Kurumu
UNWTO	Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
YGrc	Yenilikçi İş Davranışı>Fikir Gerçekleştirme Alt Boyutu
YIDav	Yenilikçi İş Davranışı
YİD/YID	Yenilikçi İş Davranışı

Kısaltmalar**Açıklamalar****YTnt**

Yenilikçi İş Davranışı>Fikir Tanıtma Alt Boyutu

Yurt

Yenilikçi İş Davranışı>Fikir Üretme Alt Boyutu



1. GİRİŞ

Turizm sektörü, dinamik yapısı ve sürekli değişen müşteri beklentileri ile öne çıkan, küresel ekonominin en önemli unsurlarından biridir. Bu sektörde faaliyet gösteren işletmeler, rekabetçi bir pazarda ayakta kalmak için sürekli olarak kendilerini yenilemek zorundadırlar. Konaklama işletmeleri, hızla değişen müşteri beklentileri ve yoğun rekabet koşullarıyla sürekli bir dönüşüm içindedir. Bu dönüşüm sürecinde, otel işletmelerinin başarısı büyük ölçüde çalışanlarının performansına ve işletme içi dinamiklere bağlıdır. Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı, işletmelerin başarısını belirleyen kritik faktörler olarak ön plana çıkmaktadır. Bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişki ve bu ilişki neticesinde örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Turizm sektöründeki çevik tedarik zincirlerinin talep ve rekabetteki dinamik yapısının dikkat çektiği; bu doğrultuda restoran ve tur operatörleri gibi turizm tedarik zinciri kuruluşlarının müşteri gereksinimlerine hızlı bir şekilde yanıt verebilmek için dinamik yeteneklerin geliştirilmesini desteklediği bilinmektedir (Mandal, Korasiga ve Das, 2017: 134). Bu çalışmada, çevikliğin işletmeler ve özellikle turizm sektöründeki firmalar için kritik bir yetenek olduğu vurgulamaktadır. Katayama ve Bennett (1999) tarafından belirtildiği üzere, çeviklik, müşteri ihtiyaçlarını karşılamada işletme ile pazar arasında bir arayüz işlevi görerek önemini ortaya koyuyor. Hormozi (2001) ise çevikliğin, işletmelerin sürekli değişim ortamında operasyonlarını, süreçlerini ve ilişkilerini verimli bir şekilde yeniden yapılandırmalarını gerektirdiğini belirtiyor. Ayrıca, Sharp vd. (1999) ile Tseng ve Lin (2011) tarafından ifade edilen çevik organizasyonların değişimlere, belirsizliklere ve öngörülemez durumlara karşı duyarlılık, yetkinlik, esneklik/uyarlanabilirlik ve hız gibi özellikleri içselleştirmelerinin gerekliliği üzerinde duruluyor. Modern iş dünyasının hızla değişen ve giderek karmaşılaşan yapısı, örgütlerin esnek, uyarlanabilir ve hızlı hareket etme yeteneklerini ön plana çıkarmaktadır. Bu bağlamda, örgütsel çeviklik, işletmelerin rekabetçi avantajlarını sürdürebilmeleri için kritik bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Örgütsel çeviklik, örgütlerin değişen pazar koşullarına, teknolojik yeniliklere ve müşteri taleplerine hızla ve etkili bir şekilde yanıt verebilme yeteneğini

ifade eder. Bu çalışmada, örgütsel çevikliğin önemi, etkileri ve işletmeler için oluşturduğu fırsatlar ve zorluklar hakkında detaylı bir şekilde inceleme yapılması amaçlanmıştır. Teknolojik ilerlemeler ve küreselleşme, pazar dinamiklerini sürekli olarak değiştirmekte ve bu değişiklikler işletmeler üzerinde önemli etkiler oluşturmaktadır. Örgütsel çeviklik, bu değişikliklere hızlı ve esnek bir şekilde uyum sağlayarak, işletmelerin sürdürülebilir başarısını destekler. Çevik organizasyonlar, değişen koşullara karşı daha dirençli olmakla birlikte, yenilikçi fırsatları da daha hızlı yakalayabilirler.

Çalışma yaşam kalitesi (ÇYK) kavramı, Sirgy vd. (2001) tarafından Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden esinlenerek iki boyuta ayrılan çalışma yaşamı kalitesi; temel ve büyüme ihtiyaçlarını karşılamak üzere organizasyonel kaynaklar aracılığıyla tanımlanmıştır. Bu ihtiyaçlar, çalışanların iş yaşamlarındaki deneyimleri ve tatmin düzeyleri üzerinde önemli bir etkiye sahiptir ve işletmelerin bu ihtiyaçları karşılamak için çeşitli stratejiler geliştirmesi gerektiğini göstermektedir. Çalışma yaşam kalitesi, çağın iş dünyasında giderek daha fazla önem kazanan bir kavram haline gelmiştir. Bu kavram, çalışanların iş yerindeki deneyimlerini, memnuniyetini ve genel refahını kapsar ve hem bireysel hem de kurumsal başarı için kritik bir unsur olarak görülmektedir. Çalışan memnuniyeti ve iş yerindeki refah, işgücü verimliliği, işgücü devamlılığı ve kurumsal itibar gibi önemli işletme sonuçları üzerinde doğrudan etkilere sahiptir. Çalışma yaşam kalitesi yüksek olan işletmeler, daha yüksek çalışan bağlılığı, daha düşük işten ayrılma oranları ve daha yüksek müşteri memnuniyeti gibi olumlu sonuçlar elde edebilmektedir. Çalışma yaşam kalitesinin işletmelerin genel performansı üzerindeki etkileri ve bu etkilerin nasıl daha faydalı hale geleceği üzerinde durulmuştur.

Müşterilerine en iyi şekilde hizmet etmek isteyen otel çalışanlarının temel talebi olarak kabul edilebilecek bir durumda olan yenilikçi iş davranışının (Dhar, 2015), işletmeler, çalışanlar ve yöneticiler için stratejik bir avantaj sağlayacağı belirtilmektedir (H. Li vd. (2019). Liderlik stili, iş yerindeki maneviyat, çalışan bağlılığı ve güçlendirici faktörlerin yenilikçi iş davranışını teşvik etmede kritik role sahip olduğunun belirtilmesi (Jada vd., 2019; Stock, Afsar & Rehman, 2015; Khan vd., 2020) konunun önemini göstermektedir. Yenilikçi iş davranışı, çalışanların yeni fikirler üretmesi, bu fikirleri iş uygulamalarına entegre etmesi ve iş süreçlerini

iyileştirmesi ile ilgilidir. Yenilikçi iş davranışı, sürekli değişen ve gelişen küresel iş dünyasında hayati bir kavram olarak ön plana çıkmaktadır. Bu kavram, çalışanların yeni fikirler geliştirme, bu fikirleri uygulamaya aktarma ve iş süreçlerini iyileştirme kapasitelerini içerir. Bu çalışmada, yenilikçi iş davranışının önemi, işletmelerin sürdürülebilir büyüme ve rekabetçi avantajları için oluşturduğu fırsatlar ve zorluklar detaylı bir şekilde incelenmiştir. Yenilikçilik, teknolojik gelişmelerin ve pazar dinamiklerinin sürekli değiştiği bir ortamda işletmelerin başarılı olmalarını sağlayan temel faktörlerden biridir. Yenilikçi iş davranışı, bu yeniliklere uyum sağlama ve onları işletme stratejilerine entegre etme yeteneği ile ilişkili olabilecek bir kavramdır. İşletmelerin yenilikçi kapasiteleri, yeni ürünlerin, hizmetlerin ve iş modellerinin geliştirilmesine katkıda bulunur ve bu da rekabet üstünlüğü ve pazar liderliği için temel bir unsurdur.

Bu üç faktörün bir arada incelenmesi, turizm işletmelerinin nasıl daha çevik, yenilikçi ve çalışan dostu bir ortam sağlanacağına dair değerli bilgiler sunacaktır. Ayrıca, örgütsel çevikliğin işletmelerin uzun vadeli stratejileri ve rekabetçi avantajları üzerindeki rolü detaylı bir şekilde tartışılmıştır. Bu çalışmada, özellikle turizm işletmelerinin karşılaştığı benzersiz zorluklar ve fırsatlar bağlamında, örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışlarının birbirleriyle nasıl etkileşim içinde olduğu araştırılmaktadır. Bu çalışma organizasyonlardaki örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı konularını kapsamaktadır. Araştırmada, ele alınan kavramların turizm sektöründe daha özelde ise otel işletmeleri açısından önemi ortaya konulmuştur.

Araştırmanın Problemi, Amacı ve Önemi

Turizm olgusu, insanların bulundukları yer dışına psikolojik tatmin sağlamak amacıyla seyahat etmeleri ve gittikleri yerde turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep ederek geçici konaklamalarını kapsayan faaliyetlerdir. Psikolojik tatmin amacına yönelik olarak insanların var olduğu sürece, yer değiştirme olgusunun gerçekleşmeye devam edeceği söylenebilir. İnsanların turizm hareketlerine katılımının genellikle artan bir seyir izlediği gözlenmektedir. 2019 yılında 1 milyar 460 milyon kişinin uluslararası turizme katılmasıyla elde edilen gelirin 1 trilyon 481 milyar dolar seviyelerinde gerçekleşmiş olması (UNWTO, 2020) buna ek olarak 2020-2021 yılları arasında dünyayı etkileyen koronavirüs salgını sebebiyle uluslararası turist varışlarının

407 milyon kişi ve bu varışlardan elde edilen gelirin 559 milyar dolar seviyelerine kadar düştükten sonra 2022 yılı sonu itibariyle 1 milyar 31 milyon kişi uluslararası turist varışına ve bu varışlardan elde edilen gelirin 963 milyar dolar seviyelerine yükselmiş olması (UNWTO, 2023) turizm hareketlerinin her ne kadar olumsuz koşullar yaşansa da ulaştığı boyut ve yükselişi noktasında ipuçları sunmaktadır. Sektörde yaşanan bu gelişmeler sunulan hizmetin kalitesini daha önemli hale getirmektedir. Çünkü işletmelerin daha rekabetçi bir yapıyla başa çıkması gerekmektedir.

Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, sektördeki gelişmelerden etkilenmektedir. Bu kapsamda olumlu ya da olumsuz gelişmelerden doğrudan etkilenen turizm işletmelerinin var olduğu bilinmektedir. Turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için gidilen yerde konaklamanın yapılması zorunluluğu, turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinin arz göstergesi olarak yatak kapasitesi ve konaklama işletmelerini doğrudan etkilemektedir. Turizm hareketlerindeki artış eğilimi, konaklama işletmelerinin sayısı ve niteliğinin de daha önemli olması durumunu beraberinde getirmektedir. Hizmetin emek-yoğun özelliğinden dolayı çalışan işgörenlerin işlerini yaptıkları ortamdaki durumları, iř yapış şekillerini ya da bir başka bakış ačısıyla sundukları hizmetin kalitesini etkileyecektir. Bu sebepten dolayı turizm işletmelerinde çalışan insan kaynağının; çalıştıkları kurumla, yaptıkları iřle ilgili, yöneticilerinin tutum ve davranışları ile ilgili görüşleri ve işlerini yaparken karşılaştıkları her türlü olumlu ya da olumsuz durumu değerlendirmeleri, ortaya konulan performansın başarısını etkilemesi bakımından önemli olacaktır.

Bu çalışmanın temel araştırma soruları otel işletmeleri çalışanlarının görüşleri doğrultusunda değerlendirildiğinde; “Örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?” ve “Örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?” sorularıdır. Bu çalışmanın temel problemine otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel çeviklik algıları çalışma yaşam kalitelerini ve yenilikçi iş davranışı gerçekleştirmelerine sebep olur mu? Sorusuna Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının görüşlerine başvurulması yoluyla cevap aranmaktadır.

Araştırma süreciyle ilgili kapsam, sınırlılıklar ve varsayımlar ile ilgili detaylara aşağıda yer verilmiştir.

Araştırmanın Kapsamı, Sınırlılıkları ve Varsayımları

Bu araştırmada, ilk olarak örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı konularının akademik kaynaklardaki tartışma biçimlerini anlamak amacıyla kapsamlı bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın literatür bölümünde, örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve çalışanların yenilikçi iş davranışlarına ilişkin bulgular, işletmelerin genelinde ve daha ayrıntılı olarak hizmet sektörü, özellikle konaklama ve otel işletmeleri bağlamında incelenmiş ve bu konulara dair bilgiler ışığında araştırmanın temelini oluşturacak veriler sunulmuştur.

Araştırmada literatür taramasından sonra Afyonkarahisar'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel çeviklik algılamalarının çalışma yaşam kaliteleri ve yenilikçi davranışlarına etkisini ortaya koymak amacıyla anket yardımıyla veriler toplanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın evreni olan Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otellerden, il merkezinde 6, Sandıklı ilçesinde 3 olmak üzere toplam 9 adet beş yıldızlı otel çalışanları araştırmada veri toplanacak grubu oluşturmaktadır.

Çalışmada, anket yöntemiyle veri toplanması nedeniyle muhtemel sorunları önceden belirleyerek, katılımcıların isimlerini belirtme zorunluluğu olmaksızın yanıtlarının yalnızca bilimsel araştırma amaçlı kullanılacağı ve başka bir amaçla kullanılmayacağına dair bir beyanname anket formuna eklenmiştir.

Çalışmanın başka bir sınırlılığı, zaman, maliyet ve erişilebilirlik gibi faktörler nedeniyle evrenin tamamına erişimin mümkün olmamasıdır. Araştırmanın hizmet sektörüne ait otel işletmeleri üzerinde yürütülmesi, çalışan insan kaynağına erişimle ilgili sorunları daha belirgin kılmıştır. Bu nedenle, evrenden seçilen belirli bir örnekleme yönelik olarak anket uygulanarak veri toplanmıştır.

Bu araştırma tasarlanırken aşağıdaki varsayımlara dayandırılarak yapılmaktadır.

- Örgütler, örgütsel çeviklik konusunda faaliyetler yerine getirmektedir.
- İşgörenler, örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kapsamında sunulan ölçme araçlarının ifadelerini doğru bir şekilde algılayacaklardır.
- Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışını ölçmeye yönelik hazırlanan ölçeklerin ilgili kavramları tam olarak ölçtüğü varsayılmaktadır.

- Beş yıldızlı oteller, diğer bir, iki, üç ve dört yıldızlı otellere kıyasla daha gelişmiş bir profesyonel yapıya sahiptirler; bu nedenle, bu tür otellerden elde edilen veriler mesleki ve sektörel açıdan daha tatmin edici sonuçlar sunmaktadır.

- Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde ortaya konulan sonuçların Türkiye'de bulunan tüm otel işletmeleri işgörenleri için de yönetim yapısının birbirine benzemesi nedeniyle faydalı olacağı varsayılmaktadır.

- Araştırmada görüşleri alınan işgörenler örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışını ölçen veri toplama aracına tarafsız ve samimi cevap verdikleri varsayılmaktadır.

- Seçilen örneklemin evreni doğru bir şekilde temsil edeceği varsayılmaktadır.

Turizm hareketlerine katılan misafir istek ve ihtiyaçlarının oldukça çeşitlendiği bir dünyada bu talebe hizmet edecek konumda olan otel işletmeleri çalışanlarının işlerini yaptıkları ortama uyum sağlamaları ya da işlerini yaptıkları ortamda daha motive olmaları yaptıkları işin sonucunda misafirlerde bir tatmin oluşturacaktır. Sadece kârlılıkla ele alınmayacak kadar değerli olan bu iç müşterinin memnun olmasının dış müşteriye tatmin yolunu açacak uygulamaların gerçekleştirilmesi talepteki beklenti ve isteklerin karşılanması bağlamında bir gereklilik de olmaya başlamıştır. Bu çalışmada ele alınan kavramlar bu sebepten daha önemli hale gelmektedir.

Bu çalışmada, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin çalışanlarından görüşlerinin alınması aşamasında çeşitli sınırlılıklarla da karşılaşmıştır. Katılımcı görüşlerine anket yardımıyla ele alınan; örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı konularının uygulamadaki yansımalarının anlaşılması amaçlanmıştır. Elde edilen bulgular istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir ve yorumlanmıştır.

Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kavramlarının birbirleriyle ilişkili olması ve örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olmasıyla ilgili durumu ortaya koyan bu çalışma, literatürde daha önce birlikte ele alınmayan kavramlar üzerine odaklanması sebebiyle işletmeler, yöneticiler ve çalışanlar için faydalı birtakım çıkarımları gösterebileceği gibi akademik anlamda konunun ele alınmasıyla bilim dünyasına da katkı sunacaktır.

2. ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİK, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI KAVRAMLARI

2.1. Örgütsel Çeviklik

Çalışmanın bu kısmında örgütsel çeviklik kavramıyla ilgili genel bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda kavramın tanım ve öneminin yanı sıra kavramın sonuçlarının neler olacağı hakkında bilgi verilmiştir.

2.1.1. Örgütsel Çeviklik Kavramının Tanımı ve Kapsamı

Örgütsel çeviklik kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için öncelikle çevik kavramına değinmek gerekmektedir. Güncel Türkçe Sözlükte çevik kavramı; “Kolaylık ve çabuklukla davranan, tetik, atik, atik tetik” şeklinde tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2023). Çeviklik kavramının atiklik ve çabuklukla davranma anlamına geldiği düşünüldüğünde, burada hızdan daha fazlası olduğunu söylemek mümkündür. Yani hızlı ama bilinçsiz yapılan bir davranıştan daha fazlasıdır çeviklik. Çevikliğin örgütsel düzeyde ele alınması, kelime anlamından öte birtakım unsurları da beraberinde getirecektir. Çeviklik, “iş çevikliği, kurumsal çeviklik, çevik organizasyon, çevik işgücü, bilgi teknolojileri çevikliği, çevik imalat, çevik üretim zincirleri, çevik yazılım geliştirme” gibi farklı iş yeterlilik alanlarında ele alınabilirken çevikliğin bu alanlarda tam ve eşit olarak tanımlanmadığı belirtilmektedir (Kettunen, 2009: 409). Farklı disiplinlerde konunun farklı yönlerinin ele alınması çeviklik kavramının çok yönlü tarafının olduğunu göstermektedir. Önemli olan durum, çevikliğin farklı disiplinlerde ele alınacak nitelikte olması sebebiyle farklı iş disiplinleri açısından öneminin ortaya konulmasıdır. Bu kısımda örgütsel çeviklik kavramı hakkında bilgi verilmiştir.

Stratejik yönetimde değişimin bir dünya görüşü olarak ele alınması ve değişimin yenilikçilik için fırsat olarak görülmesi düşüncesi hakimdir. Bunun yanında “öne geç” / “taklit et” ikileminden “öne geç” mantığının benimsenmesi stratejik yönetimin en önemli unsurlarındandır (Efil, 2015: 22). Çevikliğin değişimle olan ilişkisi düşünüldüğünde stratejik yönetim alanında da ele alınan bir konu olduğu anlaşılmaktadır. Çevik organizasyonun nasıl olması gerektiği sorusuna cevap olarak; çevik organizasyonun, “yüksek kârlılık getiren temel yetenekleri tanımladıktan sonra, bu yetenekler çevresinde bir sanal organizasyon oluşturan şirket” (Pearce ve Robinson, 2020: 313) şeklinde tanımlandığı anlaşılmaktadır. Örgütün varlığıyla birlikte, 1-

uzmanlaşma ve iş bölümünün artması, 2- büyük ölçekli teknolojinin kullanılması, 3- dış çevrenin yönetilmesi, 4- işlem maliyeti ekonomisinin yapılması ve 5- güç ve kontrolün uygulanmasının insanların bir araya gelerek yapabileceği belirtilmektedir (Jones, 2017: 6). Bu noktada örgütün var olma sebebinin birlikte ortak amaçları gerçekleştirerek daha başarılı işler çıkarmalarında önemli bir faktör olacağı söylenebilir. Örgütlerin var olması ve başarılı bir şekilde faaliyetlerini yürütebilmesi için çeşitli değişkenler karşısında daha esnek ve çevik yanıt vermeleri gerekli olmaktadır.

Çeviklik; şirket ve pazar arasındaki ara yüz olarak ifade edilmektedir. Temelde; fiyat, şartname, kalite, miktar ve teslimat bakımından çok çeşitli müşteri gereksinimlerini karşılamak için bir dizi yetenek olarak tanımlanmaktadır (Katayama ve Bennett, 1999: 44). Yeni üretim yönetimi alanındaki asıl meselenin beklenmedik değişikliklerle başa çıkma, eşi benzeri görülmemiş iş ortamı tehditlerinden kurtulma ve fırsat olarak değişikliklerden faydalanma yeteneği olduğu belirtilen çalışmada bu yeteneğin “çeviklik” ya da “çevik üretim” şeklinde tanımlanabileceği ifade edilmiştir (Sharifi ve Zhang, 1999: 9). Beklenmedik değişikliklerle başa çıkma ihtiyacı hizmet üreten işletmeler için daha da önemli olabilecektir. Hizmetin devamlılığı esası temelinde bu konu düşünüldüğünde otel işletmeleri açısından örgütsel çeviklik kavramının önemli olduğu söylenebilir.

Örgütsel çeviklik kavramının tanımlanmasında farklı bakış açıları ve odak noktalarının olduğu anlaşılmaktadır. Konuyu tanımlamadaki farklılıklar kavramın anlaşılmasında bir birlik olmadığını göstermektedir. Aşağıdaki tabloda örgütsel çeviklik kavramıyla ilgili yapılan tanımlamalara yer verilmiştir. Tablodaki ilk on bir tanım Kettunen (2009: 410) tarafından tasnif edilmiş tanımlardır. Geri kalan tanımlar yazar tarafından eklenmiştir.

Örgütsel çeviklik kavramına ilişkin tanımlar tablo 2.1.’de sunulmuştur. Tablo 2.1.’e göre çeviklik, farklı yazarlar tarafından çeşitli bakış açılarıyla tanımlanmış ve değerlendirilmiş bir kavramdır. Genel olarak, çeviklik; değişen pazar koşullarına, müşteri beklentilerine ve iş ortamındaki öngörülemez değişikliklere hızlı ve etkin bir şekilde yanıt verebilme yeteneği olarak tanımlanabilir. Gunasekaran (1998) ve Yusuf (1999) gibi yazarlar, çevikliği, rekabetçi bir ortamda başarılı olma ve müşteri ihtiyaçlarını karşılayarak pazarda yer edinme kapasitesi olarak görürken, Sharifi ve

Zhang (1999) ve James (2005) gibi yazarlar, bu kavramı, beklenmedik değişikliklere proaktif bir şekilde uyum sağlama becerisi olarak ele almışlardır.

Yazar (Yıl)	Tanım
Gunasekaran (1998)	Müşteri tarafından tasarlanan ürün ve hizmetlerin yönlendirdiği değişen pazarlara hızlı ve etkin bir şekilde tepki vererek sürekli ve öngörülemeyen bir değişimin yaşandığı rekabet ortamında hayatta kalma ve başarılı olma yeteneği
Katayama ve Bennett (1999)	Değişikliklerin ekonomik olarak uygulanabilir ve zamanında yapılmasına izin vererek talep oynaklığı ile başa çıkma; fiyat, spesifikasyon, kalite, miktar ve teslimat açısından çok çeşitli müşteri gereksinimlerini karşılama yetenekleri
Naylor vd. (1999)	Değişken bir pazarda kârlı fırsatlardan yararlanmak için pazar bilgisini ve sanal bir şirketi kullanmak
Sharifi ve Zhang (1999)	Beklenmedik değişikliklerle başa çıkma, iş ortamının benzeri görülmemiş tehditlerine karşı koyma ve değişikliklerden fırsat olarak yararlanma becerisi
Yusuf vd. (1999)	Hızla değişen pazar ortamlarında müşteri odaklı ürün ve hizmetler sunmak için bilgi açısından zengin bir ortamda yeniden yapılandırılabilir kaynakların ve en iyi uygulamaların entegrasyonu yoluyla rekabetçi temellerin (hız, esneklik, yenilik proaktivitesi, kalite ve kârlılık) başarılı bir şekilde keşfedilmesi
Christopher (2000)	Bir kuruluşun hem hacim hem de çeşitlilik açısından talepteki değişikliklere hızla yanıt verebilme yeteneği; organizasyonel yapıları, bilgi sistemlerini, lojistik süreçleri ve zihniyetleri kapsayan işletme çapında bir yetenek
Gunasekaran ve Yusuf (2002)	Bir kuruluşun proaktif bir şekilde etkin bir ürün geliştirme sistemi ile sanal üretim kurarak, değişen pazar gereksinimlerini karşılama, müşteri hizmet düzeyini en üst düzeye çıkarma ve mal maliyetini en aza indirme yeteneği; bir şirketin sistemlerinde, yapısında ve organizasyonunda değişiklik yapma yeteneği
James (2005)	Kaynağı ne olursa olsun -müşteriler, rakipler, yeni teknolojiler, tedarikçiler veya hükümet düzenlemeleri- iş ortamındaki değişim, belirsizlik ve öngörülemezliğe yanıt verebilme becerisi
Adeleye ve Yusuf (2006)	En üst düzeyde pazar istikrarsızlığı ve ürün karmaşıklığının getirdiği baskılara sistematik yanıt; çok çeşitli rekabet yeteneklerine eş zamanlı vurgu
Ismail vd. (2006)	Bireysel (ısmarlama) müşteri gereksinimleri tarafından yönlendirilen çalkantılı bir pazar ortamında maliyet etkin ve hızlı bir şekilde yanıt verme ve yeni fırsat pencereleri oluşturma becerisi
Narasimhan vd. (2006)	Belirsiz ve değişen taleplere yanıt olarak işletme durumlarını etkin bir şekilde değiştirir
Ketchen ve Hult (2007)	Proaktif olma ve değişikliklere hızlı cevap verme konusunda güçlü yetenek
Akkaya ve Tabak, (2018)	İşletmenin iç ve dış çevresinde ani değişen ve gelişen ortamlarda işletmenin öngörülemeyen bu değişimlere hızlı ve yerinde cevap verebilme yeteneği başka bir ifadeyle işletmelerin beklenmedik çevresel ve teknolojik değişimlere müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için pazarda oluşan fırsatları lehine çevirmek amaçlı hızlı ve etkili hareket edebilme yeteneği
Tallon vd., (2019)	Çeviklik, kuruluşun dış ve iç ortamlarındaki hızlı ve öngörülemeyen değişikliklere yanıt olarak insanları ve süreçleri uyarlama ve geliştirme yeteneğini temsil eder

Tablo 2.1. Örgütsel Çeviklik Tanımları

Bu çeşitli tanımların birleştiği nokta, çevikliğin bir organizasyon için stratejik bir öneme sahip olması ve rekabet üstünlüğü sağlamak için kritik bir faktör olduğudur.

Özellikle, Christopher (2000) ve Ketchen ve Hult'un (2007) vurguladığı gibi, organizasyonların yapısal, işlemsel ve stratejik boyutlarda çevik olmaları gerekmektedir. İşletmeler, değişen taleplere etkin bir yanıt verebilmek için iş süreçlerini, bilgi sistemlerini ve lojistik operasyonlarını sürekli olarak geliştirmeli ve uyarlamalıdır.

Adeleye ve Yusuf'un (2006) belirttiği gibi, pazar istikrarsızlığı ve ürün karmaşıklığı arttıkça, çevikliğin önemi daha da artmakta ve kuruluşların çok yönlü rekabet yeteneklerine sahip olmalarını gerektirmektedir. Ismail vd. (2006) ve Narasimhan vd. (2006) gibi yazarların üzerinde durduğu gibi, bireysel müşteri ihtiyaçlarına hızlı yanıt verme yeteneği ve belirsiz taleplere uyum sağlama, çağın işletme dünyasında başarının anahtarlarından biri haline gelmiştir.

Sonuç olarak, çeviklik, kuruluşların sürekli değişen iş dünyasında hayatta kalmaları ve büyümeleri için gerekli olan çok boyutlu bir özelliktir. Bu özellik, müşteri odaklılık, proaktiflik, uyum sağlama yeteneği ve sürekli iyileştirme gerektiren dinamik bir kapasite olarak görülebilir. Yazarların çalışmaları, işletmelerin, bu değişken ve rekabetçi ortamda ayakta kalmaları ve başarılı olmaları için çevikliği bir strateji olarak benimsemeleri gerektiğinin altını çizer.

2.1.2. Örgütsel Çeviklik Kavramının İşletmeler, Yöneticiler ve İşgörenler Açısından Önemi

Çevikliğin müşteri gereksinimlerini karşılamada işletme ile pazar arasındaki bir arayüz olarak nitelendirilmesi (Katayama ve Bennett, 1999: 4) hizmet üretimi yapan turizm işletmeleri açısından konunun önemini ortaya koymaktadır. Bir organizasyonun çevik olması için dönüşümü benimsemesi ve bu dönüşüme hızlı ve sorunsuz bir şekilde uyum sağlaması zorunludur. Çeviklik; işlemleri, prosedürleri ve iş ilişkilerini etkin bir biçimde yeniden düzenlemenin ve süregelen değişimler içinde sürekli gelişmenin bir ifadesidir (Hormozi, 2001: 132). Çevik organizasyonlar, iş ortamlarında meydana gelen değişimlere, belirsizliklere ve öngörülemeyen durumlara uyum sağlama kapasitesine odaklanır. Bu tür organizasyonların etraflarındaki değişikliklere uygun yanıtlar verebilmeleri için duyarlılık, yetkinlik, esneklik/uyarlanabilirlik ve hız gibi belirli özellikleri içselleştirmeleri gereklidir (Sharp vd., 1999; Tseng ve Lin, 2011).

“Proaktif olma ve değişikliklere duyarlı olma konusunda güçlü yetenek” olarak tanımlanan (Ketchen ve Hult, 2007: 574) örgütsel çeviklik organizasyonların beklenmedik ve hızlı değişimlere karşı güçlü yeteneği olarak başarıları açısından önem arz eden bir kavramdır. Örgütsel çevikliğin, hiper değişim ve karmaşıklık iş ortamında rekabetçi olmak ve değer katmak isteyen tüm dünyadaki şirketler için bir zorunluluk olduğu belirtilmektedir (Joiner, 2019: 139). İşletmelerin yöneticileri ve sahipleri, müşteri talepleri ve gereksinimlerini karşılamak amacıyla çevik olmanın zorunluluğunun bilincinde oldukları ancak konuya ilişkin akademik çalışmaların yeterli düzeyde olmadığı belirtilmiştir (Akkaya ve Tabak, 2018: 186). Çevik organizasyonların değişim ve belirsizlik konusunda birtakım kavramları geride bırakarak başarılı olabilecekleri ifade edilebilir. Bu konuyla ilgili akademik kaynakların da gelişme göstermesi beklenmektedir. Organizasyonların, öngörülemeyen çevresel tehditlere ve fırsatlara yanıt vermelerine yardımcı olmak için giderek daha fazla bilgi teknolojisine (BT) ihtiyaç duyduğu ve örgütsel çeviklik kavramının bu konudaki önemi vurgulanmaktadır (Tallon vd., 2019: 218).

Çevik yapıdaki organizasyonlar, fırsatları daha stratejik ve verimli bir biçimde değerlendirme kapasitesi sağlayan özgün yetkinliklere ve kapasitelere sahiptir. Bu tür bir organizasyon, stratejik planlamadan uygulamaya kadar olan süreci, aşığıda belirtilen yöntemlerle çok daha etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilir (Darvishmotevali ve Tajeddini, 2020: 76):

- Çevresel değişiklikleri öngörerek ve dış fırsatları değerlendirme planları yaparak. Merkezi olmayan ve esnek iş yapısıya, organizasyonun genelinden veya dış kaynaklardan elde edilen önemli bilgiler, gelecekteki çevresel değişiklikleri öngörmede ve belirsizliği azaltmada daha kullanılabilir hale gelir.
- İş aktivitelerini basitleştirerek ve entegre ederek, maliyet ve değer açısından analiz edilebilir hale getirir. Çevik şirketler, gereksiz faaliyetleri azaltmaya çalışır, bu da daha az organizasyon karmaşıklığına ve işletme maliyetlerine yol açar. Çevik şirketler maliyeti azaltmaya (maliyet stratejileri) ve yatırım fırsatlarını artırmaya daha çok odaklanır.
- Dönüşüm, üretkenlik ve yenilikçilik üzerine odaklanarak. Esnek yapıya sahip çevik şirketler, yenilikçilik fırsatlarını hedefler. Hangi yeniliğin organizasyon için rekabetçi stratejiler oluşturduğunu açıkça anlarlar. Yüksek pazar payı ve büyüme elde etmenin önemli bir anahtar olduğunu bilirler.
- Organizasyonun kaynaklarını ve yeteneklerini sürekli ve hızlı bir şekilde entegre ederek, organizasyonun yetkinliklerini teşvik eder. Çevik şirketler, taklit, birleşmeler, satın almalar, maliyet liderliği ve stratejik ittifaklardan kaynaklanan yeni yetenekleri etkin bir şekilde birleştirir. Çevik sistem, dış

çevrenin tehditlerini etkili ve zamanında öngörebilir ve temel yetkinlikleri kaybetme riskini azaltabilir.

- *Çevik olarak yapılandırılmış sistem, organizasyonun hem anlık hem de uzun vadeli ihtiyaçları karşılayarak uzun vadeli stratejik planların uygulanmasında ivme korumasına yardımcı olur.*

Kurumlar, çeviklik kavramının özünü ve ölçüm metodolojilerini anlama konusunda belirsizlikler yaşamaktadır. Çevikliğin objektif bir metrik veya indeksle değerlendirilememesi, organizasyonların bu özelliğe sahip olup olmadıklarını tespit etmelerini güçleştirmektedir. Bu durum, kurumların kendi iş çevrelerinde analitik ve sezgisel yaklaşımlar kullanarak çevikliği nasıl kavrayıp geliştirebileceklerine dair sorular sormalarına neden olmaktadır (Sharp vd., 1999: 161-162). Çağdaş iş ortamlarında firmaların yenilikçilik ve rekabetçi performansı için çeviklik hayati bir öneme sahiptir. Firmalar, çevikliklerini geliştirmek için süreç, bilgi ve iletişim teknolojilerine giderek daha fazla güvenmektedirler (Sambamurthy vd., 2003: 685).

2.1.3. Örgütsel Çeviklik Kavramının Sonuçları

Doz ve Kosonen (2010: 371) çalışmalarında stratejik çeviklik kavramının üst yönetimin “düşünceli ve amaçlı etkileşimi” olarak üç unsura sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bu üç unsur; stratejik gelişmelerin algılanmasının keskinliği, farkındalığın ve dikkatin yoğunluğu olarak tanımladıkları “stratejik duyarlılık”, üst düzey ekibin üst düzey “kazan-kaybet” politikalarına takılmadan cesur, hızlı kararlar verebilme yeteneği olarak tanımladıkları “liderlik birliği” ve yetenekleri yeniden yapılandırma ve kaynakları hızlı bir şekilde yeniden yerleştirme yeteneği olarak tanımladıkları “kaynak akışkanlığıdır”.

Konuyla ilgili bir çalışmada örgütsel çeviklik kavramının sonuçları hakkında ipucu niteliğinde birtakım sonuçlar ortaya konulmuştur (Ebrahimpour, Salarifar ve Asiaei, 2012: 194). Organizasyonlarda tepki verme, esneklik, yetkinlik ve hız arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olması, bu bileşenlerin şirket performansının artışı için gerekli ön koşulları sağladığını göstermektedir. Hizmet sağlamada hız, tepki verme kapasitesi, esneklik ve yetkinlik sırasıyla performans üzerinde en büyük etkiye sahiptir. Bu nedenle, şirketlerde çevikliğin olması için bu bileşenleri dikkate almak hayati öneme sahiptir ki bu da şirketin başarısına yol açar. Bundan dolayı, yöneticilere bu yetenekleri planlarına dahil etmeleri önerilmektedir. Diğer yandan, eğer çeviklik yetenekleri iyi tasarlanır ve uygulanırsa, organizasyon belirtilen performans

göstergelerinde iyileşme sağlayacaktır: piyasaya yeni ürün sunma, müşteri sayısında artış, müşterilerin çekilmesi ve rakiplere kıyasla satışlarda artış, müşteri sadakati, şirketin piyasa payı, yatırım oranı ve net kâr şeklinde performans göstergelerinde olumlu gelişmeler olacaktır. Ek olarak, organizasyonun durumunu iyileştirmeye yönelik, yönetsel karar alma süreçlerine olan etkilerinin büyüklüğü bakımından belirlenen performans göstergelerine özel bir önem verilmesi gerekmektedir.

Wendt'in (2023) çalışmasında özetlenen çevik yöntemlerin özü, doğrusal olmayan sosyal dinamiklerin ve akış şemalarının birleştirilmesine dayanmaktadır. Bu yaklaşım, yönetim teorisinin esnek olmayan ilkelerini, dinamik ve bağdaştırıcı bir yapı ile yeniden şekillendirerek, örgütsel ilkelerin katı basım plakalarından ziyade hareketli bir tipografiyle ifade edilmesini savunur. Bu yeni hareketlilik, organizasyonların yapısını açıklık ve farklılaştırma arasında bir denge kurarak zenginleştirmesini gerektirir. Yönetim teorisi arkeolojisi, tasarım odaklı düşünme ve çevik metodolojilerin (scrum, holakrası gibi) eleştirel bir perspektifle incelenmesini ve yönetim anlayışındaki köklü değişimleri gözler önüne serer. Yeni İş, Amaç ve Hümanokrasi gibi kavramlar, yönetimde anlam ve öz-örgütlenmeye odaklanan bir dönüşümü temsil eder ve örgütlerin bireysel kimliklerin ve iradenin gelişimine olanak tanıyan daha dinamik bir yapıya geçiş yapmasını önerir. Wendt'in (2023) değerlendirmesi, yönetim teorilerinin evriminin devam ettiği ve statikten dinamik ve esnek yapılarla bireysel gelişimin ön planda olduğu yeni bir paradigma ile ilerlediği yönündedir. Bu perspektif, örgütsel çevikliğin sonuçları olarak, uyum sağlama kabiliyeti, yenilikçilik ve rekabetçi avantaj gibi kritik sonuçları da beraberinde getirir. Wendt'in (2023) analizi, yönetim teorisindeki bu dönüşümün, organizasyonların karmaşık ve değişken iş dünyasında hayatta kalmasını ve gelişmesini sağlayacak stratejik esnekliği nasıl destekleyebileceğini vurgular.

2.2. Çalışma Yaşam Kalitesi

Çalışmanın bu kısmında çalışma yaşam kalitesi kavramıyla ilgili genel bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda kavramın tanım ve öneminin yanı sıra kavramın sonuçlarının neler olacağı hakkında bilgi verilmiştir.

2.2.1. Çalışma Yaşam Kalitesi Kavramının Tanımı ve Kapsamı

Bu kısımda, çalışma yaşam kalitesi kavramının tanımlanmasına, önemine ve hangi kapsamda değerlendirildiğine yönelik bilgilere yer verilmektedir.

Çalışma yaşamı; maddi kazanç elde etmek için hayatının önemli bir kısmını çalışarak geçirdiği için insan hayatında önemli bir yer tuttuğu belirtilmektedir (Küçükusta, 2007: 91). Çalışma bireylerin bağımsız bir şekilde veya bir kişiye bağlı olarak gerçekleştirdikleri bir faaliyetken, çalışma hayatındaki önemli bir unsurun da sosyal aktiviteler olduğu bilinmektedir (Keith, 1998: 3). Bu denli önemli görülen çalışmanın insan yaşamını ne kadar etkilediği de aşıkardır. Bu bağlamda çalışma yaşamının kalitesi detaylı irdelenmesi gereken bir konudur.

Çalışma yaşam kalitesi, çalışanlar açısından iyileştirilmiş çalışma şartları ve işverenler açısından artırılmış örgütsel verimlilik olarak karakterize edilebilir. Çalışma yaşam kalitesi, genel yaşam kalitesinin işten etkilenen kısmı olarak tanımlanmıştır (Fontinha, Van Laar ve Easton, 2018: 786). Bu kapsamda öncelikle yaşam kalitesi hakkında bilgi verilmiştir. Çalışma yaşamının kalitesini (ÇYK) ölçmek için bir yöntem önerilen çalışmada (Morooka ve Tsurushima, 1981: 392), insanların içsel arzularına odaklanılmıştır. ÇYK'nin ölçülmesinin zorluğunun sebebinin, insanlarla uğraşılıyor olmaktan kaynaklandığı belirtilmiştir. Yani, insanlara özgü zihinsel yönlerin doğrudan ölçülememesi gibi bir kısıtlama olduğu ifade edilmiştir.

Çalışanların çalışma yaşam kalitesinin yüksek olması genel olarak, işte memnuniyetlerini artıracak ve bu durumun iş-yaşam dengeleri üzerinde olumlu bir etkiye sahip olacağı anlaşılmaktadır. Memnun çalışanlar, organizasyonun gelişimine daha iyi katkıda bulunur ve kendiliğinden motive olurlar. Kendiliğinden motive olan çalışanlar, organizasyon için bir varlıktır. Organizasyonların, çalışanları zaman zaman motive etmek için ekstra para harcamalarına gerek yoktur. Bu para, onların beceri gelişimine yatırılabilir. Bir çalışan organizasyonda mutlu ve memnun olduğunda, çalışan devir hızı azalır. Çalışan devir hızındaki azalma, organizasyona değer katar. Yeni çalışanları işe almak için para harcamak yerine, organizasyonlar bu parayı diğer gelişim amaçları için veya çalışanların çalışma yaşam kalitesini iyileştirmek için kullanabilir. Kötü çalışma yaşam kalitesi, çalışanların stres seviyesini artırır, bu da evdeki yaşam kalitelerini etkiler. Bu durum, çalışanları zihinsel olarak zayıflatabilir, motive olmamalarına ve iş yaşamından memnun olmamalarına neden olabilir. Bu, organizasyondaki çalışanların çıktısını etkiler. Eğer organizasyon hemen bir adım atmazsa, bu durum çalışanın organizasyondan ayrılmasına neden olabilir. Bu, çalışan devir hızının artmasına yol açar (Bhende vd., 2020: 257). Çalışma yaşam kalitesinin

önemi, sadece bireysel çalışan memnuniyetiyle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda organizasyonel başarı ve sürdürülebilirlik için de kritik bir faktördür. Yüksek çalışma yaşam kalitesine sahip çalışanlar, daha yüksek motivasyona, daha düşük işten ayrılma oranlarına ve dolayısıyla organizasyon için maliyet tasarruflarına katkıda bulunur. Bu, organizasyonların rekabet avantajı kazanmalarını ve piyasada uzun vadeli bir konum elde etmelerini sağlar. Bu bağlamda, organizasyonların çalışanlarının çalışma yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik yatırımları, sadece etik bir yükümlülük değil, aynı zamanda stratejik bir zorunluluk olarak görülmelidir.

Literatürde, çalışma yaşam kalitesinin, tek boyutlu bir oluşum olmaktan ziyade, iş güvenliği, ödüllendirme sistemleri, eğitim ve terfi olanakları ile karar alma süreçlerine katılım gibi birden fazla faktörü barındıran ve işgörenler ile organizasyonlar için uygunluk arz etmesi gereken çok katmanlı bir yapıya sahip olduğu ifade edilmektedir (Tuncer, 2012: 14).

“Çalışma yaşam kalitesi” ifadesi, yirminci yüzyılın başlarında başlayan ve çocuk işçi yasaları, Adil Çalışma Standartları Yasası gibi sekiz saatlik iş günü ve kırk saatlik çalışma haftasını belirleyen, iş kazası geçiren çalışanları koruyan ve pek çok tehlikeli çalışma koşulunu ortadan kaldıran yasaların amaçlarını kapsar, fakat bundan daha geniş bir anlama sahiptir. Bu kavram, 1930'larda ve 1940'larda iş güvenliği, iş yerindeki süreçlere saygı ve ekonomik kazanımlar üzerine yoğunlaşan sendikalaşma hareketinin amaçlarından da geniştir. Psikologların 1950'lerde öne sürdüğü, moral ve verimlilik arasında pozitif bir ilişki olduğu ve insan ilişkilerindeki iyileştirmenin her ikisini de artıracığı fikrinden de geniştir. Son olarak, 1960'larda reform amacıyla yapılan girişimlerden, örneğin eşit iş fırsatları için yapılan çabalardan ve sayısız iş zenginleştirme programlarından da geniştir. 1970'lerde çalışma yaşam kalitesi kavramı, yine de bu önceki reform hareketlerinin kalbinde yer alan değerleri ve son zamanlarda vurgulanan insan ihtiyaçlarını ve arzularını, örneğin sosyal olarak duyarlı bir işveren arzusunu içermelidir (Walton 1973: 12). Çalışma yaşam kalitesi kavramının tarihsel evrimine ve bu kavramın geçmişten itibaren iş hukuku ve çalışma standartlarındaki değişimlerle nasıl genişlediğine dikkat çekilmektedir. İlk yasal düzenlemeler, işçi haklarını ve güvenliğini sağlamaya yönelik temel standartları belirlemişken, zamanla bu kavram, işçi memnuniyeti, iş yerindeki insan ilişkileri ve moral gibi daha geniş unsurları da kapsayacak şekilde evrilmiştir. Sendikalaşma

hareketleri ve psikolojik araştırmalar, iş güvenliği ve moralin işçi verimliliğiyle doğrudan ilişkili olduğunu göstermiş, bu da iş yerinde insan ilişkilerinin geliştirilmesinin hem çalışanlar hem de işverenler için faydalı olduğunu ortaya koymuştur. Çalışma yaşam kalitesinin önemi, sadece yasal düzenlemelerle sınırlı kalmayıp, çalışanların genel refahını, işten aldıkları tatmini ve sonuç olarak iş performanslarını iyileştiren bir organizasyonel kültür oluşturulmasını da içerir. 1970'lerde çalışma yaşam kalitesine dair genişleyen anlayış, çalışanların yalnızca maddi ihtiyaçlarının ötesindeki beklentilerini, örneğin sosyal olarak duyarlı ve destekleyici bir işveren arayışını da göz önünde bulundurmuştur. Bu, işverenlerin, çalışanlarının kariyer gelişimini, iş-yaşam dengesini ve genel yaşam kalitesini desteklemek için çaba göstermesi gerektiğini vurgular. Nihayetinde, alışma yaşam kalitesinin yükseltilmesi, çalışan bağlılığını, işe devam etme oranlarını artırır ve işveren markasını güçlendirerek işletmelerin rekabetçi kalmasına katkıda bulunur. Bu nedenle, çalışma yaşam kalitesi, işletmeler için stratejik bir yatırım olmaya devam etmektedir.

Çalışma Yaşam Kalitesi (QWL) programları, çalışanların iş motivasyonu ve iş performansına, kuruma olan sadakat ve bağlılıklarına, düşük işten ayrılma oranlarına, çalışan devamsızlığının azalmasına ve yönetim ile işçi arasındaki anlaşmazlıkların azaltılmasına katkıda bulunur. Yöneticiler, aşağıdaki programlar ve faaliyetler aracılığıyla çalışma yaşam kalitesini artırabilir (Sirgy vd., 2006: 429):

- *Çalışanlara zamanında performans geri bildirimi sağlamak,*
- *Çalışanların, kurumun sağlık ve refahını etkileyen önemli kararlara katılımını sağlamak,*
- *Rol netliği oluşturmak,*
- *Çalışanların bilgilendirme ve motivasyon ihtiyaçlarını karşılamak,*
- *Çalışanlara iyi bir ücret politikası sunmak,*
- *Çalışanları adil ve eşit bir şekilde cretlendirmek,*
- *İş ve iş dışı alanların taleplerini dengelemek için alternatif çalışma düzenlemeleri kullanmak,*
- *Bireysel ihtiyaçları tatmin eden işler tasarlamak,*
- *İş tasarımını çalışan ihtiyaçlarıyla eşleştirmek,*
- *Sosyal ve büyüme ihtiyaçları düşük olan çalışanları rutin işlere atamak,*
- *Sosyal ihtiyaçları yüksek fakat büyüme ihtiyaçları düşük olan çalışanları geleneksel çalışma gruplarına atamak,*

- *Sosyal ihtiyaçları düşük fakat büyüme ihtiyaçları yüksek olan çalışanları zenginleştirilmiş işlere atamak,*
- *Hem sosyal hem de büyüme ihtiyaçları yüksek olan çalışanları öz yönetimli takımlara atamak,*
- *Bilgi teknolojisinin performansı kolaylaştırmak ve üretkenliği artırmak için kullanılması.*

Çalışma yaşam kalitesi kavramının kökenlerinin Amerika Birleşik Devletleri'nde resmi bir disiplin olarak tanımlandığı belirtilmektedir (Acar, 2016). Çalışma yaşam kalitesinin çok boyutlu yapısını geniş bir perspektifle ele alan Walton (1973: 12-16) tarafından çalışma yaşam kalitesinin göz önündeki özelliklerini analiz etmek için aşağıdaki ereve sunulmuştur:

- Yeterli ve adil cretlendirme
- Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları
- İnsan kapasitesinin kullanımı ve gelişimi için fırsatlar
- Sürekli büyüme ve güvenlik için gelecekteki fırsatlar
- İş organizasyonunda sosyal bütünleşme
- İş organizasyonundaki kanunlar
- Çalışma ve toplam yaşam alanı
- Çalışma hayatının sosyal uygunluğu

Adil cretlendirme ve güvenli çalışma koşullarının sağlanması, insan potansiyelinin kullanımı ve gelişimi için olanaklar sunulması, çalışanların sürekli büyümelerine ve gelecekteki güvenliklerine yönelik fırsatlar sunulması, iş organizasyonu içinde sosyal bütünleşmeyi teşvik etme, iş kanunlarına uyum, iş ve özel yaşam arasındaki dengenin korunması ve çalışma hayatının toplumsal değerlerle uyumlu olması gibi temel özellikler ön plana çıkarılmaktadır. Bu çerçevenin tanımladığı elementler, çalışma yaşam kalitesinin sadece bireysel ve işletme düzeyinde değil, aynı zamanda toplumsal bir uyum içinde değerlendirilmesi gerektiğini vurgular. Bu kapsamlı perspektif, çalışma yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik politika ve uygulamaların tasarlanmasında temel bir referans noktası olarak hizmet eder ve bu sayede, çalışanların refahı ile organizasyonel ve toplumsal ilerlemenin birbirini nasıl desteklediğine dair daha derin bir anlayışa zemin hazırlar.

2.2.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Kavramının İşletmeler, Yöneticiler ve İşgörenler Açısından Önemi

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinden esinlenerek, Sirgy vd. (2001), çalışma yaşam kalitesini temel ve büyüme ihtiyaçları olmak üzere iki boyuta ayırmışlardır. Temel çalışma yaşam kalitesi, sağlık, güvenlik, ekonomik durum ve aile yaşamı gibi ihtiyaçların organizasyonel kaynaklar aracılığıyla karşılanmasını içerirken; büyüme ihtiyacı ise sosyal ilişkiler, saygınlık, kişisel gelişim, bilgi edinme ve üretkenlik gibi ihtiyaçların organizasyonel kaynaklar aracılığıyla tatmin edilmesini ifade eder. Bu ihtiyaçlar, çalışanların iş yaşamlarındaki deneyimleri ve tatmin düzeyleri üzerinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu da işletmelerin, çalışanların bu ihtiyaçlarını karşılamak ve iş yaşamı kalitesini artırmak için çeşitli stratejiler geliştirmesi gerektiğini göstermektedir. Çalışma yaşam kalitesi (ÇYK), sadece araştırmacılar tarafından değil, aynı zamanda işverenler, yöneticiler ve çalışanlar tarafından da yoğun bir ilgi odağıdır. ÇYK'nin çeşitli yönleriyle analizi, her bir katılımcı grubu açısından farklı etkiler ve sonuçlar doğurabilir (Demir, 2011: 453). Çalışma yaşam kalitesi, çalışanların işten aldıkları tatminin yükseltilmesinde ve bu yolla işletmenin gelir ve kârlılığının artırılmasında önemli bir etkiye sahiptir. İşletme yöneticileri için, çalışma yaşam kalitesi hakkında düzenli geri bildirim toplamak, kurumsal başarının temel bir bileşeni olarak kabul edilmektedir. Çalışanlara periyodik olarak ödüller verilmesi ve bu tür geri bildirimlerin sağlanması, çalışma yaşam kalitesini iyileştirmede olumlu etkilere sahip olabilir (Louis, 1998).

Çalışma yaşam kalitesinin iyileştirilmesi, işletme içerisindeki çalışanların uyumlu bir şekilde iş birliği yapmalarını teşvik etmektedir (Yabacı, 2020). Bu bağlamda, özellikle hizmet sektöründeki ağırlama işletmelerinin, çalışan memnuniyetini artırmak ve örgütsel bağlılık düzeylerini yükseltmek amacıyla çalışma yaşam kalitesine yatırım yapmaları gerekmektedir. Çalışma yaşam kalitesinin artırılmasında, çalışanların takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi kritik bir öneme sahiptir. Bu uygulamalar, yönetici ve çalışan arasındaki ilişkinin kalitesini yükseltebilir, çalışanların işletmeye olan bağlılık hissini artırabilir ve bu sayede genel başarının elde edilmesine katkı sağlayabilir. Genel olarak, bireylerin çalışma yaşam kalitelerini yükselterek işletmede sürekliliği ve artan verimliliği sağlamanın mümkün olduğu ifade edilmektedir (Almalki, FitzGerald, ve Clark, 2012).

Konaklama sektöründe, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, hizmet sürecindeki herhangi bir aksama durumunda yöneticinin zamanında müdahale edememesine yol açabilmektedir. Bu durum, işletmeler için, çalışanlarına sağlıklı bir çalışma ortamı sağlama, adil bir ücretlendirme sistemi kurma, çalışanların sosyal haklarını güvence altına alma ve onların gelişimini destekleyecek eğitim programları sunma gibi unsurların çalışma yaşam kalitesini iyileştirme açısından önemini artırmaktadır (Sirgy vd., 2001). Ayrıca, çalışma yaşam kalitesinin, çalışanların iş tatmini ve sadakatine olumlu katkılar sağladığı düşünüldüğünde, bu kalitenin yükseltilmesinin, müşterilere sunulan hizmetin kalitesini dolaylı olarak artıracak olumlu bir adım olduğu kabul edilmektedir (Lau, 2000).

2.2.3. Çalışma Yaşam Kalitesinin Sonuçları

Akademik literatür, çalışma yaşam kalitesi (ÇYK) ile çalışanların istifa niyeti, iş tatmini, işe bağlılık, tükenmişlik ve stres gibi sonuçlar arasındaki ilişkileri yoğun bir şekilde incelemektedir. Benders ve van de Looij'ın (1994) gerçekleştirdiği bir çalışma, ÇYK'nin işten ayrılma niyetiyle ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Mosadeghrad vd. (2011) tarafından yapılan araştırmada, istifa niyetine etki eden faktörler arasında düşük motivasyon, örgütsel politikalar, iş stresi, iletişim eksikliği ve iş güvenliği gibi ÇYK bileşenleri belirlenmiştir.

İş tatmini ile ÇYK arasındaki bağlantıyı ele alan çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin, Danford vd. (2008), iş tatminini ÇYK'nin çeşitli boyutlarıyla ilişkilendirmiş ve adil muamele, danışmanlık, iş güvenliği, ekip içi ortak karar alma gibi faktörlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemiştir. Organizasyonel bağlılık da ÇYK ile ilişkilendirilen bir diğer önemli sonuçtur. Amjad ve Rafique (2013), iş bağlılığının önemli bir belirleyicisi olarak ÇYK'nin “şefkat memnuniyeti” alt boyutuna işaret etmişlerdir. Bu bulgular, ÇYK'nin çeşitli yönlerinin çalışan deneyimleri ve performansı üzerindeki etkisini gözler önüne sermektedir. Çalışanların işten ayrılma niyeti, iş tatmini, bağlılık ve stres gibi faktörler, ÇYK'nin farklı boyutlarıyla sıkı bir şekilde ilişkilidir ve bu da iş yerindeki deneyimleri üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir. Bu durum, işletmelerin ÇYK'yi iyileştirmeye yönelik stratejiler geliştirmesinin önemini vurgulamaktadır. Bu tür bulgular, işletmelere ÇYK'yi artırmak için önemli yönlendirmeler sağlamaktadır. Bu çalışmaların genelinde, iş yaşamı kalitesinin işletmeler için kritik bir faktör olduğu ve çalışanların deneyimleri,

motivasyonları ve iş performansları üzerinde önemli etkileri olduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda, işletmelerin çalışanlarının iş yaşamı kalitesini artırmaya yönelik çabaları artırmasının önemi öne çıkmaktadır.

Turizmle ilişkili mekanlar, bireylerin ilişkileri başlatması, geliştirmesi ve test etmesi için bir dizi ayırt edici durum ve fırsat sunmaktadır. Bu dinamik süreçlerden kaynaklanan yaşam kalitesi etkileri arasında stresin azaltılması, kimliğin desteklenmesi, beceri ve karakter güçlerine katkıda bulunulması ve başkalarına karşı anlayışlı olmak için duygusal bir hazırlık oluşturulması yer almaktadır (Pearce, 2011: 25). Efraty ve Sirgy (1990: 31) tarafından yapılan araştırmada çalışma yaşam kalitesinin yüksek olması durumunda; çalışanların örgütsel kimlik, iş tatmini, işe katılım, iş çabası ve iş performansı gibi faktörlerde daha olumlu sonuçlar gösterdiğini bulması çalışma yaşam kalitesi kavramının var olmasıyla ortaya çıkacak sonuçları ortaya koymaktadır.

Girişimcilerin yetersizliği (daha uzun çalışma saatleri ve fazla mesai ve stres yoluyla) nispeten daha fazla daha iyi örgütlenmiş çalışma biçimlerine kıyasla çalışma yaşam kalitesi üzerinde olumsuz etki etmektedir. Çalışma yaşam kalitesi veya genel olarak yaşam değerleri ile ilgilenirken turizm çalışanları ile ilgili aşağıdaki gibi sınıflandırma yapılabileceği belirtilmektedir (Weiermair ve Peters, 2011: 466).

- Destinasyon dışından mevsimlik işçi olarak sadece geçici iş için gelenler
- Her yıl düzenli olarak mevsimlik işçi olarak destinasyon dışından gelenler
- Destinasyonda daimî ikamet eden ve orada yıllık veya dönemsel olarak (mevsimlik) çalışan kişiler

Akademik literatürde yer alan çalışmalar, Çalışma Yaşam Kalitesi'nin (ÇYK) çeşitli yönlerini ve etkilerini kapsamlı bir şekilde ele almaktadır. Bu çalışmalar, ÇYK'nın bireysel ve örgütsel düzeydeki önemini vurgulayarak, iş ve özel yaşamın dengesine, sağlık ve refah düzeylerine olan etkilerini ortaya koymaktadır.

Baruch (2000) tarafından yapılan çalışma, tele çalışmanın avantajlarını ve zorluklarını ele almış ve bu çalışma biçiminin etkinliğine, ÇYK'ye ve aile yaşamına etkilerini incelemiştir. Araştırma, tele çalışmanın ÇYK üzerinde önemli etkileri olduğunu göstermektedir.

Slaski ve Cartwright (2002) tarafından yapılan çalışma, perakende sektöründeki yöneticilerin Duygusal Zekâ (EQ) düzeylerinin stres, sağlık, moral ve ÇYK ile olan ilişkisini incelemiştir. Araştırma, yüksek EQ seviyelerine sahip yöneticilerin daha az stres yaşadığını ve daha iyi sağlık ve refah durumuna sahip olduğunu bulmuştur.

Boxall ve Macky (2014) tarafından yapılan çalışma, yüksek katılımlı iş süreçlerinin çalışan refahı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışma, özerklik ve karar verme süreçlerine katılımın olumlu etkilerini vurgulamıştır.

Grant vd. (2013) çalışmalarında, uzaktan çalışmanın iş etkinliği, refahı ve iş-yaşam dengesi üzerindeki psikolojik faktörlerini incelemiştir. Araştırma, esnek çalışma yeteneği ve bireysel yetkinliklerin uzaktan çalışanların performansını etkilediğini bulmuştur.

Kenny vd. (2004) tarafından yapılan çalışma, opera korosu sanatçıları arasındaki iş stresi ve müzik performansı kaygısının ÇYK üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışma, iş stresinin sanatçıların ÇYK'sına katkı sağladığını bulmuştur.

Kim vd. (2017; 2018) tarafından yapılan çalışmalar, Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) algısının otel çalışanlarının ve otelcilik sektörü çalışanlarının ÇYK, iş tatmini ve genel yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmalar, KSS algısının çalışanların ÇYK'sini ve iş performansını olumlu yönde etkilediğini bulmuştur.

De Cuyper vd. (2009) tarafından yapılan çalışma, iş güvencesizliğinin iş yerinde zorbalıkla olan ilişkisini ve algılanan istihdam edilebilirliğin bu ilişki üzerindeki etkisini araştırmıştır. Çalışma, iş güvencesizliğinin iş yerinde zorbalıkla güçlü bir ilişkisi olduğunu ve algılanan istihdam edilebilirliğin bu ilişki de düzenleyici bir etkisi olduğunu bulmuştur.

Shamir ve Salomon, (1985) çalışmalarında, evden çalışmanın bireysel ÇYK üzerindeki etkilerini ele almış ve bu çalışma biçiminin bireysel yaşam üzerindeki olası sonuçlarını tartışmıştır. Çalışma, evden çalışmanın esneklik ve iş-yaşam dengesi sağlama potansiyeline dikkat çekmiştir.

Gil-Monte (2005) araştırmalarında, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin ÇYK değerlendirmesi için faktöriyel geçerlilik ve iç tutarlılık sağladığı bulunmuştur, bu da tükenmişlik ve ÇYK arasındaki ilişkinin önemini vurgular.

Martel ve Dupuis (2006) çalışmalarında, ÇYK'nın teorik ve metodolojik sorunlarına odaklanmış ve yeni bir model ve ölçüm aracı sunmuştur. Çalışma, ÇYK'nın ölçülmesi ve geliştirilmesindeki zorlukları ele almıştır.

Gallie, (2003) araştırmalarında, İskandinav ülkelerinin ÇYK konusundaki politika taahhütlerinin çalışma yaşamı deneyimlerine nasıl yansıdığı incelemiştir. Çalışma, İskandinav ülkelerindeki yüksek ÇYK düzeylerini ve bu ülkelerdeki iş görevleri ve karar verme süreçlerine katılım fırsatlarının diğer Avrupa Birliği ülkelerine göre daha yüksek olduğunu bulmuştur.

Mosadeghrad vd. (2011) çalışmalarında, iş stresinin sağlık çalışanlarının ÇYK ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, iş stresinin ÇYK ile ters orantılı olduğunu ve işten ayrılma niyetleriyle doğrudan ilişkili olduğunu bulmuştur.

Katz vd. (1985) Çalışmalarında, endüstriyel ilişkiler sistemlerinin ve ÇYK'yi iyileştirme çabalarının örgütsel etkinlik üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir. Araştırma, ÇYK'nın iyileştirilmesinin ekonomik performans üzerinde sınırlı etkisi olduğunu ortaya koymuştur.

Donaldson ve Ko, (2010) çalışmalarında, pozitif örgütsel psikolojinin ÇYK ve örgütsel etkinlik üzerindeki potansiyel etkilerini tartışmıştır.

Jenaro vd. (2011) araştırmalarında, işe bağlılığın yüksek olduğu durumlarda hemşirelerin iş tatmininin ve ÇYK'nın daha yüksek olduğunu bulmuştur.

Gurses ve Carayon (2007; Gurses vd., 2009): Bu çalışmalar, yoğun bakım hemşirelerinin çalışma ortamındaki performans engellerini ve bu engellerin hemşirelerin iş yükü, algılanan bakım kalitesi ve ÇYK üzerindeki olumsuz etkilerini incelemiştir.

Hsu ve Kernohan (2006) çalışmalarında, Tayvan'daki hastane hemşirelerinin ÇYK boyutlarını ele almış ve hemşirelerin iş tatmini, stres, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetleri ile ilgili sorunları belirlemiştir.

Efraty ve Sirgy (1990) çalışmalarında, ÇYK'nın yüksek olduğu durumlarda çalışanların örgütsel kimlik, iş tatmini, işe katılım, iş çabası ve iş performansı gibi faktörlerde daha olumlu sonuçlar gösterdiğini bulmuştur.

Davoine vd. (2008) çalışmalarında, Avrupa Birliği'nin iş kalitesini izlemek için tanımladığı Laeken göstergelerini tartışmış ve bu göstergelerin iş kalitesi üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir.

Bu çalışmalar, ÇYK'nın geliştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması için stratejik yaklaşımların ve politikaların önemini vurgulamaktadır. İş ve özel yaşam dengesi, sağlık ve refah, duygusal zekâ, iş süreçleri, sosyal sorumluluk ve iş güvencesizliği gibi faktörler, çalışanların ÇYK'sını etkileyen anahtar unsurlar olarak kabul edilmektedir. Bu faktörlerin yönetimi hem bireysel hem de kurumsal performansın artırılmasında önemli bir role sahiptir.

2.3. Yenilikçi İş Davranışı

Çalışmanın bu kısmında yenilikçi iş davranışı kavramıyla ilgili genel bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda kavramın tanım ve öneminin yanı sıra kavramın sonuçlarının neler olacağı hakkında bilgi verilmiştir.

2.3.1. Yenilikçi İş Davranışı Kavramının Tanımı ve Kapsamı

Yenilik kavramı; eskimiş, zararlı veya yetersiz sayılan şeyleri yeni, yararlı ve yeterli olanlarıyla değiştirme” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2023). TDK'nın tanımı doğrultusunda düşünüldüğünde; iş süreçlerinde yenilik kavramının işgörenlerin kendi işleri ile ilgili yeni davranışlar sergileme ve işlerini yeni yöntemlerle yapma süreci olarak ifade edilebilir.

Çalışanların yenilikçi iş davranışları sergilemedikleri takdirde, örgütlerin yenilikleri başarıyla uygulamaları ve rekabet avantajlarını sürdürmeleri oldukça zorlaşmaktadır. Kavram hakkındaki inovasyon ve yenilikçi davranışlar üzerine yapılan sayısız çalışma, “yenilikçi iş davranışı” kavramına odaklanmış ve bu kavrama yeni boyutlar ekleyerek onu daha da derinlemesine kavramsallaştırmıştır (Gurbuz ve Gulec, 2022: 138). Bu araştırmalar kapsamında yapılan yenilikçi iş davranışı kavramının tanımları tablo 2.2.'de sunulmuştur.

Yazar(lar)	Yenilikçi İş Davranışı Tanımı
West ve Farr (1990: 9)	Bu, bir birime yeni olup, bireyden topluma kadar geniş bir çerçevede önemli katkılar sunma amacı taşıyan fikirlerin, süreçlerin, ürünlerin veya prosedürlerin, bir rol, grup veya kuruluş içinde bilinçli bir şekilde benimsenmesi ve hayata geçirilmesi sürecidir.
Spreitzer (1995: 1449)	Yenilikçi davranışlar, yeni veya farklı bir şeyin oluşturulmasını yansıtır. Yenilikçi davranışlar tanım gereği değişim odaklıdır çünkü yeni bir ürün, hizmet, fikir, prosedür veya sürecin oluşturulmasını içerirler.
Janssen (2000: 288)	Yenilikçi iş davranışı, iş rolü, grup veya kuruluş düzeyinde, rol performansını, grubu veya kuruluşu geliştirmek amacıyla, yeni fikirlerin bilinçli bir biçimde üretilmesi, sunulması ve uygulanması süreci olarak tanımlanmaktadır.
Dorenbosch, Van Engen ve Verhagen (2005: 129)	Yenilikçi iş davranışı, bireysel çalışanların görevlerini ifa ederken yenilik geliştirme konusundaki istekliliklerini içerir; bu, çalışma metodolojilerinin geliştirilmesi, meslektaşlarla doğrudan iletişim, bilgisayar teknolojisinin kullanılması veya yeni hizmet veya ürünlerin tasarlanması gibi çeşitli biçimlerde tezahür edebilir.
Carmeli, Meitar ve Weisberg (2006: 78)	Yenilikçi davranış, bir kuruluş veya onun bölümlerinin yararına, bireyin bir sorunu tespit ettiği ve kendisi için yenilikçi (yeni veya ödünç alınmış) fikirler ve çözümler geliştirdiği, bu fikirleri teşvik etmeye ve desteklemeye yönelik çabalar sarf ettiği ve uygulanabilir bir prototip veya model geliştirdiği çok katmanlı bir süreç olarak tanımlanır.
Tuominen ve Toivonen (2011: 398)	Yenilikçi iş davranışı; yenilik ve değişim faaliyetlerini, bir kuruluştaki faydalı yeniliklerin oluşturulmasına ve kullanılmasına katkıda bulunmayı amaçlayan tüm faaliyetler olarak tanımlanabilir.

Tablo 2.2. Yenilikçi İş Davranışı Tanımları

Kaynak: Stan, D. S., Gyes, G. V. ve Hootegem, G. V. (2014)

Yenilikçi iş davranışını, dört temel özellik ile ifade etmek mümkündür. Bunlar (Kanter, 1985; Ulun, 2023: 34-35):

1- Yenilikçilik sürecinde, sonuçları öngörmek için gerekli olan bilgi ve tecrübe genellikle sınırlı veya mevcut değildir. Bu durum, yeniliklerle ilişkili belirsizlikler oluşturur ve zaman, kaynak ve çaba planlaması beklenmedik şekillerde değişebilir.

2- Yenilikçi davranış süreci, yüksek düzeyde bilgi gerektiren bir süreçtir. Bu, bilgi ve deneyim ediniminin önemli değişkenlik gösterdiği ve bu süreçte sergilenen davranışların yeni keşifleri ve ilgili bilgileri beraberinde getirdiği anlamına gelir (yani öğrenme eğrisi dik olabilir).

3- Yenilikçi davranış, her zaman alternatiflerle rekabet halindedir. Bu, yenilikçi bir davranış tasarımının veya eylem planının mevcut sistemler ve diğer alternatifler arasında tercih edilmesi gerektiğini ifade eder. Bu durum, mevcut düzeni savunan ve belirli haklara ve rolleri üstlenen rakipler tarafından tehdit gibi algılanabilir.

4- Bir örgütte yenilikçi davranışın etkili olması, sınırları aşmayı gerektirir. Bu, diğer bölümler, sektörler ve uzmanlık alanları ile etkileşim kurmayı ve bu şekilde yenilikçi davranışları daha sürdürülebilir hale getirmeyi ifade eder. Sınırları aşma yeteneği, farklı bilgi alanlarından ve kültürel desteklerden yararlanmayı gerektirir ve bu, yenilikçi iş davranışlarının başarısı için kritik öneme sahiptir.

Kamu ve özel sektörde, ürün veya hizmet sağlayan kuruluşlar nezdinde, yenilikçilik iş yaşamının her evresinde önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Rekabetin yoğun olduğu pazarda varlık gösterebilmek, faaliyetlerini devam ettirebilmek ve performanslarını yükseltebilmek adına kurumların yenilikçi yaklaşımlar benimsemeleri zorunludur (Ulusal ve Yüreğir, 2020: 18). Reuvers vd. (2008: 228) tarafından belirtildiği üzere, bu yenilikçilik kültürünün kökünde, açık fikirli ve serbestçe düşünme yetisine sahip çalışanlar bulunmaktadır. Bu kapsamda, Van de Ven (1986: 590), Janssen (2000: 288) ve Altıntaş (2023: 33) gibi araştırmacılar da vurgulamıştır ki, örgütlerde yenilikçiliğin ve devamlılığın sürdürülebilmesi, verimlilik ve performansın yükseltilmesi bakımından çalışanların gösterdikleri davranışlar kritik bir rol oynamaktadır.

Yenilikçi iş davranışı (YİD) yalnızca araştırma ve geliştirme ortamında yeni ürünlerin geliştirilmesini değil, aynı zamanda tüm organizasyonu kapsar (Khan, vd., 2020: 4). Konuya bütüncül bir yaklaşımla eğilmek önemlidir. Yenilikçi iş davranışı, bir organizasyonun faydası için yeni fikirlerin geliştirilmesi ve uygulanmasını içeren bir süreçtir. Bu süreç, yeni fikirlerin oluşturulması, tanımlanması, uygulamaya konulması ve sonuçta orijinal çıktıların elde edilmesini kapsar. Yenilikçi iş davranışının başarılı olması için organizasyon içinde bilginin bulunması ve etkin bilgi paylaşımının gerçekleşmesi kritik öneme sahiptir. Bu bilgi paylaşımı, yeni fikirlerin ve değer katan yenilikçi özelliklerin gelişimini teşvik eder (Yıldırım, 2020: 140).

Yenilikçi iş davranışını anlamının önemli olduğu bunun yanında fikirlerin keşfi, üretilmesi, savunulması ve uygulanması olmak üzere dört boyuttan oluştuğu belirtilmektedir (De Jong ve Den Hartog, 2010: 33-34) Mura vd. (2012: 2)

alışmalarında, yenilikçi iş davranışını, bireylerin yeni ve faydalı fikirler, süreçler ve ürünler getirme amacı güderek çalışma ortamlarına yönelik sergiledikleri davranışlar olarak tanımlanabileceğini belirtmişlerdir. De Jong ve Den Hartog (2010: 24) ise araştırmalarında yenilikçi iş davranışını fikirlerin ortaya çıkarılması ve uygulanması süreçlerinin tümü olarak ifade etmektedirler. Dolayısıyla yenilikçi iş davranışı, çalışanların kendi örgütsel bağlamlarında yeni ve faydalı fikirlerin, süreçlerin ve ürünlerin üretilmesinde ve tanıtılmasına dinamik katılımıyla mümkün hale gelmektedir. Başka bir ifadeyle çalışanların yenilik sürecine aktif bir şekilde katılım göstermesi gerekmektedir. Bu proaktif katılım, yenilikçi iş davranışının temelini oluşturan içsel dinamizmi ve üretkenliği yansıtmakta ve sürekli iyileştirme ve değişime uyum sağlama kültürünün teşvik edilmesindeki önemini vurgulamaktadır (Yidong ve Xinxin, 2013: 442).

Çalışanların değişen çalışma koşullarına uyum sağlamaları ve yenilikçi fikirler üretmeleri işletmeler için hayati önem arz etmektedir. Bu nedenle dünya çapındaki kuruluşlar, işyerinde yenilikçi davranışlar yoluyla etkili kurumsal işleyişine katkıda bulunabilecek çalışanları aramaktadırlar. Bu hedefi gerçekleştirmek için işletmeler yalnızca teknolojiden anlayan ve duygusal açıdan zeki çalışanları işe almaları yetmez, aynı zamanda işyerinde yenilikçiliğin desteklenmesini de sağlamaları gerekmektedir (zsungur, 2019: 85). Hızlı pazar değişimleri, modern teknolojilerin çoğalması ve rekabet üstünlüğü gibi durumlardan dolayı özellikle turizm işletmeleri için yenilikçi iş davranışı daha fazla önem arz etmektedir (Kim ve Lee, 2013: 324). Böylesine dinamik bir ortamda, çalışanlar arasındaki yenilikçi iş davranışı, örgütsel rekabetçiliğin temel taşı haline gelmektedir (Chen, Wu ve Chen, 2010: 201). Böylece yenilikçi iş davranışının turizm işletmelerinde önemli olduğu ifade edilebilir.

Yenilikçi iş davranışı, rekabetin yüksek olduğu profesyonel bir ortamda örgütsel sürdürülebilirliğin temelini oluşturmaktadır. Bu durum işletmelerde üretkenliğin artması, örgütsel başarı, örgütsel değişimin teşvik edilmesi ve üretken çalışma uygulamalarının geliştirilmesi gibi çeşitli avantajlara yol açmaktadır (Bani-Melhem vd., 2018: 1605). Konaklama sektöründe yenilikçi iş davranışı, işletmelerin hayatta kalması için kaçınılmaz faktörler arasında yer almaktadır. Çünkü yenilikçi iş davranışları sergileyen çalışanlar, müşterilerin değişen talep ve beklentilerini etkin bir şekilde karşılayabilmektedir.

Teknolojik ilerlemeler ve artan rekabet, çalışma ortamlarında önemli ve hızlı değişimlere neden olmuştur. Bu durum, örgütleri yeniden yapılandırmaya ve işin doğasını değiştirmeye zorlamaktadır. İşletmeler, rekabetçi kalabilmek ve bu değişen ortama uyum sağlayabilmek için çeşitli stratejiler benimsemektedirler. Yeniliklere uyum sağlayamayanlar iş gücünde kesintilere giderek çalışanlar arasında geleceğe dair kaygı ve güvensizlik oluştururken, diğer yandan yenilikçiliği ve üretkenliği teşvik eden stratejilerle hayatta kalmaya ve rekabet avantajını korumaya çalışmaktadırlar (Koednok ve Sungsanit, 2018). Bu işletmeler, çalışanları görev performanslarında yenilikçi olmaya ve risk almaya motive etmeye çalışmaktadırlar. Ayrıca çalışanları görev performansını artırmak ve benzersiz ürün ve hizmetler geliştirmek için yenilikçi fikirlere katkıda bulunmaya teşvik etmektedirler.

Yenilikçi iş davranışı, çalışanların işletmelerde yeni ve yararlı fikirler, iş süreçleri, ürünler ve yöntemler üretmesi, tanıtması ve uygulaması sürecinin tümünü ifade etmektedir. Bununla birlikte yenilikçi iş davranışı işletmelerin rekabet avantajı sağlamasına ve sürdürülebilirliğini korumasına yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla yenilikçi iş davranışını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır (Supriyanto ve Sujianto, 2020: 999). Akademik literatürde, yenilikçi iş davranışını etkileyen etmenler sıklıkla bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler şeklinde kategorize edilmektedir.

İşletmede çalışan bireylerin yenilikçi olmalarını sağlayan veya engelleyen kişisel özellikleri olabilir. Yetkinlikler, motivasyonlar ve tutumların tümünü ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle çalışan bireylerin kişisel özellikleri keşfedilerek yeniliğe uyum sağlaması kolaylaştırılabilir. Yenilik genellikle bireylerin içsel motivasyonu ile yakından bağlantılıdır (Siregar vd., 2019: 324). İşe duyulan tutku, başarıyı ve kişisel gelişimi hedefleme, çalışanların yenilikçi fikirler ortaya koymasını teşvik etmektedir.

Yeniliği teşvik eden bir örgüt kültürü, çalışanların fikirlerini paylaşma ve geliştirme konusunda daha istekli olmalarını sağlamaktadır (Eskiler, Ekici, Soyer ve Sarı, 2016: 54). Açık iletişim, risk alma toleransı ve değişime açıklık gibi unsurlar içeren bir kültür, çalışanların yeni fikirlere ve yöntemlere daha fazla açık olmalarını sağlayabilir (Shanker vd., 2017: 67). Dönüştürücü liderlik, psikolojik güçlendirme, işe bağlılık, psikolojik sermaye ve işyeri maneviyatı gibi örgütsel faktörler de yenilikçi iş davranışını olumlu yönde etkilemektedir (Messmann vd., 2022: 29).

Yenilik yapmak için içsel motivasyonun fikir uygulamasıyla olumlu ve benzersiz bir şekilde ilişkili olduğu belirtilmektedir. Bir birey ne kadar yetenekli veya bilgili olursa olsun, işyerinde değişim meydana gelecekse, yenilik sürecine katılmaya istekli olması gerekir. Fikirlerin iletilmesi ve satılması, onları uygulamaya koymayı planlamak, sadece fikir üretmekten çok daha fazla zaman alır ve bu nedenle bu aşamada daha yüksek içsel motivasyon, bireylerin işlerin takip edilmesini sağlamak için yeterli çabayı göstermesini sağlayabilir (Birdi vd., 2016: 30).

2.3.2. Yenilikçi İş Davranışı Kavramının İşletmeler, Yöneticiler ve İşgörenler Açısından Önemi

Farklı geçmişlerine bakılmaksızın adil davranıldığını ve değer verildiğini hisseden çalışanların, işlerine olan tutkularını geliştirebileceği ve hizmet yenilikçiliğini destekleyebilecekleri belirtilmektedir (Luu, 2019: 326). Yenilikçi iş davranışı, çalışan motivasyonunu güçlendirir ve yeniliğe katılım fırsatı sunulan bireylerin işlerine olan bağlılıklarını artırır, bu durum işletmelerde personel memnuniyetinin yükselmesine katkıda bulunur. Üretici düşünce ve fikir geliştirme süreçlerine aktif katılım, çalışanların kendilerini ifade etme ve bireysel potansiyellerini tam anlamıyla kullanabilme imkânı sağlar (Al-Ansari, Pervan ve Xu, 2013: 162).

Hizmet işletmelerinde yenilikçi iş davranışının, müşterilerine en iyi şekilde hizmet veren otel çalışanlarının temel talebi olarak kabul edilebileceği belirtilmektedir (Dhar, 2015: 67). Müşterileri tarafından olumlu değerlendirmeler almak isteyen otellerin yenilikçi iş davranışı konusunda çalışmalar yapmasının faydalı olacağı söylenebilir.

Yenilikçi iş davranışı önemi, işletmeler, çalışanlar ve yöneticiler için stratejik bir avantaj sağlar. H. Li vd. (2019:1), Jada vd. (2019: 915) Stock, Afsar & Rehman (2015: 574) ve Khan vd. (2020: 1) tarafından yapılan çalışmalar, liderlik stili, iş yerindeki maneviyat, çalışan angajmanı ve güçlendirici faktörlerin yenilikçi iş davranışını teşvik etmede kritik role sahip olduğunu ortaya koymuştur. Bu faktörler, organizasyonların rekabet gücünü artırırken, çalışanların memnuniyet ve kişisel gelişimini de destekler.

Battistelli vd. (2019: 361) ve Javed vd. (2018: 594) gibi araştırmalar, bilgi paylaşımının ve kapsayıcı liderliğin YİD üzerindeki pozitif etkilerini vurgularken, M. J. Li vd. (2017: 697) proaktif kişilik ile YİD arasındaki ilişkide duygusal durumların ve üretken öz-yeterliğin aracı rolünü ortaya koymuştur. Bu bulgular, yenilikçi iş

davranışının teşvik edilmesi için örgütsel destek, güvenilir liderlik ve çalışanların kişisel yetkinliklerinin geliştirilmesinin önemini vurgular. Bu çalışmaların sonuçları, örgütlerin yenilikçilik kapasitelerini artırmak için çalışanların yeteneklerini ve motivasyonlarını destekleyici stratejiler geliştirmeleri gerektiğini göstermektedir. Yenilikçi iş davranışı (YİD), örgütsel başarı ve sürdürülebilir rekabet avantajı için kritik öneme sahiptir. Çalışmalara göre, YİD'yi teşvik eden faktörler arasında bilgi paylaşımı, çalışanların öğrenme yeteneği, zorlu görevler, örgütsel bağlılık, kapsayıcı liderlik, proaktif kişilik özellikleri ve üretken öz-yeterlilik yer almaktadır.

Yenilikçi iş davranışı, işletmelerin rekabet avantajı elde etmeleri, değişen koşullara hızlı bir şekilde uyum sağlamaları, çalışan motivasyonunu artırmaları ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmaları için kritik bir öneme sahiptir. İşletmelerin bu önemi kavramaları ve yenilikçi bir kültürü teşvik etmeleri, uzun vadeli başarıları için temel bir adımdır.

2.3.3. Yenilikçi İş Davranışının Sonuçları

Yenilikçi İş Davranışı (YİD) üzerine yapılan çeşitli akademik çalışmalar, bu konunun geniş ve karmaşık yapısını ortaya koyar. Bu çalışmaları değerlendirmek gerekirse aşağıdaki gibi bazı araştırma sonuçlarının ulaştığı sonuçlar incelenerek yenilikçi iş davranışının varlığında ne gibi sonuçları beraberinde getireceği hakkında bilgi sahibi olunabilir:

Tu ve Lu (2013) etik liderliğin, içsel motivasyon aracılığıyla YİD'yi pozitif etkilediğini bulmuşlardır, bu da etik liderliğin yenilikçiliği teşvik etmede kritik bir faktör olduğunu gösterir.

Javed Naqvi vd. (2019) kapsayıcı liderliğin, psikolojik güvenliğin aracılığıyla YİD üzerinde pozitif etkisi olduğunu bulmuşlardır.

Afsar vd. (2014) ve Afsar ve Umrani (2020), dönüşümsel liderliğin, psikolojik güçlendirme ve öğrenme motivasyonunun aracılığıyla YİD'yi teşvik ettiğini göstermiştir.

Shanker vd. (2017) yenilikçi organizasyonel iklimin, organizasyonel performans ile YİD arasındaki ilişkide arabulucu rol oynadığını belirtmişlerdir.

Alfes vd. (2013) ile Prieto ve Pérez-Santana (2014), algılanan İK uygulamalarının ve yönetici davranışlarının YİD'yi pozitif etkilediğini bulmuşlardır.

Kim ve Park (2017) örgütsel prosedürel adaletin, işe bağlılık ve bilgi paylaşımı aracılığıyla YİD ile ilişkili olduğunu göstermiştir.

Madrid vd. (2014) bireysel yenilikçilikte haftalık ruh hallerinin ve kişilik özelliklerinin önemli bir rol oynadığını vurgulamıştır.

Korzilius vd. (2017), kültürel zekanın, çok kültürlülüğün YİD üzerindeki etkisini aracılık ettiğini bulmuştur.

Montani vd. (2020), iş yükünün YİD ile ters U şeklinde bir ilişkisi olduğunu ve orta düzeyde iş yükünün YİD'yi teşvik ettiğini göstermiştir.

Sverke vd. (2019) iş güvensizliğinin, çalışan performansı üzerinde genel olarak olumsuz etkileri olduğunu belirtmiştir.

Bu çalışmalar, YİD'nin teşvik edilmesinde liderlik tarzları, örgütsel faktörler, bireysel ve sosyal faktörlerin yanı sıra iş yükü ve iş güvencesi gibi çeşitli dinamiklerin rol oynadığını göstermektedir. Her bir çalışma, yenilikçiliğin geliştirilmesi için stratejik yaklaşımlar ve müdahalelerin önemini vurgulamaktadır.

Bunların yanı sıra, Yenilikçi İş Davranışı (YİD) üzerinde etkili olabilecek diğer değişkenleri de ele almak faydalı olacaktır. Bu değişkenler şunlar olabilir:

Üretkenlik, öz-yeterlilik, yöneticiye güven ve belirsizlikten kaçınma gibi faktörler, Afsar ve Masood (2018) tarafından dönüşümsel liderlik altında yenilikçi iş davranışlarını etkileyen önemli değişkenler olarak tanımlanmıştır.

Cerne vd. (2017), takım düzeyindeki uyum ve iş özelliklerinin (bilgi saklama, takım düzeyindeki ustalık iklimi, görev bağımlılığı ve karar özerkliği gibi) YİD üzerinde önemli etkileri olduğunu vurgulamıştır.

Javed Naqvi vd. (2019) ile Rasool vd. (2021) çalışmalarında psikolojik güvenliğin ve çalışan refahının, YİD ve çalışan bağlılığı üzerindeki etkilerini incelemiştir.

Aboramadan (2022), yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamalarının, yüksek öğrenim kurumlarındaki çalışanların yeşil davranışları üzerindeki etkilerini ve bu süreçte yeşil iş bağlılığının rolünü araştırmıştır.

Akram vd. (2020) tarafından yapılan çalışma, örgütsel adaletin, bilgi paylaşımı aracılığıyla YİD üzerindeki etkilerini ele almıştır.

Bu değişkenlerin her biri, YİD'nin teşvik edilmesinde ve geliştirilmesinde önemli rol oynamakta ve çalışanların yenilikçi davranışlarını çeşitli şekillerde etkilemektedir. Bu nedenle, yenilikçiliği teşvik etmek isteyen organizasyonların bu çeşitlilikteki faktörleri dikkate alarak kapsamlı stratejiler geliştirmeleri gerekmektedir.

Yenilikçi İş Davranışının Sonuçları Üzerine Turizm Sektöründeki Araştırmalar

Turizm sektöründe YİD, çalışanların ve organizasyonların başarısının kritik bir bileşenidir. Aşağıdaki çalışmalar, turizm sektöründe YİD'nin sonuçlarına ve etkileyen faktörlere odaklanmıştır.

Kim ve Lee (2013) tarafından yapılan çalışma, öğrenme ve performans hedeflerinin, bilgi toplama ve bağışlama davranışları üzerinden çalışanların hizmet yenilikçi davranışlarını nasıl etkilediğini incelemiştir. Araştırma, öğrenme hedefi yöneliminin, bilgi toplama ve hizmet yenilikçi davranışlar arasındaki ilişkiyi güçlendirdiğini bulmuştur.

Dhar (2016) tarafından yapılan bir çalışma, etik liderliğin, lider-üye etkileşimi ve iş özerkliği yoluyla turistik otel çalışanlarının hizmet yenilikçi davranışlarını nasıl etkilediğini ortaya koymuştur. Araştırma, etik liderliğin çalışanların yenilikçi davranışlarını teşvik ettiğini göstermiştir.

M. S. Kim ve Koo (2017) tarafından yapılan çalışma, lider-üye değişiminin, çalışan angajmanı ve yenilikçi davranışlar ile iş performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma, lider-üye değişiminin iş bağlılığını ve yenilikçi davranışları etkilediğini göstermiştir.

Bani-Melhem vd. (2018) tarafından yapılan çalışma, işyeri mutluluğunun, iş arkadaşı desteği ve iş stresinin çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, işyeri mutluluğunun yenilikçi davranışların en önemli belirleyicisi olduğunu bulmuştur.

W. J. Chen (2011) tarafından yapılan bir çalışma, hizmet yeniliği, kültür ve kişilik arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma, çevresel faktörlerin bireysel faktörlere göre yenilikçi davranışları daha fazla şekillendirdiğini bulmuştur.

Karatepe vd. (2020) tarafından yapılan çalışma, hizmetkâr liderliğin, üretkenlik iklimi aracılığıyla yönetim yeniliği ve yenilikçi davranış üzerindeki etkilerini

incelemiştir. Araştırma, üretkenlik ikliminin; hizmetkâr liderliğin yönetim yeniliği ve yenilikçi davranış üzerindeki etkilerinde aracılık ettiğini bulmuştur.

Li ve Hsu (2016b) tarafından yapılan çalışma, müşteri-çalışan etkileşiminin çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, müşteri-çalışan etkileşiminin çalışanların yenilikçi davranışlarını artırdığını bulmuştur.

Hassi (2019) tarafından yapılan çalışma, yetkilendirici liderliğin yönetim yeniliği üzerindeki etkilerini incelemiş ve üretkenlik ikliminin bu süreçte aracılık rolü oynadığını bulmuştur.

Li ve Hsu (2018) tarafından yapılan çalışma, müşteri katılımının hizmetlerde çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini ve bu ilişkide kişilerarası güvenin aracı rolünü incelemiştir. Araştırma, müşterilerin bilgi ve duygusal katılımının çalışanların yenilikçi davranışlarını önemli ölçüde etkilediğini bulmuştur. Bu bulgular, müşteri-çalışan etkileşiminin YİD'yi teşvik etmede kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

Bani-Melhem vd. (2021) tarafından yapılan bir başka çalışma, kötü yönetim denetiminin çalışanların özsaygısı, işten ayrılma niyeti ve yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini ve bu süreçte çalışan dayanıklılığının rolünü incelemiştir. Araştırma, yüksek dayanıklılığa sahip çalışanların, kötü yönetim denetiminin olumsuz etkilerini daha şiddetli hissettiğini ve bu durumun yenilikçi davranışları üzerinde etkili olduğunu bulmuştur.

Bu çalışmalar, turizm sektöründe YİD'nin teşvik edilmesinin, etik liderlik, lider-üye etkileşiminin kalitesi, işyeri mutluluğu, çevresel faktörler, hizmetkâr liderlik, müşteri-çalışan etkileşimi, müşteri katılımı ve çalışan dayanıklılığı gibi faktörlerle yakından ilişkili olduğunu göstermektedir. Müşteri-çalışan etkileşimi, yenilikçi davranışların teşvik edilmesinde önemli bir faktör olarak ortaya çıkarken, çalışan dayanıklılığının kötü yönetim denetimi altında nasıl farklı tepkilere yol açabileceği de dikkate alınmalıdır. Bu çalışmalar, turizm sektöründeki yöneticiler için, çalışanların yenilikçi davranışlarını destekleyici stratejiler geliştirirken bu faktörleri dikkate almalarının önemini vurgulamaktadır.

3. ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİK, ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI KONULARIYLA İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR, TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ MEVCUT DURUM VE KAVRAMLARIN İLİŞKİSİ

3.1. Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı Konuları ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu kısımda örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kavramlarıyla ilgili literatürde yer alan daha önce gerçekleştirilmiş ve atıf alma durumlarına göre değerlendirildiğinde diğer çalışmalara göre daha önemli olduğu düşünülen çalışmalar hakkında bilgi verilmiştir.

3.1.1. Örgütsel Çeviklik Konusu ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu kısımda örgütsel çeviklik kavramıyla ilgili makale çalışmalarına tablo halinde yer verilmiştir. Web of Science veri tabanında konuyla ilgili en çok atıf alan çalışmalar sıralanmış ilk 25 makale tablo 3.1.'de sunulmuştur. Atıf sayıları WOS Score ile sınırlıdır.

Örgütsel çeviklik, çağdaş iş dünyasında firmaların yenilikçilik ve rekabetçi performanslarını belirleyen bir faktördür ve giderek artan bir biçimde bilgi teknolojilerine (BT) bağlı hale gelmektedir. Sambamurthy vd. (2003) bu konuda, BT yatırımlarının ve yeteneklerinin, firmanın performansına üç önemli örgütsel yetenek (çeviklik, dijital seçenekler ve girişimci uyanıklık) ve stratejik süreçler aracılığıyla etki ettiğini savunmaktadır. Bu dinamik yeteneklerin ve stratejik süreçlerin firmaların çeşitli ve çok sayıda rekabetçi eylem başlatma kapasitesini etkilediğini ve bu rekabetçi eylemlerin firmanın performansının önemli bir öncülü olduğunu öne sürmektedir.

Verhoef vd. (2021) dijital dönüşümün, iş modeli yeniliğine yol açarak tüketicilerin beklenti ve davranışlarını temelden nasıl değiştirdiğini ve geleneksel firmalar üzerinde büyük bir baskı oluşturduğunu belirtmişlerdir. İlgili çalışmada, dijital dönüşümün üç aşaması tanımlanmış ve dijital firmalar için büyüme stratejileri ile başarılı dijital dönüşüm yapmak için gerekli varlık ve yetenekler belirlenmiştir.

Teece vd. (2016), örgütsel çevikliği daha temel bir düzeyde incelemiş ve bunu dinamik yeteneklerle daha özel bir şekilde ilişkilendirmiştir. Çalışmada, yenilik ekonomisinde her yerde bulunan derin belirsizliği anlamının ilk olarak gerekli

olduğunu ve bu tür belirsizliklerin geleneksel araçlar ve yaklaşımlarla yönetilebilen riskten çok farklı olduğunu vurgulamışlardır.

Yazar-lar, Yıl	Çalışma Başlığı	Atıf Sayısı
Sambamurthy vd., (2003)	Shaping agility through digital options: Reconceptualizing the role of information technology in contemporary firms	1575
Verhoef vd., (2021)	Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda	811
Teece vd., (2016)	Dynamic Capabilities and Organizational Agility	711
Braunscheidel ve Suresh, (2009)	The organizational antecedents of a firm's supply chain agility for risk mitigation and response	677
Warner ve Wäger, (2019)	Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal	637
Lu ve Ramamurthy, (2011)	Understanding the link between information technology capability and organizational agility: an empirical examination	606
Tallon ve Pinsonneault, (2011)	Competing perspectives on the link between strategic information technology alignment and organizational agility: insights from a mediation model	523
Ivanov, (2020)	Viable supply chain model: integrating agility, resilience and sustainability perspectives-lessons from and thinking beyond the COVID-19 pandemic	509
Mikalef ve Pateli, (2017)	Information technology-enabled dynamic capabilities and their indirect effect on competitive performance: Findings from PLS-SEM and fsQCA	419
Liu vd., (2013)	The impact of IT capabilities on firm performance: The mediating roles of absorptive capacity and supply chain agility	415
Ueda vd., (2020)	Managing Cancer Care During the COVID-19 Pandemic: Agility and Collaboration Toward a Common Goal	362
Meade ve Sarkis, (1999)	Analyzing organizational project alternatives for agile manufacturing processes: an analytical network approach	359
Stevenson ve Spring, (2007)	Flexibility from a supply chain perspective: definition and review	357
Power, (2005)	Supply chain management integration and implementation: a literature review	332
Chen vd., (2014)	IT capability and organizational performance: the roles of business process agility and environmental factors	290
Wamba vd., (2020)	The performance effects of big data analytics and supply chain ambidexterity: The moderating effect of environmental dynamism	263
Liu vd., (2016)	The configuration between supply chain integration and information technology competency: A resource orchestration perspective	253
Côrte-Real vd., (2017)	Assessing business value of Big Data Analytics in European firms	243
Chakravarty vd., (2013)	Information Technology Competencies, Organizational Agility, and Firm Performance: Enabling and Facilitating Roles	243
Zhang ve Sharifi, (2000)	A methodology for achieving agility in manufacturing organisations	217
Nandi vd., (2021)	Redesigning Supply Chains using Blockchain-Enabled Circular Economy and COVID-19 Experiences	211
Gligor ve Holcomb, (2012)	Understanding the role of logistics capabilities in achieving supply chain agility: a systematic literature review	211
Agarwal ve Selen, (2009)	Dynamic Capability Building in Service Value Networks for Achieving Service Innovation	204
Ravichandran, (2018)	Exploring the relationships between IT competence, innovation capacity and organizational agility	202
Lee vd., (2015)	How Does IT Ambidexterity Impact Organizational Agility?	197

Tablo 3.1. Örgütsel Çeviklik Kavramıyla İlgili Yayınlanmış Makaleler

Braunscheidel ve Suresh (2009), tedarik zinciri çevikliğini bir risk yönetimi girişimi olarak ele almış ve firmaların pazar değişikliklerine hızla yanıt verebilmesi konusu araştırmıştır. İlgili çalışmada, tedarik zinciri çevikliğini artırmayı amaçlayan önemli değişkenlerin bir kümesini kurmayı hedeflemişlerdir.

Warner ve Wäger (2019), geleneksel endüstrilerdeki firmaların dijital dönüşüm için dinamik yetenekleri nasıl inşa ettiklerini keşfetmişlerdir. Yazarlar, dijital dönüşüm sürecinin organizasyonel yaşamın her alanında yeni dijital teknolojilerin kullanımı olduğunu ve çevikliğin, bir organizasyonun stratejik yenilenmesi için temel bir mekanizma olduğunu ortaya koymuşlardır.

Lu ve Ramamurthy (2011), BT'nin bir firmanın çevikliğini nasıl etkileyebileceğini veya engelleyebileceğini teorileştirerek, firmaların BT kaynaklarını başarıyla yönetmek için üstün firma genelinde BT yeteneğini geliştirmeleri gerektiğini savunmuştur.

Tallon ve Pinsonneault (2011), stratejik BT tasarımı ve örgütsel çeviklik arasındaki bağlantıyı incelemiş ve çevikliğin firmanın performansı üzerindeki etkisinin çevresel değişkenlikle olumlu bir şekilde düzenleyici etki edildiğini bulmuştur.

Ivanov (2020), tedarik zincirinin devamlılığını, özellikle COVID-19 salgını başladıktan sonra, üç boyutlu bir perspektiften; çeviklik, direnç ve sürdürülebilirlik açısından ele almıştır.

Örgütsel çevikliğin önemi ve sonuçları, pek çok araştırmacı tarafından incelenmiş ve bir dizi çalışma ile desteklenmiştir. Mikalef ve Pateli (2017), bilgi teknolojisinin (BT) dinamik yetenekler üzerindeki etkisini ve bu yeteneklerin rekabetçi performansa olan dolaylı etkilerini inceleyerek, BT yeteneklerinin, örgütsel çeviklik üzerinden firma performansını artırdığını göstermiştir. İlgili çalışmada, BT yeteneklerinin pazar sermayesi oluşturma ve operasyonel uyum çevikliğini geliştirdiğini ve bunun da rekabetçi performansı artırdığı belirtilmektedir.

Liu vd. (2013), BT yeteneklerinin firma performansı üzerindeki etkilerini absorbe edici kapasite ve tedarik zinciri çevikliği aracılığıyla incelerken, Ueda vd. (2020) gibi çalışmalar, COVID-19 salgını gibi belirsiz dönemlerde çevikliğin ve iş

birliğinin önemini vurgulamıştır. Salgın hastalık, örgütlerin değışime hızlı yanıt verme kapasitesinin hayati önemini ortaya koymuştur.

Meade ve Sarkis (1999) özellikle üretim işletmelerinde çeviklik geliştirmek için analitik ağ süreçleri önerirken, Stevenson ve Spring (2007) tedarik zinciri yönetiminde esnekliğin tanımını ve önemini değerlendirmiştir. Bu çalışmalarda, tedarik zinciri esnekliğinin sadece imalat esnekliğinden değil, aynı zamanda tedarik zinciri hızı ve yalın üretimden de kaynaklandığını ve organizasyonlar arası bileşenleri kapsaması gerektiği belirtilmiştir.

Power (2005), tedarik zinciri yönetiminin bütünsel ve sistematik bir yaklaşım gerektirdiğini, Chen vd. (2014) ise BT yeteneklerinin ve çevresel faktörlerin iş süreci çevikliği üzerinden nasıl etki ettiğini tartışmıştır. Wamba vd. (2020), büyük veri analitiğinin tedarik zinciri çevikliği ve performansı üzerindeki etkilerini ve çevresel dinamizmin bu ilişkiler üzerindeki moderatör etkisini incelemişlerdir. Liu vd. (2016), tedarik zinciri bütünleşmesi ve BT yetkinliği arasındaki ilişkiyi ele almışlardır.

Côrte-Real vd. (2017), Avrupa firmalarında büyük veri analitiğinin iş değerini ve örgütsel çeviklik üzerindeki etkilerini değerlendirirken, Chakravarty vd. (2013) BT yeteneklerinin çeviklik ve firma performansı üzerindeki iki katmanlı etkisini, çevresel dinamizmin bu ilişkileri nasıl değıştirdiğini ortaya koymuştur.

Zhang ve Sharifi (2000) çevik üretim organizasyonları için bir metodoloji sunarken, Nandi vd. (2021) blockchain teknolojisi ve döngüsel ekonomi ilkelerini kullanarak tedarik zincirlerini yeniden tasarlamayı önermiştir. Gligor ve Holcomb (2012) ise lojistik yeteneklerin tedarik zinciri çevikliğine katkısını sistematik bir literatür taramasıyla incelemişlerdir. Agarwal ve Selen (2009), hizmet değer ağlarındaki dinamik yeteneklerin inşasını ve hizmet yenilikçiliğini teşvik etmenin yollarını araştırmış, Ravichandran (2018) ise BT yeterliliği ve yenilik kapasitesinin örgütsel çeviklik üzerindeki etkilerini incelemiştir. Lee vd. (2015), BT çift yönlülüğünün örgütsel çevikliğe olan etkisini ve çevresel dinamizmin bu ilişkileri nasıl etkilediğini değerlendirmiştir.

Bu çalışmaların genelinde, örgütsel çevikliğin sadece firma içi özellik olmadığı, aynı zamanda tedarik zinciri, müşteri ilişkileri, bilgi yönetimi ve pazar dinamikleri ile derinlemesine entegre olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca, firmaların rekabet avantajı elde etmeleri ve sürdürmeleri için çevikliği stratejik bir öncelik olarak benimsemeleri

ve bunu çok boyutlu bir yaklaşımla ele almaları gerektiği ortaya çıkmaktadır. Bu araştırmalar, özellikle hızlı değişen iş ortamında, firmaların esnek, uyarlanabilir ve yenilikçi olmalarının kritik olduğunu ve bu yeteneklerin genellikle BT ve dijital dönüşüm yetenekleri ile desteklenmesi gerektiğini göstermektedir.

3.1.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Konusu ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu kısımda çalışma yaşam kalitesi kavramıyla ilgili makalelere tablo halinde yer verilmiştir. Web of Science veri tabanında konuyla ilgili en çok atıf alan makaleler sıralanmış ilk 25 makale aşağıda tablo 3.2.'de sunulmuştur. Atıf sayıları WOS Score ile sınırlıdır.

Yazar-lar, Yıl	Çalışma Başlığı	Atıf Sayısı
Baruch, (2000)	Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers	258
Slaski ve Cartwright, (2002)	Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers	217
Boxall ve Macky, (2014)	High-involvement work processes, work intensification and employee well-being	210
Grant vd., (2013)	An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance	194
Kenny vd., (2004)	Music performance anxiety and occupational stress amongst opera chorus artists and their relationship with state and trait anxiety and perfectionism	174
Van Der Klink vd., (2016)	Sustainable employability - definition, conceptualization, and implications: A perspective based on the capability approach	151
Neumann ve Dul, (2010)	Human factors: spanning the gap between OM and HRM	148
Van Laar vd., (2007)	The work-related quality of life scale for healthcare workers	147
Kim vd., (2017)	An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences	145
Holden vd., (2011)	A human factors framework and study of the effect of nursing workload on patient safety and employee quality of working life	139
Kim vd., (2018)	The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry	138
De Cuyper vd., (2009)	Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying	135
Shamir ve Salomon, (1985)	Work-at-home and the quality of working life	135
Gil-Monte, (2005)	Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals	134
Martel ve Dupuis, (2006)	Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument	128
Gallie, (2003)	The quality of working life: Is Scandinavia different?	124
Mosadeghrad vd., (2011)	A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees	104
Katz vd., (1985)	Assessing the effects of industrial-relations systems and efforts to improve the quality of working life on organizational-effectiveness	104

Tablo 3.2. Çalışma Yaşam Kalitesi Kavramıyla İlgili Yayınlanmış Makaleler

Yazar-lar, Yıl	Çalışma Başlığı	Atıf Sayısı
Donaldson ve Ko, (2010)	Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base	101
Jenaro vd., (2011)	Vigour and dedication in nursing professionals: towards a better understanding of work engagement	95
Gurses ve Carayon, (2007)	Performance obstacles of intensive care nurses	93
Gurses vd., (2009)	Impact of Performance Obstacles on Intensive Care Nurses' Workload, Perceived Quality and Safety of Care, and Quality of Working Life	88
Hsu ve Kernohan, (2006)	Dimensions of hospital nurses' quality of working life	86
Efraty ve Sirgy, (1990)	The Effects of Quality of Working Life (Qwl) On Employee Behavioral-Responses	78
Davoine vd., (2008)	Monitoring quality in work: European Employment Strategy indicators and beyond	77

Tablo 3.2. (devam) Çalışma Yaşam Kalitesi Kavramıyla İlgili Yayınlanmış Makaleler

Çalışma yaşam kalitesi (ÇYK), iş ve özel hayat dengesinden çalışma koşullarına kadar geniş bir alanı kapsayan, çok boyutlu bir kavramdır. Tabloda yer alan çalışmalar, bu kavramın farklı yönlerini ele alır ve ÇYK'nın önemli faktörlerini ortaya koyar.

Baruch (2000) tarafından yapılan araştırma, tele çalışmanın avantajları ve zorluklarını ele almıştır. Araştırmada, ilgili çalışma biçiminin etkinlik, ÇYK ve aile yaşamı üzerindeki etkileri incelenir. Slaski ve Cartwright (2002) ise, perakende sektöründeki yöneticiler üzerine yapılan bir çalışmada, duygusal zekânın (EQ) stres, sağlık, moral, ÇYK ve yönetim performansı ile ilişkisini keşfetmiştir. Araştırmada, yüksek EQ seviyelerine sahip yöneticilerin daha az stres yaşadığını ve daha iyi sağlık ve refah durumuna sahip olduğu bulunmuştur.

Boxall ve Macky (2014), yüksek katılımlı iş süreçlerinin çalışan refahı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışmada, daha fazla özerklik ve karar verme süreçlerine katılımın olumlu etkileri ortaya konulmuştur. Grant vd. (2013) tarafından yapılan bir başka çalışma, uzaktan e-çalışanların iş etkinliği, refahı ve iş-yaşam dengesi üzerindeki psikolojik faktörleri incelemiştir. Araştırma, teknolojiye erişim, esnek çalışma yeteneği ve bireysel yetkinlikler gibi faktörlerin e-çalışanların performansını etkilediğini bulmuştur.

Kenny vd. (2004) tarafından yapılan bir çalışma, opera korosu sanatçıları arasında iş stresi ve müzik performansı kaygısı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma, iş stresinin sanatçıların ÇYK'sına ayrı bir katkı sağladığını bulmuştur. Van Der Klink vd. (2016) tarafından yapılan bir çalışma ise, sürdürülebilir istihdamı

Amartya Sen'in yetenek yaklaşımı çerçevesinde tanımlar ve bu yaklaşımın, bireylerin isteki hedeflerine ulaşmalarını nasıl destekleyebileceğini tartışır.

Neumann ve Dul (2010), insan faktörleri bilgisinin hem insan refahını hem de işletme sistemi performansını nasıl iyileştirebileceğini ele almıştır. Araştırma, insan faktörlerinin uygulanmasının, işletme sistemlerinin uzun vadeli performansını iyileştirebileceğini önermektedir. Van Laar vd. (2007), sağlık çalışanları için çalışma yaşam kalitesi ölçeğini geliştirmiştir. Bu ölçeğin, sağlık çalışanlarının ÇYK'sini değerlendirmek için güvenilir bir araç olarak sunulduğu ifade edilmektedir.

Kim vd. (2017) tarafından yapılan bir çalışma, kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) algısının otel çalışanlarının ÇYK, duygusal bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, KSS algısının çalışanların ÇYK'sini ve iş performansını olumlu yönde etkilediğini bulmuştur. Holden vd. (2011) tarafından yapılan bir çalışma ise, hemşirelik yükünün hasta güvenliği ve çalışanların ÇYK'si üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, farklı türdeki iş yüklerinin hemşire ve hasta sonuçları üzerinde nasıl etkili olabileceğini ortaya koymuştur.

Kim vd. (2018) tarafından yapılan çalışma, Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) algısının konaklama sektörü çalışanlarının ÇYK, iş tatmini ve genel yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, yardımsever ve ekonomik KSS faaliyetlerinin ÇYK'yi olumlu yönde etkilediğini, ancak yasal ve etik KSS'un ÇYK üzerinde etkili olmadığı sonucu bulunmuştur.

De Cuyper vd. (2009) tarafından yapılan bir başka çalışmada, iş güvencesizliği ile iş yerinde zorbalık arasındaki ilişkiyi ve algılanan istihdam edilebilirliğin bu ilişki üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmada, iş güvencesizliğinin iş yerinde zorbalıkla ilişkili olduğu ve algılanan istihdam edilebilirliğin bu ilişkiyi düzenlediği bulunmuştur.

Shamir ve Salomon (1985) tarafından yapılan araştırma, evden çalışmanın bireylerin ÇYK'si üzerindeki etkilerini ele alır. Araştırmada, evden çalışmanın farklı yönleri ve bu çalışma biçiminin bireysel yaşam üzerindeki muhtemel sonuçları tartışılmıştır. Gil-Monte (2005), Maslach Tükenmişlik Envanterinin İspanyol profesyoneller arasında faktöriyel geçerliliğini ve iç tutarlılığını değerlendirmiştir. Araştırmada, Maslach Tükenmişlik Envanterinin ÇYK'yi değerlendirmek için faktöriyel geçerliliğe ve iç tutarlılığa sahip olduğu bulunmuştur.

Martel ve Dupuis (2006) tarafından yapılan araştırma, çalışma yaşamı kalitesi (ÇYK) kavramının teorik ve metodolojik sorunlarını ele alır ve yeni bir model ve ölçüm aracı sunar. Gallie (2003) tarafından yapılan bir araştırma, İskandinav ülkelerinin ÇYK konusundaki politika taahhütlerinin çalışma yaşamı deneyimlerine nasıl yansıdığını incelemiştir. Araştırmada, İskandinav ülkelerindeki çalışanların iş görevlerinin kalitesi ve karar verme süreçlerine katılım fırsatlarının diğer Avrupa Birliği ülkelerine göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Mosadeghrad vd. (2011) tarafından yapılan bir çalışma, iş stresinin sağlık çalışanlarının ÇYK ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, iş stresinin ÇYK ile ters orantılı olduğu ve işten ayrılma niyetleriyle doğrudan ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katz vd. (1985) tarafından yapılan bir başka araştırma, endüstriyel ilişkiler sistemlerinin ve ÇYK'yi iyileştirme çabalarının örgütsel etkinlik üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir. Araştırmada, ÇYK'nın iyileştirilmesinin ekonomik performans üzerinde sınırlı etkisi olduğu bulunmuştur.

Donaldson ve Ko (2010) tarafından yapılan çalışma, pozitif örgütsel psikoloji alanındaki literatürü incelemiş ve bu alanın ÇYK ve örgütsel etkinlik üzerindeki potansiyel etkilerini tartışmıştır. Jenaro vd. (2011) tarafından yapılan bir çalışma, hemşirelerin bireysel özellikleri, iş özellikleri ve işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada, işe bağlılıklarının yüksek olduğu durumlarda hemşirelerin iş tatmininin ve ÇYK'nin daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Gurses ve Carayon (2007) çalışmalarında yoğun bakım hemşirelerinin çalışma ortamlarında çeşitli performans engelleri yaşadığı aktarılmıştır. Gurses vd. (2009) tarafından yapılan çalışma, yoğun bakım hemşirelerinin iş ortamındaki performans engellerini ve bu engellerin hemşirelerin iş yükü, algılanan bakım kalitesi ve ÇYK üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmalar, performans engellerinin hemşirelerin iş yükünü artırdığını ve bunun da algılanan bakım kalitesi ve ÇYK üzerinde olumsuz etkileri olduğunu bulmuştur.

Hsu ve Kernohan (2006) tarafından yapılan bir çalışma, Tayvan'daki hastane hemşirelerinin ÇYK'sini incelemiştir. Araştırma, hemşirelerin iş tatmini, stres, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetleri ile ilgili sorunları belirlemiştir. Efraty ve Sirgy (1990) tarafından yapılan bir araştırma ise, ÇYK'nın çalışanların davranışsal tepkileri üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, ÇYK'nın yüksek olduğu

durumlarda çalışanların örgütsel kimlik, iş tatmini, işe katılım, iş çabası ve iş performansı gibi faktörlerde daha olumlu sonuçlar gösterdiğini bulmuştur.

Davoine vd. (2008) tarafından yapılan bir çalışma, Avrupa Birliği'nin iş kalitesini izlemek için tanımladığı Laeken göstergelerini tartışmış ve bu göstergelerin iş kalitesi üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir. İlgili çalışmada, Laeken göstergelerinin ek tedbirlerle desteklenmesi gerektiği önerilmektedir.

Bu çalışmaların genelinde, ÇYK'nın sadece bireysel faktörlere değil, aynı zamanda organizasyonel yapı, çalışma koşulları ve sosyal etkileşimler gibi daha geniş ölçekteki faktörlere de bağlı olduğu vurgulanmaktadır. Çalışanların sağlığı, refahı ve iş tatmini, iş yerindeki koşullar, yönetim tarzı, iş güvencesi ve iş-yaşam dengesi gibi faktörler, ÇYK'nın temel unsurları olarak kabul edilmektedir. Bu araştırmalar, iş yerindeki ÇYK'nın geliştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması için stratejik yaklaşımların ve politikaların önemini vurgulamaktadır.

3.1.3. Yenilikçi İş Davranışı Konusu ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu kısımda yenilikçi iş davranışı kavramıyla ilgili makalelere tablo halinde yer verilmiştir. Web of Science veri tabanında konuyla ilgili en çok atıf alan çalışmalar sıralanmış ilk 25 makale aşağıda tablo 3.3.'de sunulmuştur. Atıf sayıları WOS Score ile sınırlıdır.

Yazar-lar, Yıl	Çalışma Başlığı	Atıf Sayısı
Tu ve Lu, (2013)	How Ethical Leadership Influence Employees' Innovative Work Behavior: A Perspective of Intrinsic Motivation	267
Shanker vd., (2017)	Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior	239
Cerne vd., (2017)	The role of multilevel synergistic interplay among team mastery climate, knowledge hiding, and job characteristics in stimulating innovative work behavior	221
Alfes vd., (2013)	The relationship between line manager behavior, perceived hrm practices, and individual performance: examining the mediating role of engagement	198
Madrid vd., (2014)	The role of weekly high-activated positive mood, context, and personality in innovative work behavior: A multilevel and interactional model	167
Prieto ve Pérez-Santana, (2014)	Managing innovative work behavior: the role of human resource practices	164
Javed, Naqvi, vd., (2019)	Impact of inclusive leadership on innovative work behavior: The role of psychological safety	162
Kim ve Park, (2017)	Examining Structural Relationships between Work Engagement, Organizational Procedural Justice, Knowledge Sharing, and Innovative Work Behavior for Sustainable Organizations	146
Afsar vd., (2014)	Transformational leadership and innovative work behavior	131
Afsar ve Umrani, (2020)	Transformational leadership and innovative work behavior The role of motivation to learn, task complexity and innovation climate	116
Bos-Nehles ve Veenendaal, (2019)	Perceptions of HR practices and innovative work behavior: the moderating effect of an innovative climate	100
Rasool vd., (2021)	How Toxic Workplace Environment Effects the Employee Engagement: The Mediating Role of Organizational Support and Employee Wellbeing	97
Cai vd., (2019)	How does the social context fuel the proactive fire? A multilevel review and theoretical synthesis	91
Afsar ve Badir, (2017)	Workplace spirituality, perceived organizational support and innovative work behavior The mediating effects of person-organization fit	91
Aboramadan, (2022)	The effect of green HRM on employee green behaviors in higher education: the mediating mechanism of green work engagement	89
Akram vd., (2020)	The impact of organizational justice on employee innovative work behavior: Mediating role of knowledge sharing	89
Afsar ve Masood, (2018)	Transformational Leadership, Creative Self-Efficacy, Trust in Supervisor, Uncertainty Avoidance, and Innovative Work Behavior of Nurses	86
Masood ve Afsar, (2017)	Transformational leadership and innovative work behavior among nursing staff	84
Montani vd., (2020)	Examining the inverted U-shaped relationship between workload and innovative work behavior: The role of work engagement and mindfulness	81
Sverke vd., (2019)	A Meta-Analysis of Job Insecurity and Employee Performance: Testing Temporal Aspects, Rating Source, Welfare Regime, and Union Density as Moderators	73
Javed, Abdullah, vd., (2019)	Inclusive leadership and innovative work behavior: The role of psychological empowerment	73
De Spiegelaere vd., (2016)	Not All Autonomy is the Same. Different Dimensions of Job Autonomy and Their Relation to Work Engagement & Innovative Work Behavior	71
Woods vd., (2018)	Innovative work behavior and personality traits: Examining the moderating effects of organizational tenure	69
Korzilius vd., (2017)	Multiculturalism and innovative work behavior: The mediating role of cultural intelligence	68
Birdi vd., (2016)	The Relationship of Individual Capabilities and Environmental Support with Different Facets of Designers' Innovative Behavior	67

Tablo 3.3. Yenilikçi İş Davranışı Kavramıyla İlgili Yayınlanmış Makaleler

Tu ve Lu (2013), etik liderliğin çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırmada, etik liderliğin hem bireysel hem de grup düzeyinde içsel motivasyon aracılığıyla yenilikçi iş davranışlarını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu, etik liderliğin organizasyonel bağlamda yenilikçiliği teşvik eden önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Shanker vd. (2017) ise, yenilikçi iş davranışının, yenilikçi organizasyonel iklim ile organizasyonel performans arasındaki ilişkide arabulucu bir rol oynadığını bulmuşlardır. Bu çalışma, organizasyonel iklimin yenilikçilik üzerindeki etkisini ve bu bağlamdaki yönetici davranışlarının önemini vurgulamaktadır.

Cerne vd. (2017), takım düzeyindeki uyumu ve iş özelliklerinin yenilikçi iş davranışını nasıl etkilediğini incelemişlerdir. Araştırma, bilgi saklamanın, takım düzeyindeki ustalık iklimi, görev bağımlılığı ve karar özerkliği gibi faktörlerle etkileşime girdiğini ve yenilikçi iş davranışlarını etkilediğini göstermektedir. Alfes vd. (2013) ise, çizgi yöneticilerin davranışının ve algılanan insan kaynakları (İK) uygulamalarının, çalışanların iş performansı üzerindeki etkisi ile bu ilişkide çalışanların işe bağlılığının aracı rolünü incelemişlerdir. Çalışma, algılanan yönetici davranışının ve İK uygulamalarının çalışanların yenilikçi iş davranışlarını teşvik etmede önemli olduğunu göstermektedir.

Madrid vd. (2014), bireysel yenilikçilikte haftalık ruh hallerinin önemli bir rol oynadığını ve bu sürecin kişilik özellikleri ve yenilikçi destek ile etkileşime girdiğini bulmuşlardır. Bu çalışma, yenilikçi iş davranışının bireysel ve bağlamsal faktörlerin karmaşık etkileşiminden kaynaklandığını göstermektedir.

Prieto ve Pérez-Santana (2014) çalışmalarında, yüksek katılımlı insan kaynakları (İK) uygulamalarının çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırmada, yönetim ve iş arkadaşları desteği gibi iş ortamı değişkenleri aracılığıyla yetenek geliştirici ve fırsat sağlayıcı İK uygulamalarının yenilikçi iş davranışlarıyla pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur.

Javed Naqvi vd. (2019), kapsayıcı liderliğin yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkisini ve bu etki arasındaki psikolojik güvenliğin aracılık rolünü incelemişlerdir. Pakistan'daki tekstil sektöründe çalışan denetleyici-alt çalışan ikililerinden toplanan verilere göre, kapsayıcı liderlik ile yenilikçi iş davranışları arasında pozitif bir ilişki bulunmuş ve psikolojik güvenliğin bu etkide aracı rol oynadığı görülmüştür.

Kim ve Park (2017), çalışmalarında çalışanların işe bağlılığının, örgütsel adaletin prosedürel boyutunun, bilgi paylaşımının ve yenilikçi iş davranışlarının sürdürülebilir organizasyonlar için nasıl bir yapısal ilişki içinde olduğunu incelemişlerdir. Güney Kore'deki tam zamanlı çalışanlardan toplanan veriler, örgütsel adaletin prosedürel boyutunun, işe bağlılık, bilgi paylaşımı ve yenilikçi iş davranışıyla pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir.

Afsar vd. (2014), çalışmalarında dönüşümsel liderliğin yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkisini, psikolojik güçlendirmenin aracılık rolünü ve kendini tanımlama (bağımsız ve karşılıklı bağımlı) üzerindeki düzenleyici rolünü araştırmışlardır. Çin'deki en yenilikçi beş şirketten toplanan verilere göre, psikolojik güçlendirme, dönüşümsel liderlik ve YİD arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir ve dönüşümsel liderliğin YİD üzerindeki etkisi, daha yüksek karşılıklı bağımlı kendini tanımlamaya sahip çalışanlar arasında daha güçlüdür.

Afsar ve Umrani (2020) çalışmalarında, dönüşümsel liderliğin yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkisini, öğrenme motivasyonunun aracılık rolünü ve görev karmaşıklığı ile yenilik ikliminin bu ilişki üzerindeki düzenleyici rollerini incelemişlerdir. Pakistan'daki hizmet ve imalat sektörlerindeki firmalardan toplanan veriler, dönüşümsel liderliğin yenilikçi iş davranışları üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu ve öğrenme motivasyonunun bu etkide aracı rol oynadığını göstermektedir.

Bos-Nehles ve Veenendaal (2019), çalışmalarında algılanan insan kaynakları (İK) uygulamalarının bireysel çalışanların yenilikçi iş davranışları (YİD) üzerindeki etkisini ve bu ilişkide yenilikçi bir iklimin rolünü inceliyor. Hollanda'daki dört imalat şirketinden 463 birey üzerinden toplanan veriler, çalışanların algıladıkları İK uygulamalarının ve yenilikçi iklimin YİD üzerindeki etkilerini test etmişlerdir. Araştırmada, çalışanların ücretlendirme sistemine ilişkin algılarının YİD ile negatif, bilgi paylaşımı ve destekleyici denetim algılarının ise pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, yenilikçi iklimin bu ilişkide düzenleyici bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir.

Rasool vd. (2021), çalışmalarında toksik iş ortamının çalışanların işe bağlılığı üzerindeki etkilerini ve bu ilişkide örgütsel destek ve çalışan refahının aracı rollerini araştırmışlardır. Çin'deki küçük ve orta ölçekli işletmelerde çalışan 301 işçiden toplanan verilerle yapılan analizler, toksik iş ortamının çalışan bağlılığı üzerinde

doğrudan ve dolaylı (örgütsel destek ve çalışan refahı aracılığıyla) negatif etkileri olduğunu doğrulamaktadır.

Cai vd. (2019), çalışmalarında sosyal bağlam faktörlerinin (liderlik, takım iklimi ve örgütsel destek gibi) çalışanların proaktif davranışlarını nasıl etkilediğini çok seviyeli bir yaklaşımla incelemişlerdir. Araştırmada, liderlik, takım ve organizasyonla ilişkili sosyal bağlam faktörlerinin, çalışanların proaktif motivasyonel durumlarını şekillendirerek proaktif davranışları üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Afsar ve Badir (2017), işyeri maneviyatının ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini, kişi-organizasyon uyumunun aracılık etkisi bağlamında incelemişlerdir. Bulgular, işyeri maneviyatı ve algılanan örgütsel desteğin, kişi-organizasyon uyumu üzerinden yenilikçi iş davranışını pozitif yönde etkilediğini göstermektedir.

Aboramadan (2022), yeşil insan kaynakları yönetiminin yüksek öğrenim kurumlarındaki çalışanların yeşil davranışları üzerindeki etkilerini ve yeşil iş bağlılığının bu ilişkideki aracı rolünü araştırıyor. Yeşil insan kaynakları yönetiminin, yeşil iş bağlılığı aracılığıyla çalışanların yeşil davranışlarını pozitif yönde etkilediği bulunmuştur.

Akram vd. (2020), örgütsel adaletin Çin telekomünikasyon sektöründe çalışanların yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini ve bilgi paylaşımının bu ilişkideki aracı rolünü incelemektedir. Bulgular, örgütsel adaletin bilgi paylaşımı aracılığıyla yenilikçi iş davranışını pozitif yönde etkilediğini göstermektedir.

Afsar ve Masood (2018), hemşire yöneticilerin dönüşümsel liderliğinin, üretken öz-yeterlilik, yöneticiye güven ve belirsizlikten kaçınma aracılığıyla ast hemşirelerin yenilikçi iş davranışını nasıl etkilediğini incelemişlerdir. Araştırmada, dönüşümsel liderliğin, bu aracı değişkenler üzerinden yenilikçi iş davranışını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Masood ve Afsar (2017), dönüşümsel liderliğin hemşirelerin yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkisini ve bu etkide psikolojik güçlendirmenin, bilgi paylaşımının ve içsel motivasyonun rolünü incelemişlerdir. Bulgular, dönüşümsel liderliğin psikolojik güçlendirme, bilgi paylaşımı ve içsel motivasyon aracılığıyla hemşirelerin yenilikçi iş davranışını teşvik ettiğini göstermektedir.

Montani vd. (2020), iş yükü ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ters U şeklindeki ilişkiyi ve bu ilişkide işe bağlılığın ve farkındalığın rollerini inceliyor. Bulgular, orta düzeyde iş yükünün, işe bağlılık aracılığıyla yenilikçi iş davranışını daha çok teşvik ettiğini gösteriyor.

Sverke vd. (2019) meta-analizlerinde, iş güvensizliğinin görev performansı, bağlamsal performans, üretkenlik karşıtı iş davranışı, üretkenlik ve güvenlik uyumu ile olan ilişkisini incelemekte ve sosyal koruma göstergelerinin (sosyal refah rejimi ve sendika yoğunluğu) bu ilişkiler üzerindeki düzenleyici rollerini test etmektedir. Bulgular, iş güvensizliğinin genel olarak çalışan performansını olumsuz etkilediğini göstermektedir.

Javed Abdullah vd. (2019), kapsayıcı liderliğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini ve bu etkide psikolojik güçlendirmenin rolünü araştırmıştır. İngiltere ve Kanada'daki bilgi teknolojisi ve kargo sektörlerinden toplanan veriler, kapsayıcı liderliğin, doğrudan ve dolaylı olarak (psikolojik güçlendirme aracılığıyla) yenilikçi iş davranışı ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir.

De Spiegelaere vd. (2016), iş özerkliğinin farklı boyutlarının (iş yöntemi, iş programlaması, çalışma zamanı ve çalışma yeri) çalışanların bağlılığı ve yenilikçi iş davranışı ile ilişkisini incelemiştir. Çalışmada, iş yöntemi ve yerel özerkliğin yenilikçi iş davranışı için önemli olduğu bulunmuştur.

Woods vd. (2018), kişilik özellikleri ve örgütsel kıdemin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini ve bu etkilerin etkileşimini incelemiştir. Bulgular, vicdanlılık ve açıklık gibi özelliklerin örgütsel kıdemle etkileşime girerek yenilikçi iş davranışını nasıl etkilediğini göstermiştir.

Korzilius vd. (2017), bireysel çok kültürlülük ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide kültürel zekanın aracı rolünü incelemiştir. Bulgular, kültürel zekanın, çok kültürlülüğün yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisine tamamen aracılık ettiğini göstermiştir.

Birdi vd. (2016), bireysel yeteneklerin ve çevresel destek faktörlerinin, tasarımcıların yenilikçi davranışının farklı yönleriyle ilişkisini test etmiştir. Bulgular, üretkenlikle ilgili becerilerin fikir üretimi ile, iş uzmanlığı ve motivasyonun ise fikir uygulaması ile daha güçlü bir ilişkisi olduğunu göstermiştir.

Bu çalışmaların sonuçları, yenilikçi iş davranışının çok yönlü olduğunu göstermektedir. Etik liderlik, organizasyonel iklim, takım dinamikleri, yönetici davranışları ve bireysel faktörler gibi bir dizi değişken tarafından etkilendiğini göstermektedir. Bu faktörlerin her biri, yenilikçiliği teşvik etmek için stratejik olarak ele alınabilir. YİD'nin teşvik edilmesinde liderlik tarzları, İK uygulamaları, örgütsel adalet, bilgi paylaşımı ve psikolojik güvenlik gibi faktörlerin önemini vurgulamaktadır. YİD'nin geliştirilmesinde çok boyutlu bir yaklaşımın gerekliliğine işaret edilmektedir. Bu çalışmalar, YİD'nin sadece bireysel faktörlerle değil, aynı zamanda geniş örgütsel bağlamlarla da ilişkili olduğunu göstermektedir. Yine ilgili çalışmalarda, YİD'nin teşvik edilmesinde liderlik tarzları, örgütsel adalet, yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamaları, iş yükü, iş güvensizliği, kapsayıcı liderlik, iş özerkliği, kişilik özellikleri, kültürel zekâ ve bireysel yeteneklerin önemi vurgulanmaktadır.

3.2. Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı Kavramlarına İlişkin Turizm Sektöründeki Mevcut Durum

Çalışmanın bu kısmında örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kavramlarını turizm konusu bağlamında ele alan çalışmalar hakkında bilgiler sunulmuştur.

3.2.1. Örgütsel Çeviklik ve Turizm Konulu Çalışmalar

Örgütsel çeviklik, turizm sektörünün hızla değişen ve zaman hassasiyeti yüksek doğası gereği, rekabet avantajı elde etme ve değer oluşturmada kritik bir faktör olarak görülmektedir. Stylos, Zwiegelaar ve Buhalis (2023), büyük verinin (Big Data- BD), özellikle dinamik sektörlerde örgütsel çevikliği inşa etmede ve müşteri davranış modellerini öngörmede nasıl yardımcı olabileceğini vurgulamışlardır. İlgili çalışmada, turizm sektöründeki karar verme ve iş performansını desteklemek için BD uygulamalarına ilişkin literatüre katkı sunulmaktadır ve örgütsel çevikliğin önemli bir itici gücü olarak BD'nin etkisi ele alınmaktadır. Denis vd. (2020) ise bu çeviklik anlayışının, ticari uzay turizmine kadar genişleyebileceğini ve girişimler ile mevcut uzay girişimlerinin bu alanda yeni bir devrim oluşturabileceğini öngörmektedir. Bu yeni oyuncuların sektöre kattığı dinamizm, örgütsel çeviklik için yeni bakış açıları sunar ve bu da özellikle turizm sektörü gibi hızlı değişim gösteren alanlarda rekabetçi performansın artırılmasında önemlidir.

Melián-Alzola, vd. (2023) çalışmalarında BT yeteneklerinin ve BT kullanımının, otellerin çevikliğine katkı sağladığını ve teknolojik kaynakların yönetimini geliştirdiğini vurgulamışlardır. Bu durum, BT altyapısının ve yeteneklerin turizm sektörü açısından stratejik olduğunu ve çeviklik ile doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Soliman vd. (2021) iş yeri maneviyatının, akademik personelin adanmışlığı, bağlılığı ve güven duygularını artırarak örgütsel çevikliğe nasıl katkı sağlayabileceğini araştırmış ve pozitif etkiler bulmuşlardır. Bu, turizm ve konaklama eğitimi veren kurumlar için çalışan memnuniyeti ve motivasyonunu artırmada önemli bir faktördür. McLenan vd. (2023), turizm destinasyonlarının ekonomik, sosyal ve çevresel dönüşümünü ölçmek ve yönetmek için kurumsal indeksler geliştirmiştir. İlgili araştırmada, rekabet yönetimi süreçleri, veri ve araştırma yetenekleri, iş birliği çabaları, kıyaslama süreçleri, öğrenme yeteneği ve çeviklik ve uyumluluk gibi unsurlara odaklanılarak, uzun vadeli sürdürülebilir turizm dönüşümüne ulaşmak isteyen destinasyonlara yardımcı olacak karar verme araçlarının gelişimine ve uygulanmasına katkıda bulunulduğu belirtilmektedir.

Mandal ve Dubey (2023), turizm tedarik zinciri çevikliği ve direncinin gelişiminde inter-organizasyonel sistemlerin-örgütler arası sistemlerin- (IOS) uygunlaştırılmasının rolünü araştırmıştır. İlgili çalışma, IOS kullanımının, turizm tedarik zinciri çevikliği ve direncinin gelişiminde önemli bir etkiye sahip olduğunu bulmuştur, ancak iletişim için IOS kullanımının iş birliği üzerindeki etkisi desteklenmemiştir. Zieba, Durst ve Hinteregger (2022), bilgi risk yönetiminin, organizasyonel sürdürülebilirlik üzerindeki etkisini ve bu ilişkide yenilikçilik ve çevikliğin rolünü incelemiştir. Bulgular, yenilikçilik ve çevikliğin kuruluşların sürdürülebilirliği üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu doğrulamıştır.

Ngo ve Vu (2020) müşteri çevikliğin ve firmanın performansının turizm sektöründeki öncüllerini ve sonuçlarını ele almışlardır. Zhang, Wang ve Olya (2022), otellerin sosyal medya analitik yeteneklerini nasıl değerlendirdiğini ve bu yeteneklerin otel performansı üzerindeki dolaylı etkilerini incelemiştir. Bulgular, sosyal medya analitik yeteneklerinin, algılanan otel kalitesi üzerinde müşterilerin algısını iyileştirme ve olumlu sözlü tanıtım geliştirme potansiyeline sahip olduğunu göstermiştir. Nguyen, Pham ve Freeman (2023), turizm işletmelerinde dinamik yeteneklerin ve bu yeteneklerin firmaların rekabet avantajı üzerindeki etkilerinin öncülleri ve sonuçlarını

incelemiştir. Çalışmada, firmaların insan sermayesi, örgütsel öğrenme, çevresel dinamizm ve dijital pazarlama gibi faktörlerin dinamik yetenekler üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ve bu yeteneklerin firmaların rekabet avantajını önemli ölçüde artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ngo ve Vu (2021), turizm sektöründe müşteri çevikliğinin ve firmanın performansının öncülleri ve sonuçları arasındaki çerçeveyi test etmiştir. Farklı müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin müşteri çevikliğini eşit derecede etkilemediğini ve müşteri çevikliğinin tüm özelliklerinin de firmaların performansı üzerinde olumlu etkiler oluşturmadığını göstermiştir. Marcel vd. (2022), COVID-19 salgını sırasında alınan önlemlerin Nijerya'daki turizm sektörünün rekabetçiliği üzerindeki etkilerini ve stratejik becerikliliğin bu etkiler arasındaki moderatör rolünü incelemiştir. İlgili çalışmada, anket yöntemi kullanılarak Nijerya'da bulunan on kentsel turizm merkezinin çalışanlarından elde edilen 235 geçerli yanıtla yapılan analizin, seyahat kısıtlamalarının ve sınırların kapatılmasının rekabetçiliği anlamlı düzeyde etkilediğini ve sınırların kapatılmasının etkisinin daha baskın olduğu sonucunu gösterdiği ifade edilmiştir. Araştırmada, turizm politikası yapıcılar, araştırmacılar ve sektör paydaşları için değerli bilgiler sunulduğu belirtilerek, seyahat kısıtlamalarının ve sınırların kapatılmasının kentsel turizm rekabetçiliği üzerindeki etkileri konusunda yeni perspektifler sağladığı ifade edilmiştir.

Khairy vd. (2023) tarafından yapılan çalışmada, işlemci liderliğin turizm ve konaklama işletmelerinde örgütsel çevikliğe etkisi ve organizasyonel güven ve elverişlilik gibi araçların rolü incelenmiştir. Araştırmada, işlemci liderliğin ve bu araçların örgütsel çeviklikle pozitif ilişkileri olduğu ve örgütsel çevikliği artırma potansiyeline sahip olduğu sonucu ortaya konulmuştur. Ayrıca turizm ve konaklama sektörünün dinamik bir yapıya sahip olmasından dolayı, rekabet avantajı elde etmek için çevikliğe ihtiyaç duyulduğu belirtilmektedir.

Bu çalışmaların geneli, örgütsel çevikliğin turizm sektöründe hayati bir değer olduğunu ve firmaların çevreye hızlı uyum sağlamasını, müşteri ihtiyaçlarına proaktif bir şekilde yanıt vermesini ve rekabetçi bir avantaj elde etmesini sağladığını ortaya koymaktadır. BT yetenekleri, bilgi yönetimi, tedarik zinciri stratejileri ve müşteri ilişkileri gibi alanlarda gelişmiş yetenekler, turizm sektöründeki firmaların çeviklik

kapasitelerini artırarak, dinamik ve belirsiz bir küresel pazarda başarılı olmalarına imkân tanımaktadır.

3.2.2. Çalışma Yaşam Kalitesi ve Turizm Konulu Çalışmalar

Çalışma Yaşam Kalitesi (ÇYK), özellikle turizm ve konaklama sektöründe, çalışanların iş tatmini, motivasyonu ve genel refahı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu kısımda yer alan çalışmalar, ÇYK'nın bu sektördeki çeşitli yönlerini ve etkilerini incelemektedir.

Kim vd. (2017), otel çalışanlarının kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) algılarının ÇYK, duygusal bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre, KSS algısının otel çalışanlarının ÇYK ve iş performansını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Kim vd. (2018) ise, turizm sektöründe çalışanların KSS algılarının ÇYK, iş tatmini ve genel yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, yardımsever ve ekonomik KSS faaliyetlerinin ÇYK'yi olumlu etkilediğini bulmuştur.

Wahlberg vd. (2017) tarafından yapılan bir çalışma, hostel çalışanlarının ÇYK ve işe bağlılığı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma, ÇYK'nın çalışanların sadakatini ve işten ayrılma niyetlerini etkilediğini göstermiştir. Kara vd. (2018), yönetici zorbalığının kadın çalışanların ÇYK ve genel yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, yönetici zorbalığının kadın çalışanların ÇYK ve genel yaşam kalitesini olumsuz etkilediği bulunmuştur.

Reynaga-Estrada vd. (2016) tarafından yapılan bir çalışmada, iş yerinde fiziksel aktivitenin psikolojik faydalarını ve bu aktivitelerin performans ve ÇYK üzerindeki etkilerini incelenmiştir. Çalışma, fiziksel aktivitenin iş yerindeki performansı ve ÇYK'yi olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Farrell (2012), İrlanda'daki otel sektöründe çalışma-aile dengesi uygulamalarını yönetim perspektifinden incelemiştir. Çalışmada, otel yöneticilerinin çalışma-aile dengesine teorik olarak önem verdikleri, ancak uygulamada bu konuda bir boşluk olduğu ortaya konulmuştur.

Aguilar vd. (2022) tarafından yapılan bir çalışmada, sürdürülebilirlik, KSS ve ÇYK arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Araştırmada, KSS uygulamalarının ÇYK ve döngüsel ekonomi üzerindeki etkileri tartışılmaktadır. Su ve Zabilski (2022), ÇYK, iş-

yaşam dengesi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada, KSS uygulamalarının ÇYK üzerinde olumlu etkileri olduğu bulunmuştur.

San Esteban ve Lluch (2014) tarafından yapılan bir çalışmada, iş yerinde fiziksel aktivitenin sağlıkla ilgili algılanan yaşam kalitesi üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırmada, düzenli fiziksel aktivite yapan çalışanların sağlıkla ilgili yaşam kalitesini daha olumlu algıladıkları sonucu bulunmuştur. Afkhami vd. (2020) tarafından yapılan bir çalışma, yüzme antrenörlerinin işte kalma modelini, yetenek yönetimi ve ÇYK temelinde tasarlamıştır. Araştırmada, yetenek yönetiminin ve ÇYK'nın işte kalma üzerinde doğrudan ve önemli etkileri olduğu bulunmuştur.

Bu kısımdaki çalışmaların genelinde, ÇYK'nın sadece bireysel faktörlere değil, aynı zamanda organizasyonel yapı, çalışma koşulları ve sosyal etkileşimler gibi daha geniş ölçekteki faktörlere de bağlı olduğu vurgulanmaktadır. Özellikle turizm ve konaklama sektöründe, ÇYK'nın çalışanların motivasyonu, iş tatmini ve genel refahı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu sektördeki işverenlerin, çalışanların ÇYK'nı artırmak için stratejik yaklaşımlar geliştirmesi ve uygulaması hem bireysel hem de kurumsal performansı artırabilir. Bu yaklaşımlar, çalışma koşullarının iyileştirilmesinden, çalışanların sağlığı ve refahını da içine alacak şekilde olabilir.

3.2.3. Yenilikçi İş Davranışı ve Turizm Konulu Çalışmalar

Yenilikçi İş Davranışı (YİD), turizm sektöründe çalışanların üretkenlik ve yenilik kapasitesini ifade eden kritik bir faktördür. Bu kısımda yer alan çalışmalar, bu sektördeki çeşitli yönlerini ve etkilerini incelemektedir.

Kim ve Lee (2013) tarafından yapılan araştırmada, otel çalışanlarının hedef yönelimleri ile hizmet yenilikçi davranışları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada, öğrenme hedefi yöneliminin bilgi toplama ve bağışlama davranışlarıyla olan pozitif ilişkisi ve bunların hizmet yenilikçi davranışlarını nasıl etkilediği ortaya konulmuştur.

Dhar (2016), etik liderliğin, küçük ve orta ölçekli turistik otellerde çalışanların hizmet yenilikçi davranışları üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışmada, etik liderliğin, lider-üye etkileşimi ve iş özerkliği aracılığıyla yenilikçi davranışları teşvik ettiği ortaya konulmuştur.

M. S. Kim ve Koo (2017), lider-üye değişimi (LMX) kalitesinin, otel çalışanlarının bağlılığı, yenilikçi davranışları ve iş performansı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, LMX kalitesinin işe bağlılık ve yenilikçi davranışları üzerinde önemli etkileri olduğu bulunmuştur.

Bani-Melhem vd. (2018), işyeri mutluluğu, iş arkadaşı desteği ve iş stresinin çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, işyeri mutluluğunun çalışanların yenilikçi davranışlarının en önemli belirleyicisi olduğunu ve iş arkadaşı desteğinin önemli bir aracı rol oynadığı bulunmuştur.

W. J. Chen (2011), otel hizmetlerinde yenilik, kültür ve kişilik arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışma, çevresel faktörlerin bireysel faktörlere göre yenilikçi davranışları daha fazla şekillendirdiğini göstermiştir.

Karatepe vd. (2020), hizmetkâr liderliğin, üretkenlik iklimi aracılığıyla otelcilik sektöründe yönetim yeniliği ve yenilikçi davranış üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, üretkenlik ikliminin hizmetkâr liderliğin yönetim yeniliği ve yenilikçi davranış üzerindeki etkilerine aracılık ettiği bulunmuştur.

Mulvaney vd. (2007), otel yöneticilerinin iş-aile dinamiklerini ve bu dinamiklerin yenilikçi uygulamalar üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışma, iş-aile arayüzünün yöneticiler için stratejik avantajlar sağlayabileceğini göstermiştir.

Li ve Hsu (2016a), hizmet sektöründe çalışanların yenilikçi davranışları üzerine geniş kapsamlı bir literatür incelemesi yapmıştır. Araştırma, iş özelliklerinin çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki rolünü tartışmıştır.

Sharma vd. (2021), COVID-19 salgını sırasında otellerin yenilik ve performansını incelemiştir. Araştırmada, otellerin yeni stratejiler geliştirerek tüketici güvenini yeniden kazanmalarının önemi vurgulanmıştır.

Dhar (2015), yüksek performanslı insan kaynakları uygulamalarının turistik otel çalışanlarının hizmet yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışmada, bu uygulamaların çalışanların örgütsel bağlılığı üzerinden hizmet yenilikçi davranışlarını etkilediği bulunmuştur.

Li ve Hsu (2016b), müşteri-çalışan etkileşiminin çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, müşteri-çalışan etkileşiminin çalışanların yenilikçi davranışlarını teşvik ettiğini göstermiştir.

Hassi (2019), otel sektöründe güçlendirici liderliğin yönetim yeniliği üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışmada, üretkenlik ikliminin güçlendirici liderlik ile yönetim yeniliği arasındaki ilişkide aracılık rolü oynadığı bulunmuştur.

Luoh vd. (2014), iş standardizasyonu ve çalışanların yenilikçi davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada, iş standardizasyonunun çalışanların yenilikçi davranışları üzerinde olumsuz etkileri olduğu ve psikolojik güçlendirmenin bu ilişkide aracı ve düzenleyici roller oynadığı bulunmuştur.

Gui vd. (2020) tarafından yapılan bir meta-analiz, dönüşümcü liderliğin turizm sektöründeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, dönüşümcü liderliğin; çalışanların ilişkisel algıları, tutumları ve davranışları üzerinde güçlü bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Jung ve Yoon (2018), çatışma yönetiminin otel çalışanlarının bağlılıkları ve yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışma, etkili çatışma yönetiminin çalışanların bağlılıklarını ve dolayısıyla yenilikçi davranışlarını artırdığını göstermiştir.

Luu (2019), çeşitlilik ikliminin Vietnam ve Brezilya'daki tur şirketlerinde çalışanların hizmet yenilikçi davranışları üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmada, çeşitlilik ikliminin çalışanların yenilikçi davranışlarını olumlu yönde etkilediği bulunmuştur.

Hon ve Leung (2011) tarafından yapılan bir çalışma, örgüt kültürünün Çin'deki hizmet sektörü çalışanlarının üretkenliği ve motivasyonu üzerindeki moderatör rolünü incelemiştir. Araştırma, farklı kültür türlerinin çalışanların üretkenliği üzerinde farklı etkileri olduğunu göstermiştir.

Javed vd. (2017), Pakistan'daki otel sektörü çalışanları arasında İslami Çalışma Etiği ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada, İslami çalışma etiğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde önemli bir etkisi olduğu bulunmuştur.

C. Y. Chen (2019), iş becerikliliğinin iş kurgusunu nasıl etkilediğini keşfederek ve işe bağlılığın aracı rolünü ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmalarında; iş kaynaklarına sahip çalışanların işlerine bağlanma eğiliminde olduklarını ortaya koymaktadır. İşe bağlı çalışanlar işlerini bireysel ve iş birlikçi olarak

yapma eğiliminde olduğu, yani, işe bağlılığın, iş becerikliliği ile iş oluşturma arasında bir aracı olduğu sonucunu bulmuşlardır.

Aboramadan vd. (2021), çevresel açıdan özel hizmetkâr liderliğin otel çalışanlarının yeşil iş sonuçları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, yeşil üretkenlik ikliminin bu etkileşimde önemli bir aracı rol oynadığını göstermiştir.

Nazir ve Ul Islam (2020), Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) faaliyetlerinin çalışanların iş bağlılığı ve yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışmada, KSS faaliyetlerinin çalışanların psikolojik ihtiyaçlarını karşılamada ve yenilikçi davranışları teşvik etmede önemli olduğu bulunmuştur.

I. S. Chen ve Fellenz (2020), çalışanların iş bağlılığı, kişisel kaynaklar ve evdeki talepler tarafından nasıl etkilendiğini incelemiştir. Araştırma, kişisel kaynakların ve taleplerin iş bağlılığında aracı etkileri olduğunu göstermiştir.

Al-Hawari vd. (2020), kötü yönetim denetiminin otel çalışanlarının müşterilere hizmet etme kapasitesi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, kötü yönetim denetiminin, müşteri odaklı bir çalışma iklimi düşük olduğunda çalışanların sessizliğini artırdığı ve bu durumun müşterilere hizmet etme kapasitesini olumsuz etkilediği bulunmuştur.

Li ve Hsu (2018), müşteri katılımının hizmetlerde çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmada, müşteri katılımının çalışanların yenilikçi davranışlarını artırdığını ve bu ilişkide kişilerarası güvenin aracılık rol oynadığı bulunmuştur.

Bani-Melhem vd. (2021), kötü yönetim denetiminin, çalışanların özsaygısı, işten ayrılma niyeti ve yenilikçi davranışları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, çalışanların yüksek direncinin kötü yönetim denetiminin olumsuz etkilerini şiddetlendirdiği bulunmuştur.

Bu çalışmalar, turizm sektöründe yenilikçi iş davranışlarının, liderlik, liderlik stili, çatışma yönetimi, işyeri kültürü, iş etiği, iş bağlılığı, iş arkadaşı desteği, iş stresi, iş-aile dengesi ve müşteri-çalışan etkileşimi gibi faktörlerle yakından ilişkili olduğunu göstermektedir. Özellikle turizm sektöründe, çalışanların yenilikçi davranışlarını teşvik etmek için bu faktörlere odaklanması hem bireysel hem de kurumsal performansı artırabilir. Bu yaklaşımlar, liderlik geliştirme, çalışma ortamının

iyileştirilmesi, çalışanların psikolojik güçlendirilmesi ve müşteri etkileşimlerinin yönetimi gibi çeşitli alanları kapsayabilir.

3.3. Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı İlişkisi

Suudi Arabistan’da üretim, hizmet, hastane ve bankacılık hizmetleri gibi çeşitli işlerde çalışan katılımcılara uygulanan 364 çevrim içi anketin yapısal eşitlik modellemesi sonucuna göre; örgütsel çeviklik, örgütsel dayanışma ve yenilikçi iş davranışı kavramları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunması (AlAbood ve Manakkattil MohammedIsmail, 2023), bu çalışmada ele alınan örgütsel çeviklik ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkinin literatürde desteğinin var olduğunu göstermektedir. Organizasyonların çevikliklerinin yenilikçi iş davranışlarını etkileyeceği yönünde bir yorum getirilebilir.

Çağdaş yönetim anlayışını benimseyen organizasyonlar, ekonomik büyümeyi teşvik etmenin yanı sıra, çalışanlar için en uygun çalışma koşullarının sağlanması konusunda da özen göstermektedirler (Küçükusta, 2007: 97). Bu kapsamda çalışma yaşam kalitesinin yükseltilmesi sonuçta yenilikçi iş davranışını yükseltebilir. Çalışanların çalışma yaşam kalitesinin yükseltilmesi, işteki memnuniyetlerini artırarak organizasyonun gelişimine önemli ölçüde katkıda bulunur. Bu durum organizasyonlar için ek motivasyon harcamalarını gereksiz kılar ve kaynakların çalışanların beceri gelişimine yönlendirilmesine olanak tanır (Bhende vd., 2020: 257). Çalışma yaşam kalitesi ile yenilikçi iş davranışının ilişkisi bu noktada ön plana çıkmaktadır. Çalışma yaşam kalitesi yüksek bir organizasyonda çalışanların da yenilikçi iş davranışı sergilemeleri beceri gelişiminin desteklenmesiyle mümkün olabilir.

Çalışma yaşam kalitesini arttırmaya yönelik stratejiler, zamanında ve yapıcı performans geribildirimini sağlayarak çalışanların kişisel gelişimini desteklemeyi, çalışanların kurumsal kararlara katılımını teşvik ederek sahiplenme duygusunu artırmayı, rol netliği ile iş tanımını açıkça belirleyerek beklentileri yönetmeyi, çalışanların bilgi ve motivasyon ihtiyaçlarını dikkate alarak etkili iletişim kurmayı, rekabetçi ve adil bir ücret politikası ile çalışanları ödüllendirmeyi, iş ve özel hayat arasındaki dengeyi sağlamak için esnek çalışma düzenlemeleri sunmayı, bireysel yetenek ve tercihlere uygun iş tasarımları yapmayı ve bilgi teknolojisinin kullanımını optimize ederek performansı ve verimliliği artırmayı hedeflemektedir (Sirgy vd., 2006: 429). Bu tür bir yaklaşım, çalışanların işlerinde daha mutlu ve üretken olmalarını

sağlayarak işveren ve çalışan arasındaki karşılıklı yararı maksimize eder. Çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan işler, onların kuruma olan bağlılığını ve işe olan katılımını artırır. Ayrıca, öz yönetimli takımlar gibi yenilikçi çalışma modelleri, çalışanların üretkenliğini ve inisiyatif almasını teşvik eder. Bu önerilerin uygulanması hem işverenler hem de çalışanlar için sürdürülebilir başarıya katkıda bulunan bir çalışma ortamı sağlar. Ek olarak çalışma yaşam kalitesi ile yenilikçi iş davranışının gelişebileceği ifade edilebilir.

Tur organizasyonları üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada (Luu, 2019: 336), turizm çalışanları arasında hizmet yenilikçi davranışlarını teşvik etmek için çeşitlilik ikliminin oluşturulması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Turizm sektöründeki kuruluşların, çeşitlilik yönelimini kurumsal stratejilerine ve insan kaynakları stratejilerine entegre etmesi gerektiği ve yöneticilerin böyle bir stratejiyi çalışma grupları içindeki çeşitlilik iklimine dönüştürmesi gerektiği belirtilmektedir. Yöneticilerin, çeşitlilik iklimini oluşturmak ve güçlendirmek için grup üyeleri arasında çeşitlilik odaklı değeri geliştirmesi gerektiği belirtilmektedir. İlgili araştırma sonuçları organizasyonlarda çevik organizasyon yapısının teşvik edilmesinin yenilikçi iş davranışı konusunda olumlu gelişmelerin beraberinde geleceği şeklinde yorumlanabilir. Turizm işletmelerinde bu çalışma konusunun ele alınmış olması bu tez çalışmasında ele alınan kavramların ilişkisi hakkında ipucu sunmaktadır.

Çalışmanın izleyen kısmında bu bölüme kadar çeşitli yönlerine vurgu yapılan örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı ölçekleri kullanılarak Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilen anket çalışması bulgularına yer verilmiştir.

4. AFYONKARAHİSAR'DAKİ 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE GERÇEKLEŞTİRİLEN UYGULAMA

Çalışmanın bu kısmında; örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kavramlarının ilişkisi ve bu araştırmanın temel problemleri olan “örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde etkisi var mıdır?” ve “örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışına etkisi var mıdır?” sorularına açıklayıcı yanıt bulmak adına Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarına uygulanan anket ve bu kapsamda ele alınan bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Araştırma Hipotezleri ve Araştırma Modeli

İşletmelerin öngörülemeyen, dinamik ve sürekli değişiklik gösteren ortamlarla nasıl başa çıkabileceği sorusuna cevap olarak belirsiz ve öngörülemeyen çevre ile “uyarlanabilir organizasyon”, “esnek organizasyon” ve “çevik işletme” kavramlarının ortaya konulduğu belirtilmektedir (Sherehiy, Karwowski, ve Layer, 2007: 445). Hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinde bu durum düşünüldüğünde, diğer sektörlerle göre dinamik ve sürekli değişiklik gösteren durumlar fazlalık gösterebilmektedir. Çünkü hizmetin üretiminde insanın olması ve hizmeti talep eden tarafın da insan olması işleri daha karmaşık hale getirmektedir.

Kayda değer bir iş yapma ve değişikliklere tepki verme hızının başarıda anahtar rol oynadığı kabul edilmektedir (Rahimiatani, Zare, ve Yazdani, 2018: 140). Stratejik çevikliğin, iş modellerini dönüştürme ve yeniden oluşturma yeteneğine sahip olma konusunda kilit rol oynaması (Doz ve Kosonen, 2010: 381), gelişen teknoloji ve değişen dünya düzeni içerisinde hizmet sunan turizm işletmeleri açısından önemli olacaktır. Nitekim, turizm işletmelerinde sunulan hizmetin kalitesinin, öznel değerlendirmelere tabi tutulması göz önünde bulundurulduğunda, hizmeti talep eden turistin bakış açısına da bağlı olacaktır. Ancak burada hizmetin sunumunda görevini gerçekleştiren işgörenin işini yaptığı ortamla ilgili algıları da sunduğu hizmetin kalitesinde önemli rol oynayacaktır. Bu kapsamda hizmet işletmelerinde de örgütsel çeviklik kavramının incelenmesi önemli olacaktır.

Örgütsel çevikliğin; “işletmenin iç ve dış çevresinde ani değişen ve gelişen ortamlarda işletmenin öngörülemeyen bu değişimlere hızlı ve yerinde cevap verebilme yeteneği başka bir ifadeyle işletmelerin beklenmedik çevresel ve teknolojik

değişimlere müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için pazarda oluşan fırsatları lehine çevirmek için hızlı ve etkili hareket edebilme yeteneği” olarak tanımlanabileceği belirtilmektedir (Akkaya ve Tabak, 2018: 187). Turizm işletmelerinde de işin niteliği değişim ve yeniliklere karşı hızlı cevap verme ihtiyacı bulunmaktadır. Buna sebep olan durum, turizm işletmelerinin rekabet ortamında çalışıyor olmasıdır. Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin genellikle monopolcü rekabet piyasa şartlarında faaliyet gösteriyor olması (Ünlüöner vd., 2015), bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin rekabet koşullarında kendilerini farklılaştırmasını gerekli kılmaktadır. Çünkü rekabet ve üstünlük sağlama konusunda başarı sağlamak, ancak bu sayede gerçekleşebilecektir. Burada önemli olan nokta, turizm işletmelerinin misafir istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmeleridir. Çevik organizasyon yapısına sahip olan turizm işletmeleri diğer işletmelere göre rekabet konusunda daha avantajlı bir konumda olabileceklerdir. Çevikliğin iki ana faktörden oluştuğu belirtilmiştir. Bunlar; doğru yolla ve zamanında değişime yanıt vermek ve değişiklikleri değerlendirerek bu durumu fırsat olarak değerlendirmek şeklinde ifade edilmiştir (Sharifi ve Zhang, 1999: 10). Konu turizm işletmeleri açısından düşünüldüğünde değişimin avantaj olarak değerlendirilebilmesi, turizm işletmelerinin başarısı anlamında önemli kazanımları beraberinde getirecektir. Bu değişim sadece hizmet talep eden müşterilerle ilgili olmayabilir. Turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerle ilgili durumlar noktasında da değişime ayak uydurmak bir gerekliliktir.

Çalışma yaşam kalitesinin (ÇYK) organizasyonda yeni bir konu olmadığı ve çeşitli araştırmalar tarafından yapılan geçmiş çalışmalarda, çalışma yaşam kalitesinin, kuruluş tarafından dikkate alınması gereken en önemli öncelikler arasında olduğu belirtilmiştir (Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, ve Freziamella, 2014: 25). İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi, hizmet üreten otel işletmeleri açısından değerlendirildiğinde önemli bir konudur. Çalıştıkları ortamlarla ilgili olumlu düşüncelere sahip olmayan işgörenlerin kaliteli hizmet sunması olası değildir. Sirgy vd. (2001: 242), çalışmalarında çalışma yaşam kalitesini, “işyerine katılımdan doğan kaynaklar, faaliyetler ve sonuçlar yoluyla çeşitli ihtiyaçlarla çalışan memnuniyeti” şeklinde tanımlamışlardır. Konuya bu tanım ışığında bakıldığında; hizmet işletmelerinde çalışanların, işlerini yaptıkları işletme ile ilgili tüm süreçleri çalışma yaşam kalitesi kapsamında değerlendirebileceği söylenebilir. Bu yönüyle organizasyonların çevikliğinin de işgörenlerin, çalıştıkları işletme ile ilgili değerlendirdikleri konular

arasında sayılabilir. Çünkü misafir istek ve ihtiyaçlarına hızlı tepki veremeyen bir organizasyonda olmak misafiri memnun edemediği gibi bu hizmeti sağlayan işgörenlerin de tatmin olmalarında eksiklikleri beraberinde getirecektir. İşgörenlerin yaptığı işin beğeniyle karşılanmaması durumu işgörenlerin yaptıkları işi anlamsız kılmaya başlayacaktır. Bu kapsamda örgütsel çevikliğin, işgörenlerin çalışma yaşam kalitelerine etki edebilecek bir konu olduğu ifade edilebilir.

Çalışma yaşam kalitesinin, çalışanların denetim otoritesinden gelen destekleyici ve zayıflatıcı davranışların karışımındaki doğal belirsizlikle etkin bir şekilde başa çıkıp baş edemeyecekleri noktasında kritik bir rol oynadığı belirtilmiştir. Daha özel olarak, yönetici, düşük çalışma yaşam kalitesi yaşayan çalışanlara hem destek hem de eksiklik kaynağı olmasına kıyasla, yüksek çalışma yaşam kalitesi algılayan çalışanların tutarsız yöneticinin doğasında olan belirsizliği yönetme ve başarılı bir şekilde başa çıkma olasılığı daha yüksektir (Nahum-Shani, Henderson, Lim, ve Vinokur, 2014: 488). Bu kapsamda işgörenlerin çevik organizasyon yapısında istek ve ihtiyaçlara hızlı cevap verme gerekliliği düşünüldüğünde örgütsel çeviklik anlamında öne çıkan işletmelerde çalışma yaşam kalitesinin yüksek olacağı söylenebilir. Bir başka ifadeyle örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesini etkileyebileceği söylenebilir. Çalışmada bu konuya cevap aramak maksadıyla “Örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde etkisi var mıdır?” sorusuna cevap aranmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın temel hipotezlerinden biri ve alt boyutlar bazında oluşturulan hipotezler şu şekilde formüle edilebilir:

H₁: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{1a}: Otel işletmelerinde yetkinliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{1b}: Otel işletmelerinde esnekliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{1c}: Otel işletmelerinde cevap vermenin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{1d}: Otel işletmelerinde hızın çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

Çalışanlar arasındaki yenilikçi hizmet davranışı, turizm hizmetlerinin yeniliğini ve geliştirilmesinde önemli bir rol oynadığı belirtilmektedir. Mevcut bir tur tasarımıdaki etkinliklerin yeniden yapılandırılması veya yeni destinasyonlar için yeni eko-tur tasarımlarının geliştirilmesi tur satış görevlilerinin ve / veya tur rehberlerinin yenilikçi davranışlarından kaynaklanabileceği aktarılmıştır (Luu, 2019: 326). İşgörenler arasında yenilikçi iş davranışının yaygınlaşması organizasyon genelinde önemli olan örgütsel davranış konularının bir sonucu olabilir. Bunlardan biri de örgütlerin çevikliği konusudur. Çevik organizasyon yapısına sahip işletmelerde işgörenlerin yeniliklere ve değişime ayak uydurma konusunda örgütsel motivasyonlarının yüksek olması sayesinde, bunu kendileri ile ilgili olan yenilikçi iş davranışı ile birleştirebileceklerdir. Bu konunun turizm işletmeleri özelinde ele alınması, hizmet sunan otel işletmeleri işgörenleri açısından da konunun önemi noktasında ipuçlarını beraberinde getirmektedir.

Operasyonel çevikliğin, firmaların iş süreçlerinin yenilikçi ve rekabetçi eylem fırsatlarından yararlanmada hız, doğruluk ve maliyet ekonomisini gerçekleştirme yeteneğini yansıttığı belirtilmektedir. Operasyonel çevikliğin, firmaların mevcut süreçleri hızla yeniden tasarlamalarını ve dinamik pazar koşullarından yararlanmak için yeni süreçler oluşturmalarını sağlayacak bir sonucu beraberinde getireceği durumu (Sambamurthy, Bharadwaj, ve Grover, 2003: 245) yenilikçi iş davranışı ve örgütsel çeviklik kavramları arasındaki ilişkiyi destekler niteliktedir. Nitekim; dünyada yaşanan dönüşüm ve teknolojinin gelişmesiyle ürün ve hizmet üretiminde sürece bağlı iyileşmelerin beraberinde geldiği bu sayede de verimlilikte artış olduğu ifade edilmektedir. İşletmeler arasındaki rekabetin dünyadaki dönüşüme ayak uydurmalarının, ihtiyaç duydukları yüksek performansa entelektüel sermaye ve yenilikçi iş davranışı konularını uyum içerisinde değerlendirmeleri gerektiği aktarılmaktadır. İnsan sermayesinin ortaya çıkardığı yenilikçi çalışma davranışının, müşteri sermayesini de etkileyeceği ve bundan etkilenmesinin gerçekleşmesi ile performansta artış yaşanacağı şeklinde ortaya konulan sonuç (Örnek ve Ayas, 2015: 1393-1394) örgütsel çeviklik ve yenilikçi iş davranışı konuları arasında ilişki olabileceği ve bu kavramların işletmeler açısından önemli olduğu tezini destekler niteliktedir. Bu kapsamda “Örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?” sorusuna cevap aramak için araştırmanın temel hipotezlerinden biri ve alt boyutlar bazında oluşturulan hipotezler aşağıdaki şekilde formüle edilebilir:

H₂: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2a}: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2b}: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2c}: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2d}: Otel işletmelerinde hızın fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2e}: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2f}: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2g}: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2h}: Otel işletmelerinde hızın fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

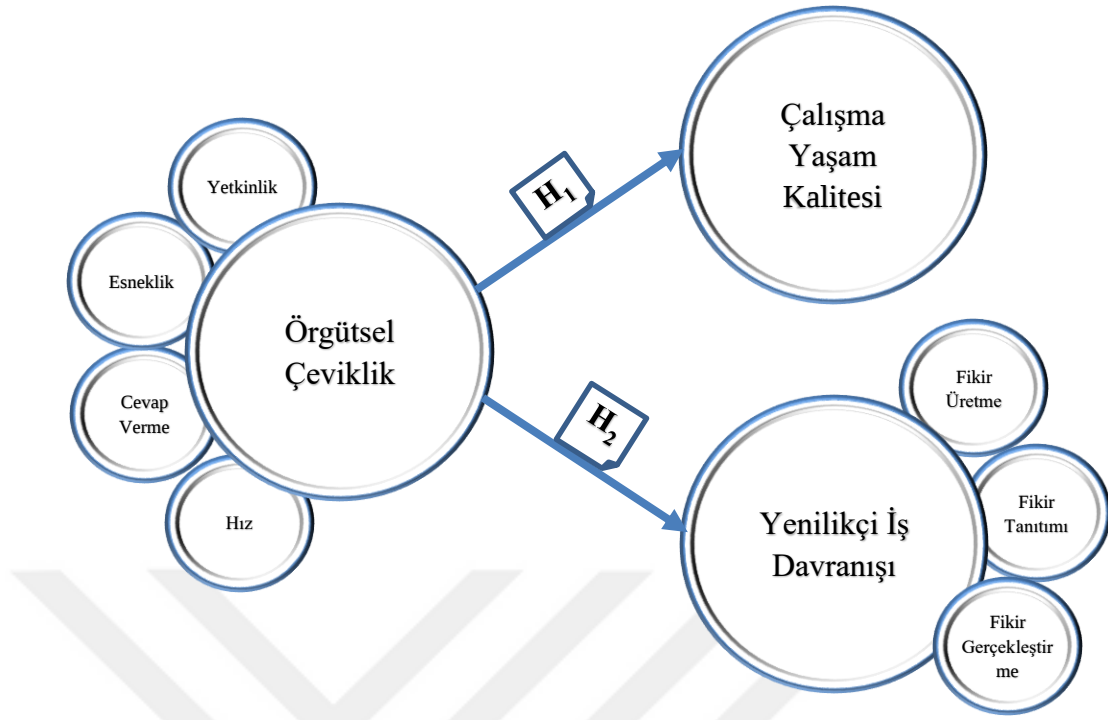
H_{2i}: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2j}: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2k}: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

H_{2l}: Otel işletmelerinde hızın fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezlerin yer aldığı araştırmanın şekilsel modeli Şekil 4.1’de sunulmuştur.



Şekil 4.1. Araştırma Modeli

Şekil 4.1.'de görüldüğü üzere örgütsel çeviklik kavramı ve 4 alt boyutu, çalışma yaşam kalitesi, yenilikçi iş davranışı ve 3 alt boyutu ile ilgili geliştirilen hipotezler test edilmiştir.

4.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu kısımda Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren oteller üzerinde gerçekleştirilen anket uygulamasının detayları hakkında bilgi verilmiştir.

4.2.1. Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırmada, ilk olarak örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı temaları üzerine ulusal ve uluslararası literatür taraması gerçekleştirilmiş ve elde edilen sonuçlar/çıkarımlar raporlanmıştır. Elde edilen bulgulara dayanarak, veri toplama yöntemi olarak anket veri toplama aracı kullanılmıştır. Kullanılan anket dört bölümden oluşmakta olup, ilk bölüm beş yıldızlı otel çalışanlarının demografik (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi vb.) ve diğer bireysel özelliklerini (departman, sektördeki çalışma süresi, işletmedeki çalışma süresi gibi) belirlemeye yönelik kapalı uçlu sorular içermektedir. Anketin ikinci bölümünde Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların örgütsel çeviklik ile ilgili görüşlerini belirlemeye yönelik, Sharifi ve Zhang (1999) tarafından geliştirilen

örgütsel çeviklik ölçeğinin, Akkaya ve Tabak (2018) tarafından Türkçeye uyarlanmış 20 ifadeli olarak sunulan örgütsel çeviklik ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel çeviklik ölçeği Ek 1’de gösterildiği üzere yetkinlik, esneklik, cevap verme ve hız alt boyutlarından oluşmaktadır. Anketin üçüncü bölümünde, Afyonkarahisar’da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanların, çalışma yaşam kalitesine ilişkin algılarını değerlendirmek üzere Sirgy vd. tarafından (2001) yılında geliştirilen ve Taşdemir Afşar’ın (2011) araştırmasında kullanılan, on altı maddeden oluşan bir çalışma yaşam kalitesi ölçeği uygulanmıştır. Çalışma yaşam kalitesi ölçümü, teorik olarak ihtiyaç hiyerarşi teorisine dayanmaktadır (Maslow, 1943). Çalışma yaşam kalitesi ölçeği Ek 1’de görüldüğü şekliyle; sağlık ve güvenlik ihtiyacı, ailevi ve ekonomik ihtiyaçlar, sosyal ihtiyaçlar, saygı ihtiyacı, kendini gerçekleştirme ihtiyacı, bilgi ihtiyacı ve estetik ihtiyaçlar olmak üzere 7 alt boyuttan oluşmaktadır. Anketin 4. bölümünde Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların yenilikçi iş davranışı konusundaki görüşlerini belirlemeye yönelik Janssen (2000) tarafından geliştirilmiş ve Töre (2017) tarafından Türkçeye çevrilmiş olan 9 ifadeli yenilikçi iş davranışı ölçeği kullanılmıştır. Ek 1’de araştırmada katılımcılara uygulanan anket formunun ölçeklerin boyutlarının da belirtildiği hali yer almaktadır. Yenilikçi iş davranışı ölçeği, fikir üretme, fikir tanıtımı ve fikir gerçekleştirme şeklinde 3 alt boyuttan oluşmaktadır. İşgörenlere uygulanan ve veri toplama aracı olarak kullanılan anket 5’li Likert derecelendirmesi doğrultusunda 1=Hiç Katılmıyorum, 2=Az Katılıyorum, 3=Orta Düzeyde Katılıyorum, 4=Çok Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum şeklinde derecelendirilmiştir. Ek 2’deki 10/07/2020-E.19229 tarih ve sayılı evraktan da anlaşılabacağı üzere, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi etik komisyonu tarafından anket uygulamasının gerçekleştirilmesi hususunda etik açıdan bir sakınca olmadığı belirtilmiştir.

4.2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın temelini, Afyonkarahisar’da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personel oluşturur. Araştırmanın zaman, maliyet, erişilebilirlik ve kontrol edilebilirlik gibi çeşitli kısıtlamalara tabi olduğu göz önünde bulundurulduğunda, evrenin tamamına ulaşılmasının mümkün olmadığı öngörülmüştür. Bu duruma binaen, evrenin tamamı yerine, belirli bir örneklem grubuna anket uygulaması yapılmıştır. Hem önceki çalışmalar hem de

Afyonkarahisar'daki otel işletmelerinin yöneticileri ile yapılan yüz yüze görüşmeler ışığında, bölgedeki beş yıldızlı otellerde çalışan sayısının yaklaşık 1500- 2000 arasında olduğu belirlenmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda, araştırmanın evreni 2000 kişi olarak kabul edilmiştir.

Bu araştırmanın Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde yürütülmesinin nedenleri arasında; bölgenin termal turizm açısından önemli bir destinasyon oluşu, artan otel yatırımları sayesinde bölgedeki otel çalışan sayısının artışı ve Ankara, İstanbul, İzmir ve Antalya gibi önemli turizm destinasyonlarına ulaşım güzergâhında yer almasının bölgeye kattığı stratejik önem bulunmaktadır. Bu bağlamda, söz konusu otel işletmelerinde çalışanların çalışma koşulları, iş ortamları ve işletmelere yönelik tutumlarının bilinmesi, gerekli düzenlemelerin yapılması ve gelişim açısından büyük bir öneme sahiptir. Böylece, araştırmanın bölgeye ve ilgili işletmelere katkısı yanında, benzer turizm işletmelerine uygulanabilir ve sektöre genel faydalar sunabilecek akademik bir değer taşıdığı değerlendirilmektedir.

Örnekleme süreci, bir araştırma için, evren olarak adlandırılan daha büyük grubu temsil edebilecek, gruptan seçilen belli sayıdaki bireylerden (denek) oluşan alt grupların oluşturulmasını ifade eder. Bu sürecin temel amacı, araştırmacıya, evrenin tamamını detaylıca inceleme ihtiyacı olmaksızın, tümevarımsal genellemeler yapmasını sağlayacak bilgileri sunmaktır (Altunışık vd., 2012: 133). Araştırma evreni 2000 kişi olarak kabul edilmiştir. Ural ve Kılıç (2013: 47) ile Altunışık vd. (2012: 137)'nin çalışmaları, farklı evren büyüklüklerine göre örneklem boyutlarına dair tablolar içermektedir. Bu tablolara göre, 2000 kişilik bir evren için 322 örneklemin kabul edilebilir olduğu belirlenmiştir (Ural ve Kılıç, 2006: 49; Altunışık vd., 2012: 137). Ayrıca, Yamane (2001: 116-117) tarafından önerilen örneklem büyüklüğü hesaplama formülü kullanılarak, ulaşılması gereken minimum örneklem sayısı hesaplanmıştır.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

N: yığındaki birey sayısı

n: örneklemden birey sayısı

z: istenilen güvenirlik düzeyi için standart normal dağılım tablo değeri

d: duyarlılık

p: yığılda istenilen özelliği taşıyan bireylerin oranı ($p+q=1$)

(Örnek çapını maksimum yapmak için $p=q=0,50$ alınabilir)

Evren büyüklüğü 2000, güvenilirlik düzeyi %95 olarak tasarlandığında bu araştırma için 322 örneklemin kabul edilebilir olduğu formül yardımı ile hesaplanmıştır. Bu çalışmada ise örneklem büyüklüğünün en az 400 olması planlanmıştır. Araştırmada görüşlerine başvurulacak katılımcıların departmanlarına göre dağılımları göz önünde bulundurularak tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada hatalı, eksik ve yanlış doldurulan anketler çıkarıldıktan sonra 506 adet anket değerlendirmeye alınmıştır.

4.2.3. Verilerin Analizi

Araştırmaya ilişkin toplanan veriler, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı aracılığıyla çözümlenmiştir. Bu doğrultuda ilk olarak, çalışanların demografik ve bazı bireysel özelliklerine göre dağılımı frekans ve yüzde yöntemi ile verilmiştir. Buna ilave olarak, işgörenlerin örgütsel çeviklik ile ilgili görüşleri, algıladıkları çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışlarının, her bir ifade için frekans ve yüzde dağılımının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiştir. Çalışmada kullanılan ölçekler, her ne kadar daha önceki çalışmalarda kullanılmış olsa ve geçerlik/güvenirlik düzeyleri de test edilmiş olsa da bu çalışmada da ilgili ölçeklere ilişkin faktör analizi gerçekleştirilmiştir ve ilgili ölçeklerin orijinalleriyle aynı faktörlere (boyut) sahip olup olmadığı test edilmiştir. Buna ilave olarak kullanılan ölçeklerin güvenirlik analizinin tespitinde ise Cronbah's Alpha katsayısından faydalanılmıştır.

Araştırma kapsamındaki işgörenlerin örgütsel çeviklik ile ilgili görüşleri, algıladıkları çalışma yaşam kaliteleri ve yenilikçi iş davranışlarının araştırılması amacıyla toplanan verilerin dağılımının normalliğin ortaya konulması için bir gösterge olarak çarpıklık ve basıklık katsayıları sunulmuştur. Araştırma verilerinin evrene genellenebilir olmasıyla ilgili ipucu niteliğinde olan tesadüfiliğin ölçülmesi kapsamında Runs testi sonuçlarına yer verilmiştir. Diğer taraftan, işletmelerdeki örgütsel çevikliğin, çalışanların çalışma yaşam kaliteleri ve yenilikçi iş davranışlarına etkisinin belirlenmesinde korelasyon ve regresyon analizinden faydalanılmıştır.

4.3. Araştırmanın Bulguları ve Tartışma

Bu kısımda, Afyonkarahisar’da ve Sandıklı ilçesindeki otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden elde edilen verilerin analizi sonucunda sırasıyla, katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin bulgular, her bir ölçek ve maddeleri için ayrı ayrı betimleyici istatistik analizi sonuçları, ölçek ve alt ölçeklere ilişkin geçerlilik ve güvenirlik analizi sonuçlarına ilişkin bulgular sunulmuştur. Daha sonra araştırmanın konusunu oluşturan örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı ilişkisinin ortaya konulması için korelasyon analizi ve örgütsel çevikliğin, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışına etkisinin belirlenmesi için ölçek ve alt ölçekler bazında gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon ile çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

4.3.1. Demografik Bulgular

Tablo 4.1’de çalışmaya katılan bireylerin demografik ve bireysel özellikleri yer almaktadır. Bu veriler, katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, pozisyon, departman, sektördeki çalışma süresi ve işletmedeki çalışma süresi gibi çeşitli özelliklerine göre gruplandırılmıştır.

Bireysel Değişkenler		f	%	Bireysel Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Kadın	202	39,9	Departman	Önbüro	61	12,1
	Erkek	304	60,2		Yiyecek-İçecek	130	25,6
Yaş	18-25 Yaş Arası	115	22,7		Kat Hizmetleri	133	26,3
	26-33 Yaş Arası	192	37,9		Mutfak	76	15,0
	34-41 Yaş Arası	150	29,6		İnsan Kaynakları	13	2,6
	42-49 Yaş Arası	46	9,2		Halkla İlişkiler	6	1,2
	50 Yaş ve Üzeri	3	0,6		Satış-Pazarlama	23	4,5
Medeni Durum	Bekâr	197	38,9		Muhasebe-Finans	12	2,4
	Evli-Çocuklu	232	45,8		Spa	52	10,3
	Evli-Çocuksuz	54	10,8		Sektörde Çalışma Süresi	1 ve/veya daha az yıl	55
	Boşanmış	23	4,5	2-4 yıl		157	31,0
Eğitim	İlkokul	55	10,9	5-7 yıl		134	26,4
	Ortaokul	39	7,6	8-10 yıl		61	12,1
	Lise	260	51,4	11 Yıl veya daha fazla yıl		99	19,6
	Önlisans	89	17,6	İşletmede Çalışma Süresi	1 ve/veya daha az yıl	125	24,7
	Lisans	57	11,3		2-4 yıl	186	36,7
Lisansüstü	6	1,2	5-7 yıl		100	19,8	
Pozisyon	İşgören	471	93,1		8-10 yıl	46	9,1
	Yönetici	35	6,9		11 Yıl veya daha fazla yıl	49	9,7

n: 506

Tablo 4.1. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 4.1’e göre Katılımcıların %39,9’u (202 kişi) kadın, %60,2’si (304 kişi) erkek. En büyük yaş grubu %37,9 ile 26-33 yaş arası (192 kişi). 18-25 yaş arası %22,7

(115 kişi), 34-41 yaş arası %29,6 (150 kişi). 42-49 yaş arası %9,2 (46 kişi), 50 yaş ve üzeri ise sadece %0,6 (3 kişi). Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları ise; evli ve çocuklu olanlar %45,8 ile en büyük grubu oluşturuyor (232 kişi). Bekâr katılımcılar %38,9 (197 kişi), evli ve çocuksuz olanlar %10,8 (54 kişi). Boşanmış bireyler %4,5 (23 kişi). Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde lise mezunu olanlar %51,4 ile en büyük grubu temsil ediyor (260 kişi). Önlisans %17,6 (89 kişi), lisans %11,3 (57 kişi). İlkokul %10,9 (55 kişi), ortaokul %7,6 (39 kişi). Lisansüstü mezunları ise %1,2 (6 kişi). Katılımcıların çalıştıkları işletmelerdeki pozisyonlarına göre dağılımı: işgörenler %93,1 (471 kişi), yöneticiler %6,9 (35 kişi). Katılımcıların çalıştıkları departmanlara göre dağılımları incelendiğinde, yiyecek-içecek %25,6 (130 kişi), kat Hizmetleri %26,3 (133 kişi), mutfak %15,0 (76 kişi), spa %10,3 (52 kişi) en büyük grupları oluşturuyor. Diğer büyük gruplar; Önbüro %12,1 (61 kişi) ve Satış-Pazarlama %4,5 (23 kişi). Katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre dağılımları; 2-4 yıl arası çalışanlar %31,0 (157 kişi). 5-7 yıl %26,4 (134 kişi), 1 yıl veya daha az %10,9 (55 kişi). 8-10 yıl %12,1 (61 kişi), 11 yıl veya daha fazla %19,6 (99 kişi). Katılımcıların işletmede çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde, 2-4 yıl arası çalışanlar %36,7 (186 kişi). 1 yıl veya daha az %24,7 (125 kişi), 5-7 yıl %19,8 (100 kişi). 8-10 yıl %9,1 (46 kişi), 11 yıl veya daha fazla %9,7 (49 kişi). Bu veriler, katılımcıların demografik ve bireysel özelliklerinin detaylı bir analizini sağlar ve bu özelliklerin çalışma yaşamı üzerindeki potansiyel etkilerini değerlendirmek için kullanılabilir.

4.3.2. Betimleyici İstatistik Analizi Sonuçları

Tablo 4.2’de katılımcıların örgütsel çeviklik ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin verdikleri cevaplar neticesinde şekillenen betimsel istatistiklere yer verilmiştir.

Örgütsel Çeviklik		Katılım Düzeyi										$\bar{X}$	s.s.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tam			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
OYet1	İşletmemiz uzun vadeli hedeflerini gerçekleştirecek stratejik vizyona sahiptir.	73	14,4	58	11,5	130	25,7	163	32,2	82	16,2	3,24	1,27
OYet2	İşletmemiz çağın gereklerine uygun miktarda ve yeterli teknolojiye sahiptir.	30	5,9	85	16,8	147	29,1	147	29,1	97	19,2	3,39	1,15
OYet3	İşletmemiz ürünleri ve bu ürüne ilişkin müşteriye sunduğu hizmet kalitesi yüksektir.	60	11,9	56	11,1	138	27,3	158	31,2	94	18,6	3,34	1,24
OYet4	İşletmemiz hedefine ulaşmak için tüm süreçlerde en az girdi ile en fazla çıktıyı elde etmeyi amaçlar.	29	5,7	89	17,6	126	24,9	169	33,4	93	18,4	3,41	1,14
OYet5	İşletmemiz yüksek düzeyde ürün tanıtımı yapar.	65	12,8	56	11,1	127	25,1	178	35,2	80	15,8	3,30	1,23
OYet6	İşletmemiz amaçlarına ulaşmadığı zaman gerektiğinde yönetim değişikliği yapar.	39	7,7	83	16,4	110	21,7	184	36,4	90	17,8	3,40	1,18
OYet7	İşletmemiz konusunda uzman ve yetkilendirilmiş insan kaynağına sahiptir.	60	11,9	58	11,5	124	24,5	159	31,4	105	20,8	3,38	1,26
OYet8	İşletmemizde tüm iş süreçleri basit, açık ve net tanımlanmıştır.	41	8,1	74	14,6	125	24,7	177	35,0	89	17,6	3,39	1,17
OYet9	İşletmemiz işletme içi ve işletme dışında iş birliği ortamı sağlamaya ve geliştirmeye önem verir.	62	12,3	61	12,1	123	24,3	179	35,4	81	16,0	3,31	1,23
OYet10	İşletmemizin kendi faaliyet alanında dış çevrede meydana gelen yeniliklere tepki verme ve bu yenilikleri işletmeye adapte etme (entegrasyon) kapasitesi yüksektir.	42	8,3	82	16,2	136	26,9	156	30,8	90	17,8	3,34	1,18

Tablo 4.2. Örgütsel Çeviklik Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler

Örgütsel Çeviklik		Katılım Düzeyi										X̄	s.s.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tam			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Örgütsel Çeviklik: Yetkinlik												3,35	1,09
OEsn1	İşletmemiz farklı ürün modelleri üretme esnekliğine sahiptir.	65	12,8	63	12,5	110	21,7	196	38,7	72	14,2	3,29	1,23
OEsn2	İşletmemiz farklı miktarda ürün ve hizmet üretme esnekliğine sahiptir.	38	7,5	83	16,4	113	22,3	183	36,2	89	17,6	3,40	1,17
OEsn3	İşletmemiz insan kaynakları politikaları kapsamında esnekliğe sahiptir.	67	13,2	63	12,5	108	21,3	183	36,2	85	16,8	3,31	1,26
OEsn4	İşletmemizin çalışanları bireysel anlamda çevresel değişime olumlu tepki verirler.	44	8,7	77	15,2	128	25,3	166	32,8	91	18,0	3,36	1,19
Örgütsel Çeviklik: Esneklik												3,34	1,14
OCvp1	İşletmemiz çevresel değişim kapsamında değişimin yönünü hisseder, algılar ve bu değişimlere hazırlıklı olur.	64	12,6	58	11,5	100	19,8	195	38,5	89	17,6	3,37	1,26
OCvp2	İşletmemiz müşterinin ihtiyaçlarındaki ve tecrübelerindeki değişikliklere hızla cevap verme yeteneğine sahiptir.	44	8,7	71	14,0	99	19,6	195	38,5	97	19,2	3,45	1,20
OCvp3	İşletmemiz yeniliklere ve çevre, teknoloji kaynaklı değişikliklerin hızlı ve zamanında üstesinden gelme yeteneği rakiplerine göre yüksektir.	61	12,1	50	9,9	110	21,7	185	36,6	100	19,8	3,42	1,25
Örgütsel Çeviklik: Cevap Verme												3,42	1,17
OHiz1	İşletmemiz yeni çıkan ürünleri pazara sunma konusunda hızlıdır.	56	11,1	65	12,8	101	20,0	190	37,5	94	18,6	3,40	1,24
OHiz2	İşletmemiz üretim süreçlerinde rakiplerine oranla daha hızlıdır.	59	11,7	56	11,1	100	19,8	183	36,2	108	21,3	3,44	1,26
OHiz3	İşletmemiz müşteriye hızlı ve zamanında ürün ve hizmet dağıtımı yapar.	56	11,1	61	12,1	98	19,4	176	34,8	115	22,7	3,46	1,27
Örgütsel Çeviklik: Hız												3,43	1,20
Örgütsel Çeviklik: Genel												3,37	1,06

Tablo 4.2. (devam) Örgütsel Çeviklik Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler

Tablo 4.2'ye göre örgütsel çevikliğin “yetkinlik” alt boyutuna verilen cevaplar incelendiğinde; “İşletmemiz uzun vadeli hedeflerini gerçekleştirecek stratejik vizyona

sahiptir.” ifadesinin ortalama değeri $\bar{X}$: 3,24 ile nispeten daha düşük, bu da katılımcıların işletmenin stratejik vizyon konusundaki performansına daha az ikna olduklarını gösteriyor. Diğer taraftan, “İşletmemiz çağın gereklerine uygun miktarda ve yeterli teknolojiye sahiptir.” ifadesinin ortalama değeri $\bar{X}$:3,39 ile daha yüksek, bu da işletmenin teknolojik kapasitesi konusunda daha olumlu bir algıya sahip olduğunu gösteriyor. Örgütsel çevikliğin “esneklik alt boyutuna ilişkin katılımcı görüşleri ile şekillenen sonuçlar incelendiğinde; “İşletmemiz farklı miktarda ürün ve hizmet üretme esnekliğine sahiptir.” İfadesi katılımcılar tarafından daha olumlu değerlendirilmiştir ($\bar{X}$: 3,40). Bunun yanında “İşletmemiz farklı ürün modelleri üretme esnekliğine sahiptir.” İfadesi katılımcıların diğer ifadelere göre daha olumsuz olarak değerlendirdikleri ifade olmuştur. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması ($\bar{X}$: 3,29) bu durumu ortaya koymaktadır.

Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren otel işletmeleri işgörenlerinin katılımcı olduğu bu çalışmada örgütsel çevikliğin “cevap verme” alt boyutu ile ilgili katılımcı görüşleri incelendiğinde; “İşletmemiz yeniliklere ve çevre, teknoloji kaynaklı değişikliklerin hızlı ve zamanında üstesinden gelme yeteneği rakiplerine göre yüksektir.” ifadesi aritmetik ortalama değerinden de anlaşılabacağı üzere ($\bar{X}$: 3,45) en olumlu olarak değerlendirilen ifade olmuştur. “İşletmemiz çevresel değişim kapsamında değişimin yönünü hisseder, algılar ve bu değişimlere hazırlıklı olur.” ifadesi ise bu alt boyuttaki diğer ifadelere göre daha olumsuz ($\bar{X}$: 3,37) olarak değerlendirilmiştir. Örgütsel çevikliğin “hız” boyutuna ilişkin katılımcı görüşleri incelendiğinde; “İşletmemiz müşteriye hızlı ve zamanında ürün ve hizmet dağıtımını yapar.” Katılımcıların diğer ifadelere göre daha olumlu olarak değerlendirdikleri ifade olmuştur ($\bar{X}$: 3,46). İlgili alt boyutta en olumsuz değerlendirilen ifade ise; “İşletmemiz yeni çıkan ürünleri pazara sunma konusunda hızlıdır.” olmuştur ($\bar{X}$: 3,40).

Örgütsel çeviklik ile ilgili ifadelerin çoğunluğunun ortalama değerleri 3’ün üzerinde, bu işletmelerin örgütsel çeviklik açısından "Orta Düzeyde Katılıyorum" ile "Çok Katılıyorum" arasında bir algıya sahip olduğunu gösteriyor. Örgütsel çevikliğin “hız” alt boyutuna ilişkin aritmetik ortalama değeri $\bar{X}$: 3,43 ile diğer alt boyutlara göre daha yüksektir. Bunun yanında örgütsel çeviklik ölçeğine katılımcıların verdikleri

cevaplar topluca değerlendirildiğinde $\bar{X}$: 3,37 aritmetik ortalamaya sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Bu tür bir analiz, işletmelerin örgütsel çeviklik yetkinlikleri konusunda hangi alanlarda güçlü olduğunu ve hangi alanlarda iyileştirme yapması gerektiğini göstermektedir. Katılımcıların algılarına göre, işletmeler belirli yetkinlik alanlarında iyi performans gösterirken, diğer bazı alanlarda gelişime açık olduğu anlaşıyor. Bu bilgiler, işletmenin stratejik planlaması ve gelişim programları için yol gösterici olabilir.

Tablo 4.3'te katılımcıların çalışma yaşam kalitesi ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin verdikleri cevaplar neticesinde şekillenen betimsel istatistiklere yer verilmiştir.

Çalışma Yaşam Kalitesi		Katılım Düzeyi										$\bar{X}$	s.s.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tam			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
CSag1	Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim.	56	11,1	53	10,5	121	23,9	145	28,7	131	25,9	3,48	1,28
CSag2	İşim bana sağlık güvencesi sağlar.	46	9,1	52	10,3	85	16,8	170	33,6	153	30,2	3,66	1,26
CSag3	Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım.	61	12,1	41	8,1	106	20,9	157	31,0	141	27,9	3,55	1,30
CEko1	Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.	65	12,8	75	14,8	130	25,7	146	28,9	90	17,8	3,24	1,27
CEko2	Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.	76	15,0	74	14,6	131	25,9	115	22,7	110	21,7	3,22	1,34
CEko3	İşim ailem için iyi olanaklar sunar.	59	11,7	79	15,6	115	22,7	163	32,2	90	17,8	3,29	1,26
CSos1	İşyerimde iyi arkadaşlarım var.	57	11,3	55	10,9	125	24,7	143	28,3	126	24,9	3,45	1,28
CSos2	İşim dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum.	63	12,5	68	13,4	130	25,7	152	30,0	93	18,4	3,28	1,26
CSay1	Bu iş yerindeki işimde takdir edildiğimi düşünüyorum.	66	13,0	63	12,5	116	22,9	147	29,1	114	22,5	3,36	1,31
CSay2	Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.	57	11,3	68	13,4	113	22,3	168	33,2	100	19,8	3,37	1,26

Tablo 4.3. Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler

Çalışma Yaşam Kalitesi		Katılım Düzeyi										X̄	s.s.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tam			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
CKen1	İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olanak sağladığımı düşünürüm.	55	10,9	77	15,2	114	22,5	145	28,7	115	22,7	3,37	1,28
CKen2	Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum.	51	10,1	64	12,6	117	23,1	161	31,8	113	22,3	3,44	1,25
CBil1	Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	55	10,9	55	10,9	129	25,5	161	31,8	106	20,9	3,41	1,24
CBil2	İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.	57	11,3	52	10,3	132	26,1	157	31,0	108	21,3	3,41	1,25
CEst1	İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.	53	10,5	83	16,4	136	26,9	137	27,1	97	19,2	3,28	1,24
CEst2	İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.	58	11,5	76	15,0	114	22,5	156	30,8	102	20,2	3,33	1,27
Çalışma Yaşam Kalitesi: Genel												3,38	1,06

Tablo 4.3. (devam) Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler

Tablo 4.3'e göre çalışma yaşam kalitesi ölçeğine verilen cevaplara ilişkin analiz, katılımcıların değerlendirmelerinin genel bir görünümünü sunmaktadır. Katılımcıların çalışma yaşam kalitesi ile ilgili görüşleri incelendiğinde sırasıyla; “İşim bana sağlık güvencesi sağlar. ($\bar{X}$: 3,66)”, “Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım. ($\bar{X}$: 3,55)” ve “Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim. ($\bar{X}$: 3,48)” ifadeleri en olumlu değerlendirilen ifadeler olmuştur. Burada dikkate değer bir konu olarak işgörenlerin en temelde sağlık ve güvenlik ihtiyacı alt boyutuna verdikleri yanıtların diğer alt boyutlara oranla daha olumlu değerlendirilmesi araştırmanın gerçekleştirildiği işletmelerde bu temel ihtiyaç konusunda işgörenlerin çalışma yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyecek gelişmelerin olduğu anlaşılmaktadır.

Otel işletmeleri çalışanlarının algıladıkları çalışma yaşam kalitesi ile ilgili görüşlerine başvurulmuş çalışmada sırasıyla: “Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum. ($\bar{X}$: 3,22)”, “Yaptığım işin karşılığında aldığım

ücretten memnunum. ($\bar{X}$: 3,24)” ifadelerine verilen cevapların çalışma yaşam kalitesi kavramına ilişkin en olumsuz değerlendirilen ifadeler olduğu anlaşılmaktadır.

Bu sonuçlar, katılımcıların iş güvencesi, takdir edilme ve ücret gibi konularda nispeten daha düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Öte yandan katılımcılar, sağlık güvencesi, kendi alanlarındaki uzmanlık ve sürekli öğrenme gibi konularda daha yüksek bir memnuniyet düzeyi bildirmişlerdir. Bu sonuçlar, çalışma yaşam kalitesinin çeşitli boyutlarının nasıl algılandığını ve hangi alanların iyileştirilmeye daha çok ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle iş güvencesi ve ücret memnuniyetinin düşük olması, bu alanlarda yapılabilecek iyileştirmelerin çalışanların genel memnuniyetini artırabileceğine işaret etmektedir.

Tablo 4.4’te katılımcıların yenilikçi iş davranışı ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin verdikleri cevaplar neticesinde şekillenen betimsel istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 4.4’e göre yenilikçi iş davranışı ölçeğine ilişkin ifadelere verilen yanıtlar incelendiğinde diğer ifadelere göre daha olumsuz değerlendirilen ifade; “Çalışma ortamımda düzenli olarak yenilikçi fikirler öneririm. ($\bar{X}$: 3,55)” ifadesi olmuştur. Katılımcıların çalışma ortamlarında düzenli olarak yenilikçi fikirler önerme konusunda nispeten daha düşük bir eğilime sahip oldukları bu ifadeye verilen cevaplardan anlaşılmaktadır. “Zor durumlar için yeni fikirler üretirim. ($\bar{X}$: 3.56)” ve “Yenilikçi fikirleri kullanışlı uygulamalara dönüştürürüm. ($\bar{X}$: 3.56)” ifadeleri ise en olumsuz değerlendirilen diğer ifadeler olmuştur.

Yenilikçi İş Davranışı		Katılım Düzeyi										X̄	s.s.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tam			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
YUrt1	Zor durumlar için yeni fikirler üretirim.	43	8,5	51	10,1	113	22,3	176	34,8	123	24,3	3,56	1,20
YUrt2	Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri veya araçlarını araştırırım.	55	10,9	38	7,5	92	18,2	181	35,8	140	27,7	3,62	1,26
YUrt3	Sorunlar için orijinal çözümler üretirim.	47	9,3	48	9,5	96	19,0	181	35,8	134	26,5	3,61	1,23
Yenilikçi İş Davranışı: Fikir Üretme												3,60	1,18
YTnt1	Yenilikçi fikirleri desteklerim.	51	10,1	42	8,3	105	20,8	171	33,8	137	27,1	3,59	1,25
YTnt2	Yenilikçi fikirlerin edinilmesini takdir ederim.	41	8,1	54	10,7	84	16,6	195	38,5	132	26,1	3,64	1,21
YTnt3	Çalışma arkadaşlarımdan yenilikçi fikirler için heyecanlanmasını önemserim.	55	10,9	43	8,5	97	19,2	180	35,6	131	25,9	3,57	1,26
Yenilikçi İş Davranışı: Fikir Tanıtımı												3,60	1,19
YGrc1	Yenilikçi fikirleri, kullanışlı uygulamalara dönüştürürüm.	46	9,1	56	11,1	102	20,2	173	34,2	129	25,5	3,56	1,24
YGrc2	Çalışma ortamımda, düzenli olarak yenilikçi fikirler öneririm.	56	11,1	38	7,5	114	22,5	166	32,8	132	26,1	3,55	1,26
YGrc3	Yenilikçi fikirlerin faydasını değerlendiririm.	44	8,7	53	10,5	99	19,6	188	37,2	122	24,1	3,58	1,21
Yenilikçi İş Davranışı: Fikir Gerçekleştirme												3,56	1,18
Yenilikçi İş Davranışı: Genel												3,59	1,12

Tablo 4.4. Yenilikçi İş Davranışı Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler

Yenilikçi iş davranışı kapsamında katılımcı görüşleri incelendiğinde otel işletmeleri çalışanlarının “Sorunlar için orijinal çözümler üretirim. ($\bar{X}$: 3,61)”, “Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri veya araçlarını araştırırım. ($\bar{X}$: 3,62)” ve “Yenilikçi fikirlerin edinilmesini takdir ederim. ($\bar{X}$: 3,64)” ifadelerine verdikleri cevapların diğer ifadelere verdikleri cevaplara göre daha olumlu olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcılar, yenilikçi fikirlerin edinilmesini takdir etme konusunda en yüksek ortalama değere sahiptir. Bu, iş yerinde yenilikçilik ve üretken davranışa büyük bir değer verildiğini göstermektedir.

Bu bulgular, katılımcıların genel olarak yenilikçi iş davranışlarına olumlu yaklaştıklarını, ancak bazı özel alanlarda (örneğin düzenli olarak yenilikçi fikirler önermek) daha ılımlı bir tutum sergilediklerini göstermektedir. Özellikle yenilikçi fikirlerin edinilmesini takdir etme ve orijinal çözümler üretme konusunda yüksek

oranda katılım göstermeleri, iş yerlerinde üretkenliğin ve yenilikçiliğin önemli olduğunu vurgulamaktadır. Bu sonuçlar, organizasyonların yenilikçilik kültürünü desteklemesi ve çalışanların bu tür davranışları sergilemeleri için uygun ortamlar oluşturması gerektiğini gösteriyor.

Araştırmada ölçek derecelendirmesi özelinde bir derecelendirme kılavuzu belirlenip bu kılavuza göre yorumlama yapılması araştırmacının tarafsızlığı ve yorumlamada karşılaştırılabilir sonuçlara değinilmesi anlamında önemli olmaktadır. Bu kapsamda bu çalışmadaki ölçek derecelendirmesine göre kullanılacak ifadeler şu değerlere göre değerlendirilmiştir: 1,00-1,80 arası: Hiç Katılmıyorum; 1,81-2,60 arası Az Katılıyorum; 2,61-3,40 arası Çok Katılıyorum; 3,41-4,20 arası Çok Katılıyorum; 4,21-5,00 arası Tamamen Katılıyorum.

Ölçeklere verilen ifadeler genel olarak değerlendirildiğinde örgütsel çeviklik ($\bar{X}$: 3,37) ve çalışma yaşam kalitesi ($\bar{X}$: 3,38) aritmetik ortalama değerleri doğrultusunda ölçek derecelendirmesine göre “orta düzeyde katılıyorum” şeklinde katılımcı görüşlerinin şekillendiği anlaşılmaktadır. Yenilikçi iş davranışı ($\bar{X}$: 3,59) konusuyla ilgili katılımcı görüşleriyle şekillenen aritmetik ortalama değeri incelendiğinde araştırmanın gerçekleştirildiği otel işletmelerinde çalışanların ele alınan kavramlar hakkında ölçek derecelendirmesine göre “çok katılıyorum” seçeneğine gelecek şekilde değerlendirmelerde bulunmuşlardır ki bu da araştırmanın gerçekleştirildiği işletmelerde ele alınan kavramlarla ilgili katılımcıların olumlu bir bakış açısına sahip olduğunu göstermektedir.

4.3.3. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Çalışmada ele alınan konuların ortaya konulmasında kullanılan ölçekler (örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı) daha önce literatürde farklı çalışmalarda kullanılmıştır. İlgili çalışmalarda geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş olsa da bu çalışma kapsamında ele alınan ölçekler için araştırmada örneklem olarak seçilen grupta da benzer sonuçların ortaya konulma durumunun anlaşılması için geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır.

4.3.3.1. Yapı geçerliliği analizi sonuçları

Bu kısımda keşfedici faktör analizi sonuçları ve güvenilirlik analizi sonuçları tablo 4.5., 4.6. ve 4.7’de sunulmuştur.

Tablo 4.5.'te örgütsel çeviklik ölçeğinin yapı geçerliliğinin ortaya konulması amacıyla yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarına ve güvenirliklerine ilişkin iç tutarlık katsayılarına (Cronbach's Alpha) yer verilmiştir.

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüğü	*Özdeğer **Varyans % ***Kümülatif Varvans	Cronbach's Alpha
Yetkinlik	İşletmemiz uzun vadeli hedeflerini gerçekleştirecek stratejik vizyona sahiptir.	0,669	*6,977 **34,883 ***34,883	0,976
	İşletmemiz çağın gereklerine uygun miktarda ve yeterli teknolojiye sahiptir.	0,708		
	İşletmemiz ürünleri ve bu ürüne ilişkin müşteriye sunduğu hizmet kalitesi yüksektir.	0,730		
	İşletmemiz hedefine ulaşmak için tüm süreçlerde en az girdi ile en fazla çıktıyı elde etmeyi amaçlar.	0,757		
	İşletmemiz yüksek düzeyde ürün tanıtımı yapar.	0,728		
	İşletmemiz amaçlarına ulaşmadığı zaman gerektiğinde yönetim değişikliği yapar.	0,771		
	İşletmemiz konusunda uzman ve yetkilendirilmiş insan kaynağına sahiptir.	0,737		
	İşletmemizde tüm iş süreçleri basit, açık ve net tanımlanmıştır.	0,779		
	İşletmemiz işletme içi ve işletme dışında iş birliği ortamı sağlamaya ve geliştirmeye önem verir.	0,728		
	İşletmemizin kendi faaliyet alanında dış çevrede meydana gelen yeniliklere tepki verme ve bu yenilikleri işletmeye adapte etme (entegrasyon) kapasitesi yüksektir.	0,709		
Esneklik	İşletmemiz farklı ürün modelleri üretme esnekliğine sahiptir.	0,711	*4,043 **20,217 ***55,100	0,955
	İşletmemiz farklı miktarda ürün ve hizmet üretme esnekliğine sahiptir.	0,727		
	İşletmemiz insan kaynakları politikaları kapsamında esnekliğe sahiptir.	0,739		
	İşletmemizin çalışanları bireysel anlamda çevresel değişime olumlu tepki verirler.	0,745		

Tablo 4.5. Örgütsel Çeviklik Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüğü	*Özdeğer **Varyans % ***Kümülatif Varvans	Cronbach's Alpha
Cevap Verme	İşletmemiz çevresel değişim kapsamında değişimin yönünü hisseder, algılar ve bu değişimlere hazırlıklı olur.	0,632	*2,766 **13,830 ***68,930	0,954
	İşletmemiz müşterinin ihtiyaçlarındaki ve tecrübelerindeki değişikliklere hızla cevap verme yeteneğine sahiptir.	0,675		
	İşletmemiz yeniliklere ve çevre, teknoloji kaynaklı değişikliklerin hızlı ve zamanında üstesinden gelme yeteneği rakiplerine göre yüksektir.	0,678		
Hız	İşletmemiz yeni çıkan ürünleri pazara sunma konusunda hızlıdır.	0,743	*3,459 **17,295 ***86,226	0,945
	İşletmemiz üretim süreçlerinde rakiplerine oranla daha hızlıdır.	0,739		
	İşletmemiz müşteriye hızlı ve zamanında ürün ve hizmet dağıtımı yapar.	0,775		
Örgütsel Çeviklik Ölçeği Genel				0,983

Genel Örgütsel Çeviklik Ölçeği İçin: Kaiser-Meyer Olkin (KMO)=0,969; Bartlett's Testi: $\chi^2=14143,916$; $p=0,000$

Tablo 4.5. (devam) Örgütsel Çeviklik Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Tablo 4.5'te belirtilen KMO (0,969) değeri ve Bartlett's Testi ($\chi^2=14143,916$; $p=0,000$) sonuçları incelendiğinde örneklemin yeterli olduğu ve faktör analizinin uygulanabileceği anlaşılmaktadır. Örgütsel çeviklik ölçeğinin toplam varyansın %86,226'sını açıklayan 4 boyut altında toplandığı anlaşılmaktadır. Toplam varyansın; %34,883'ünü açıklayan yetkinlik boyutu, %20,217'sini açıklayan esneklik boyutu, %13,830'unu açıklayan cevap verme boyutu ve %17,295'ini açıklayan hız boyutu olmak üzere literatüre paralel olarak örgütsel çevikliğin 4 alt boyutu bu çalışma kapsamında ele alınan verilerle de tutarlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca Cronbach's Alpha değerleri (Yetkinlik: 0,976; Esneklik: 0,955; Cevap Verme: 0,954; Hız: 0,945; Örgütsel Çeviklik Genel: 0,983) incelendiğinde iç tutarlılığın sağlandığı ifade edilebilir.

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüğü	*Özdeğer **Varyans % ***Kümülatif Varvans	Cronbach's Alpha
Çalışma Yaşam Kalitesi	Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim.	0,836	*11055 **69,093 ***69,093	0,970
	İşim bana sağlık güvencesi sağlar.	0,862		
	Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım.	0,849		
	Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.	0,764		
	Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.	0,767		
	İşim ailem için iyi olanaklar sunar.	0,806		
	İşyerimde iyi arkadaşlarım var.	0,840		
	İşim dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum.	0,825		
	Bu iş yerindeki işimde takdir edildiğimi düşünüyorum.	0,831		
	Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.	0,834		
	İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olanak sağladığını düşünürüm.	0,846		
	Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum.	0,845		
	Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	0,883		
	İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.	0,882		
	İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.	0,805		
	İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.	0,816		

Genel Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği İçin: Kaiser-Meyer Olkin (KMO)=0,948; Bartlett's Testi: $\chi^2=8762,569$; $p=0,000$

Tablo 4.6. Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Tablo 4.6.'da çalışma yaşam kalitesi ölçeğinin yapı geçerliliğinin ortaya konulması amacıyla yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarına ve güvenirliliklerine ilişkin iç tutarlık katsayılarına (Cronbach's Alpha) yer verilmiştir.

Tablo 4.6'da belirtilen KMO (0,948) değeri ve Bartlett's Testi ($\chi^2=8762,569$; $p=0,000$) sonuçları incelendiğinde örneklemin yeterli olduğu ve faktör analizinin

uygulanabileceği anlaşılmaktadır. Çalışma yaşam kalitesi ölçeğinin toplam varyansın %69,093'ünü açıklayan bir yapıda olduğu anlaşılmaktadır. Çalışma yaşam kalitesi ölçeğinin 7 boyutlu formatı bu çalışmada araştırma amaçları doğrultusunda tek boyutta ele alınarak analizler gerçekleştirilmiştir. Alt faktörler bu ölçekte diğer ölçeklere göre sayıca fazla olduğu için bu yol tercih edilmiştir. Ayrıca Cronbach's Alpha değeri (Çalışma Yaşam Kalitesi Genel: 0,970) incelendiğinde iç tutarlılığın sağlandığı ifade edilebilir.

Tablo 4.7.'de yenilikçi iş davranışı ölçeğinin yapı geçerliliğinin ortaya konulması amacıyla yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarına ve güvenirliklerine ilişkin iç tutarlık katsayılarına (Cronbach's Alpha) yer verilmiştir.

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüğü	*Özdeğer **Varyans % ***Kümülatif Varvans	Cronbach's Alpha
Fikir Üretme	Zor durumlar için yeni fikirler üretirim.	0,804	*2,617 **29,072 ***29,072	0,955
	Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri veya araçlarını araştırırım.	0,680		
	Sorunlar için orijinal çözümler üretirim.	0,755		
Fikir Tanıtımı	Yenilikçi fikirleri desteklerim.	0,780	*2,641 **29,349 ***58,421	0,955
	Yenilikçi fikirlerin edinilmesini takdir ederim.	0,733		
	Çalışma arkadaşlarımla yenilikçi fikirler için heyecanlanmasını önemserim.	0,738		
Fikir Gerçekleştirme	Yenilikçi fikirleri, kullanışlı uygulamalara dönüştürürüm.	0,819	*3,028 **33,640 ***92,061	0,956
	Çalışma ortamımda, düzenli olarak yenilikçi fikirler öneririm.	0,795		
	Yenilikçi fikirlerin faydasını değerlendiririm.	0,794		
Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği Genel				0,974

Genel Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği İçin: Kaiser-Meyer Olkin (KMO)=0,934; Bartlett's Testi: $\chi^2=6436,743$; $p=0,000$

Tablo 4.7. Yenilikçi İş Davranışı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Tablo 4.7'de belirtilen KMO (0,934) değeri ve Bartlett's Testi ($\chi^2=6436,743$; $p=0,000$) sonuçları incelendiğinde örneklemin yeterli olduğu ve faktör analizinin uygulanabileceği anlaşılmaktadır. Yenilikçi iş davranışı ölçeğinin toplam varyansın %92,061'ini açıklayan 3 boyut altında toplandığı anlaşılmaktadır. Toplam varyansın; %29,072'sini açıklayan fikir üretme boyutu, %29,349'unu açıklayan fikir tanıtımı

boyutu, 33,640'ını açıklayan fikir gerçekleştirme boyutu olmak üzere literatüre paralel olarak yenilikçi iş davranışının 3 alt boyutu bu çalışma kapsamında ele alınan verilerden de anlaşılabacağı üzere tutarlıdır. Ayrıca Cronbach's Alpha değerleri (Yetkinlik: 0,976; Esneklik: 0,955; Cevap Verme: 0,954; Hız: 0,945; Örgütsel Çeviklik Genel: 0,983) incelendiğinde iç tutarlılığın sağlandığı ifade edilebilir.

4.3.3.2. Uyum geçerliliği analizi sonuçları

Araştırmada kullanılan ölçeklerin uyum geçerliliği hesaplanmıştır. Uyum geçerliliğini hesaplamak için bütünlük güvenirlik (BG) ve ortalama açıklanan varyans (OAV) sonuçları incelenmiştir. Araştırma ölçeklerinin bütünlük güvenirlik sonuçları Tablo 4.8.'de detaylı olarak gösterilmektedir.

Ölçekler	Madde sayısı	Bütünlük güvenirlik	Ortalama açıklanan varyans
Örgütsel çeviklik	20	0.957	0,526
<i>Yetkinlik</i>	10	0.920	0,536
<i>Esneklik</i>	4	0.821	0,534
<i>Cevap verme</i>	3	0.700	0,501
<i>Hız</i>	3	0.797	0,566
Çalışma yaşam kalitesi	16	0.973	0,691
Yenilikçi iş davranışı	9	0.928	0,589
<i>Fikir üretme</i>	3	0.791	0,561
<i>Fikir tanıtımı</i>	3	0.795	0,563
<i>Fikir gerçekleştirme</i>	3	0.845	0,644

Tablo 4.8. Araştırma Ölçeklerine Yönelik Uyum Geçerliliği Analizi Sonuçları

Araştırma sonuçları incelendiğinde ölçeklerin bütünlük güvenirlik değerleri 0.973-0.700 aralığında olup 0.60'tan yüksek olduğu için (Bagozzi ve Yi, 1988) ölçeklerin içsel tutarlılığı olduğu saptanmıştır. İkinci olarak ölçeklerin ortalama açıklanan varyans sonuçları ortaya konulmuştur. OAV sonuçları 0.501-0.691 aralığında çıkmıştır. Bu değerler 0.50'den yüksek olduğu için (Fornell ve Larcker, 1981) ölçeklerin uyum geçerliliği olduğu tespit edilmiştir.

4.3.4. Dağılım Normalliği Sonuçları

Verilerin dağılım normalliğinin test edilmesi için tablo 4.9.'da çarpıklık ve basıklık değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 4.9.'da çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri incelendiğinde -1,5 ve +1,5 değerleri arasında olduğu anlaşılmaktadır.

Betimleyici İstatistikler							
	n	$\bar{X}$	s.s.	Skewness		Kurtosis	
	İstatistik	İstatistik	İstatistik	İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
OYet	506	3,3494	1,09196	-0,505	0,109	-0,732	0,217
OEsn	506	3,3399	1,14075	-0,502	0,109	-0,769	0,217
OCvp	506	3,4150	1,17225	-0,650	0,109	-0,647	0,217
OHiz	506	3,4341	1,20329	-0,619	0,109	-0,736	0,217
CYK	506	3,3824	1,05578	-0,689	0,109	-0,445	0,217
YUrt	506	3,5962	1,18092	-0,744	0,109	-0,407	0,217
YTnt	506	3,6014	1,18569	-0,749	0,109	-0,404	0,217
YGrc	506	3,5626	1,18318	-0,717	0,109	-0,457	0,217

Tablo 4.9. Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Tabachnick, Fidell ve Ullman (2013)'a göre çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,5 ve +1,5 arasında olmasının verilerin normal dağılım göstereceği ve parametrik test koşullarının sağlandığını belirtmesi sebebiyle bu çalışmada parametrik testler yoluyla analizler gerçekleştirilmiştir.

4.3.5. Tesadüfilik Analizi Sonuçları

Verilerin normal dağılım göstermesi ve tesadüfi özellik göstermesi analiz sonuçlarının genellenebilmesi için önemlidir. Tesadüfi olmayan örnekleme seçim teknikleri ile veri toplansa bile bazı verilerin tesadüfilik taşıyabileceği ve bunun da Runs testi ile anlaşılabileceği (Kavak, 2008: 230) ifade edilmektedir. Bu kapsamda Tablo 4.10.'da ölçek ifadelerine ilişkin Runs testi sonuçlarına yer verilmiştir.

	Test Değeri	Z Değeri	Anlamlılık
OYet1	3,00	0,212	0,832
OYet2	3,00	0,542	0,588
OYet3	3,00	0,906	0,365
OYet4	4,00	-1,575	0,115
OYet5	4,00	-1,683	0,092
OYet6	4,00	-0,740	0,459
OYet7	4,00	-1,295	0,195
OYet8	4,00	-1,725	0,085
OYet9	4,00	-1,586	0,113
OYet10	3,00	1,056	0,291
OEsn1	4,00	-2,868	0,004
OEsn2	4,00	-2,378	0,017
OEsn3	4,00	-3,225	0,001
OEsn4	4,00	-2,042	0,041
OCvp1	4,00	-1,554	0,120
OCvp2	4,00	-2,369	0,018
OCvp3	4,00	-1,895	0,058
OHiz1	4,00	-2,006	0,045
OHiz2	4,00	-3,032	0,002
OHiz3	4,00	-2,121	0,034
CSag1	4,00	-1,787	0,074
CSag2	4,00	-0,736	0,462
CSag3	4,00	-1,930	0,054
CEko1	3,00	-0,615	0,539
CEko2	3,00	-0,541	0,589
CEko3	3,50	-2,047	0,041
CSos1	4,00	-1,339	0,180
CSos2	3,00	2,301	0,021
CSay1	4,00	-1,581	0,114
CSay2	4,00	-1,350	0,177
CKen1	4,00	-0,161	0,872
CKen2	4,00	-0,292	0,770
CBil1	4,00	-1,627	0,104
CBil2	4,00	-0,038	0,969
CEst1	3,00	0,692	0,489
CEst2	4,00	-0,080	0,936
YUrt1	4,00	-1,163	0,245
YUrt2	4,00	-1,029	0,304
YUrt3	4,00	-1,118	0,264
YTnt1	4,00	-1,405	0,160
YTnt2	4,00	-1,105	0,269
YTnt3	4,00	-2,039	0,041
YGrc1	4,00	0,230	0,818
YGrc2	4,00	1,103	0,270
YGrc3	4,00	1,110	0,267

Tablo 4.10. Ölçek İfadelerine İlişkin Runs Testi Sonuçları

Tablo 4.10. incelendiğinde, verilerin %99 anlamlılık düzeyinde tesadüfilik özelliği gösterdiği anlaşılmaktadır. İlgili sonuca göre, bu çalışmada elde edilen bulguların genellenebilir olduğu ifade edilebilir.

4.3.6. Korelasyon Analizi Sonuçları

Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkinin ortaya konulabilmesi için Pearson Korelasyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 4.11.'de gösterilmiştir.

	OCev	CYK	YIDav	OYet	OEsn	OCvp	OHiz	YUrt	YTnt	YGrc
OCev	1									
CYK	0,847**	1								
YIDav	0,728**	0,753**	1							
OYet	0,972**	0,811**	0,685**	1						
OEsn	0,923**	0,769**	0,656**	0,847**	1					
OCvp	0,917**	0,802**	0,719**	0,844**	0,832**	1				
OHiz	0,895**	0,788**	0,691**	0,810**	0,802**	0,831**	1			
YUrt	0,684**	0,712**	0,955**	0,647**	0,618**	0,674**	0,637**	1		
YTnt	0,694**	0,707**	0,955**	0,657**	0,618**	0,691**	0,648**	0,880**	1	
YGrc	0,697**	0,727**	0,940**	0,649**	0,632**	0,684**	0,683**	0,840**	0,840**	1

**p<0,01

Tablo 4.11. Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Matrisi

Tablo 4.11. "Örgütsel Çeviklik, Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Matrisini içermektedir. Bu tabloda, örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kavramları arasındaki istatistiksel ilişkiler sayısal olarak ifade edilmiştir. Korelasyon katsayıları, değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini gösterir. Bu durumda, korelasyon katsayıları şu şekilde yorumlanabilir:

Yüksek Pozitif Korelasyonlar (0.70 ve üzeri): Bu tür bir korelasyon, iki değişken arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğunu gösterir. Bir değişkenin değeri arttıkça diğer değişkenin de değeri artar. Örneğin, "OCev" (Örgütsel Çeviklik) ve "OYet" (Örgütsel Çeviklik>Yetkinlik) arasındaki 0.972 korelasyon katsayısı, bu iki değişken arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğunu gösterir.

Orta Derecede Pozitif Korelasyonlar (0.30 - 0.69): Bu aralıktaki korelasyonlar, değişkenler arasında orta düzeyde bir pozitif ilişki olduğunu gösterir. Bu ilişkide, bir değişkenin artışı genellikle diğer değişkenin artışıyla ilişkilidir, ancak bu ilişki çok güçlü değildir.

Düşük Pozitif veya Negatif Korelasyonlar (0 - 0.29 veya -0.29 - 0): Bu korelasyon değerleri, değişkenler arasında zayıf bir ilişki olduğunu veya hiçbir ilişki olmadığını gösterir.

Bu çalışmada, örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiler genellikle güçlü ve pozitif olarak belirlenmiştir. Bu sonuç değişkenlerin birbirleriyle uyumlu olduğunu ve birinin artışının genellikle diğerinin de artışıyla ilişkilendirilebileceğini gösterir. Bu tür bulgular, örgütlerin bu alanlarda yapacakları iyileştirmelerin birbirlerini destekleyebileceğini ve sinerjik bir etki oluşturabileceğini göstermektedir. Tablodaki “***” işareti, korelasyon katsayılarının %1 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir ($p < 0,01$). Bu, gözlemlenen ilişkilerin rastlantısal olmadığını ve genel popülasyona uygulanabileceğini gösterir.

Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi, yenilikçi iş davranışı ölçek ve alt ölçekleri üzerinde gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçları orta ve yüksek derecede pozitif korelasyon olduğunu göstermektedir.

4.3.7. Regresyon Analizi Sonuçları

Bu kısımda örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı ölçekleriyle otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilen anket uygulaması neticesinde şekillenen çalışma hipotezlerinin de test edildiği basit doğrusal ve çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

4.3.7.1. Örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesine etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları

Çalışmada örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesine etkisinin ortaya konulması amacıyla basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular tablo 4.12.’de sunulmuştur.

Değişken	B	Standart Hata	Standardize Beta	t	p	Tolerance	VIF
Sabit	0,550	0,083		6,620	0,000		
OCev	0,841	0,023	0,847	35,770	0,000	1,000	1,000
R:	R ²	R ² _{adj}	Durbin-Watson:	F	p		
0,847	0,717	0,717	1,994	1279,526	0,000		

Bağımlı Değişken: ÇYK

Tablo 4.12. Örgütsel Çevikliğin Çalışma Yaşam Kalitesine Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4.12’ye göre örgütsel çeviklik ve çalışma yaşam kalitesi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,01$). Örgütsel çeviklik ile çalışma yaşam kalitesi arasındaki ilişki pozitif yönlü ($R: 0,847$) bir ilişkidir. Belirtme katsayısı (R^2_{adj}): 0,717 hesaplanmıştır. Bu sonuç, modelin bağımsız değişken/-lerinin bağımlı değişkeni açıklama oranını ifade etmektedir. Örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesini etkileme derecesi ($B_{std}: 0,847$) olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç örgütsel çeviklikteki bir birimlik artışın çalışma yaşam kalitesinde 0,847 birim artışa sebep olacağı anlamına gelmektedir. Araştırma amacı doğrultusunda oluşturulan “**H₁: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır**” hipotezinin desteklendiği anlaşılmaktadır.

Otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada, örgütsel çevikliğin alt boyutlarının (yetkinlik, esneklik, cevap verme, hız) çalışma yaşam kalitesine etkisinin belirlenmesi amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular tablo 4.13’te sunulmuştur.

Değişken	B	Standart Hata	Standardize Beta	t	p	Tolerance	VIF	Condition Index
Sabit	0,546	0,082		6,655	0,000			1,000
OYet	0,317	0,050	0,327	6,375	0,000	0,207	4,822	8,100
OESn	0,080	0,046	0,086	1,741	0,082	0,223	4,481	14,835
OCvp	0,225	0,046	0,250	4,864	0,000	0,207	4,835	17,013
OHiz	0,215	0,041	0,246	5,303	0,000	0,255	3,917	18,187
R:	R ²	R ² _{adj}	Durbin-Watson:	F	p			
0,852	0,726	0,724	1,944	331,551	0,000			

Bağımlı Değişken: ÇYK

Tablo 4.13. Örgütsel Çevikliğin Alt Boyutlarının Çalışma Yaşam Kalitesine Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4.13'e göre örgütsel çeviklik alt boyutları (yetkinlik, cevap verebilirlik, hız) ve çalışma yaşam kalitesi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,01$). Örgütsel çeviklik alt boyutları (yetkinlik, cevap verebilirlik, hız) ile çalışma yaşam kalitesi arasındaki ilişki pozitif yönlü ($R: 0,852$) bir ilişkidir. Belirtme katsayısı (R^2_{adj}): 0,724 hesaplanmıştır. Bu sonuç, modelin bağımsız değişken/-lerinin bağımlı değişkeni açıklama oranını ifade etmektedir. Örgütsel çevikliğin, yetkinlik alt boyutunun ($B_{std}: 0,327$); cevap verebilirlik alt boyutunun ($B_{std}: 0,250$); hız alt boyutunun ($B_{std}: 0,246$) çalışma yaşam kalitesini etkileme derecesi olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, örgütsel çevikliğin yetkinlik, cevap verebilirlik ve hız alt boyutlarında bir birimlik artışın sırasıyla yetkinlik için 0,327; cevap verebilirlik için 0,250; hız için 0,246 birim çalışma yaşam kalitesinde artışa sebep olacağı anlamına gelmektedir. Araştırma amacı doğrultusunda oluşturulan "**H_{1a}**: Otel işletmelerinde yetkinliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır", "**H_{1c}**: Otel işletmelerinde cevap vermenin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır" ve "**H_{1d}**: Otel işletmelerinde hızın çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır" hipotezlerinin desteklendiği, "**H_{1b}**: Otel işletmelerinde esnekliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır" hipotezinin ise desteklenmediği anlaşılmaktadır.

4.3.7.2. Örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışına etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları

Çalışmada örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışına etkisinin ortaya konulması amacıyla basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular tablo 4.14'te sunulmuştur.

Değişken	B	Standart Hata	Standardize Beta	t	p	Tolerance	VIF
Sabit	0,994	0,114		8,724	0,000		
OCev	0,769	0,032	0,728	23,850	0,000	1,000	1,000
R:	R ²	R ² _{adj}	Durbin-Watson:	F	p		
0,728	0,530	0,529	1,508	568,837	0,000		

Bağımlı Değişken: YID

Tablo 4.14. Örgütsel Çevikliğin Yenilikçi İş Davranışına Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4.14’e göre örgütsel çeviklik ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,01$). Örgütsel çeviklik ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişki pozitif yönlü ($R:0,728$) bir ilişkidir. Belirtme katsayısı (R^2_{adj}): 0,529 hesaplanmıştır. Bu sonuç, modelin bağımsız değişken/-lerin bağımlı değişkeni açıklama oranını ifade etmektedir. Örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesini etkileme derecesi ($B_{std}:0,728$) olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç örgütsel çeviklikteki bir birimlik artışın yenilikçi iş davranışında 0,728 birim artışa sebep olacağı anlamına gelmektedir. Araştırma amacı doğrultusunda oluşturulan “**H₂: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır**” hipotezinin desteklendiği anlaşılmaktadır.

Otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada, örgütsel çevikliğin alt boyutlarının (yetkinlik, esneklik, cevap verme, hız) yenilikçi iş davranışının fikir üretme alt boyutuna etkisinin belirlenmesi amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular tablo 4.15’te sunulmuştur.

Değişken	B	Standart Hata	Standardize Beta	t	p	Tolerance	VIF	Condition Index
Sabit	1,034	0,126		8,211	0,000			1,000
OYet	0,203	0,076	0,187	2,659	0,008	0,207	4,822	8,100
OESn	0,038	0,070	0,037	0,547	0,585	0,223	4,481	14,835
OCvp	0,348	0,071	0,345	4,894	0,000	0,207	4,835	17,013
OHız	0,165	0,062	0,168	2,651	0,008	0,255	3,917	18,187
R:	R²	R²_{adj}	Durbin-Watson:	F	p			
0,696	0,484	0,480	1,503	117,515	0,000			

Bağımlı Değişken: YID>Fikir Üretme Alt Boyutu

Tablo 4.15. Örgütsel Çevikliğin Alt Boyutlarının Yenilikçi İş Davranışının Fikir Üretme Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4.15’e göre örgütsel çeviklik alt boyutları (yetkinlik, cevap verebilirlik, hız) ve yenilikçi iş davranışının Fikir Üretme Alt Boyutu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,01$). Örgütsel çeviklik alt boyutları (yetkinlik, cevap verebilirlik, hız) ile yenilikçi iş davranışının fikir üretme alt boyutu arasındaki ilişki pozitif yönlü ($R:0,696$) bir ilişkidir. Belirtme katsayısı (R^2_{adj}): 0,480 hesaplanmıştır. Bu sonuç, modelin bağımsız değişken/-lerinin bağımlı değişkeni açıklama oranını ifade etmektedir. Örgütsel çevikliğin, yetkinlik alt boyutunun ($B_{std}:0,187$); cevap

verebilirlik alt boyutunun ($B_{std}:0,345$); hız alt boyutunun ($B_{std}:0,168$) yenilikçi iş davranışının fikir üretme alt boyutunu etkileme derecesi olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, örgütsel çevikliğin yetkinlik, cevap verebilirlik ve hız alt boyutlarında bir birimlik artışın sırasıyla yetkinlik için 0,187; cevap verebilirlik için 0,345; hız için 0,168 birim yenilikçi iş davranışının fikir üretme alt boyutunda artışa sebep olacağı anlamına gelmektedir. Araştırma amacı doğrultusunda oluşturulan “**H_{2a}**: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”, “**H_{2c}**: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”, “**H_{2d}**: Otel işletmelerinde hızın fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” hipotezlerinin desteklendiği, “**H_{2b}**: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” hipotezinin ise desteklenmediği anlaşılmaktadır.

Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada, örgütsel çevikliğin alt boyutlarının (yetkinlik, esneklik, cevap verme, hız) yenilikçi iş davranışının fikir üretme alt boyutuna etkisinin belirlenmesi amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular tablo 4.16’da sunulmuştur.

Değişken	B	Standart Hata	Standardize Beta	t	p	Tolerance	VIF	Condition Index
Sabit	0,991	0,124		7,997	0,000			1,000
OYet	0,217	0,075	0,200	2,891	0,004	0,207	4,822	8,100
OESn	-0,016	0,069	-0,015	-0,227	0,820	0,223	4,481	14,835
OCyp	0,396	0,070	0,392	5,661	0,000	0,207	4,835	17,013
OHiz	0,170	0,061	0,173	2,773	0,006	0,255	3,917	18,187
R:	R²	R²_{adj}	Durbin-Watson:	F	p			
0,710	0,504	0,500	1,376	127,369	0,000			

Bağımlı Değişken: YID>Fikir Tanıtımı Alt Boyutu

Tablo 4.16. Örgütsel Çevikliğin Alt Boyutlarının Yenilikçi İş Davranışının Fikir Tanıtımı Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4.16’ya göre örgütsel çeviklik alt boyutları (yetkinlik, cevap verebilirlik, hız) ve yenilikçi iş davranışının fikir tanıtımı alt boyutu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,01$). Örgütsel çeviklik alt boyutları (yetkinlik, cevap verebilirlik, hız) ile yenilikçi iş davranışının fikir tanıtımı alt boyutu arasındaki ilişki

pozitif yönlü ($R:0,710$) bir ilişkidir. Belirtme katsayısı (R^2_{adj}): 0,500 hesaplanmıştır. Bu sonuç, modelin bağımsız değişken/-lerinin bağımlı değişkeni açıklama oranını ifade etmektedir. Örgütsel çevikliğin, yetkinlik alt boyutunun ($B_{std}:0,200$); cevap verebilirlik alt boyutunun ($B_{std}:0,392$); hız alt boyutunun ($B_{std}:0,173$) yenilikçi iş davranışının fikir tanıtımı alt boyutunu etkileme derecesi olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, örgütsel çevikliğin yetkinlik, cevap verebilirlik ve hız alt boyutlarında bir birimlik artışın sırasıyla yetkinlik için 0,200; cevap verebilirlik için 0,392; hız için 0,173 birim yenilikçi iş davranışının fikir tanıtımı alt boyutunda artışa sebep olacağı anlamına gelmektedir. Araştırma amacı doğrultusunda oluşturulan “**H_{2e}**: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”, “**H_{2g}**: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”, “**H_{2h}**: Otel işletmelerinde hızın fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” hipotezlerinin desteklendiği, “**H_{2f}**: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” hipotezinin ise desteklenmediği anlaşılmaktadır.

Otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada, örgütsel çevikliğin alt boyutlarının (yetkinlik, esneklik, cevap verme, hız) yenilikçi iş davranışının fikir gerçekleştirme alt boyutuna etkisinin belirlenmesi amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular tablo 4.17’de sunulmuştur.

Değişken	B	Standart Hata	Standardize Beta	t	p	Tolerance	VIF	Condition Index
Sabit	0,940	0,122		7,686	0,000			1,000
OYet	0,116	0,074	0,107	1,561	0,119	0,207	4,822	8,100
OESn	0,041	0,068	0,040	0,601	0,548	0,223	4,481	14,835
OCvp	0,297	0,069	0,295	4,305	0,000	0,207	4,835	17,013
OHiz	0,315	0,061	0,321	5,206	0,000	0,255	3,917	18,187
R:	R²	R²_{adj}	Durbin-Watson:	F	p			
0,718	0,515	0,511	1,849	132,905	0,000			

Bağımlı Değişken: YID>Fikir Gerçekleştirme Alt Boyutu

Tablo 4.17. Örgütsel Çevikliğin Alt Boyutlarının Yenilikçi İş Davranışının Fikir Gerçekleştirme Alt Boyutuna Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4.17'ye göre örgütsel çeviklik alt boyutları (cevap verebilirlik, hız) ve yenilikçi iş davranışının fikir gerçekleştirme alt boyutu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,01$). Örgütsel çeviklik alt boyutları (cevap verebilirlik, hız) ile yenilikçi iş davranışının fikir gerçekleştirme alt boyutu arasındaki ilişki pozitif yönlü ($R:0,718$) bir ilişkidir. Belirtme katsayısı (R^2_{adj}): 0,511 hesaplanmıştır. Bu sonuç, modelin bağımsız değişken/-lerinin bağımlı değişkeni açıklama oranını ifade etmektedir. Örgütsel çevikliğin, cevap verebilirlik alt boyutunun ($B_{std}:0,295$); hız alt boyutunun ($B_{std}:0,321$) yenilikçi iş davranışının fikir gerçekleştirme alt boyutunu etkileme derecesi olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, örgütsel çevikliğin cevap verebilirlik ve hız alt boyutlarında bir birimlik artışın sırasıyla cevap verebilirlik için 0,295; hız için 0,321 birim yenilikçi iş davranışının fikir gerçekleştirme alt boyutunda artışa sebep olacağı anlamına gelmektedir. Araştırma amacı doğrultusunda oluşturulan “**H_{2k}**: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”, “**H_{2i}**: Otel işletmelerinde hızın fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” hipotezlerinin desteklendiği, “**H_{2j}**: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” ve “**H_{2g}**: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” hipotezlerinin ise desteklenmediği anlaşılmaktadır.

Kore KOBİ'leri üzerinde yapılan bir çalışmada; “KOBİ'lerin, çevikliğe yönelik stratejik niyetinin operasyonel performansları ve müşterilerin elde tutmalarını olumlu yönde etkilediği” sonucuna ulaşılmıştır (Shin vd., 2015). Bu çalışmada ortaya konulan sonuçla ilgili çalışmanın sonucu karşılaştırıldığında, hizmet işletmeleri arasında turizm hareketlerinin gerçekleşmesi esnasında en önemli unsurlardan biri olan konaklama işletmelerinde misafirin tekrar ziyaret etmesine sebep olabilecek şekilde örgütsel çeviklik düzeylerinin yüksek olması önemle üzerinde durulmasını gerektiren bir konu olarak görülebilir. Örgütsel çevikliğin, çevresel belirsizliğin alt boyutlarından dinamiklik ve heterojenliğin yenilik performansı üzerindeki etkisinde düzenleyici rol oynadığı tespit edilmiştir (Ersari, 2022: 1208). Bu çalışmada ortaya konulan örgütsel çeviklik ve yenilikçi iş davranışı konusuyla ilgili ilişki ve etkinin literatürde desteklendiği anlaşılmaktadır.

Örgütsel çeviklik, bir organizasyonun pazar değişikliklerine ve müşteri taleplerine hızlı ve etkin bir şekilde yanıt verebilme yeteneğine atıfta bulunur. Orta dereceli puan, sektörde belirli bir düzeyde çevikliğin var olduğunu gösterirken, aynı zamanda çevikliğin daha da artırılma potansiyelini de vurgulamaktadır (Khairy, Baquero ve Al-Romeedy, 2023: 13). Çeviklikle orta dereceli puanın varlığının ipucu ve artırılma potansiyelinin bir göstergesi olduğunun belirtilmesi; Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırmadaki örgütsel çeviklik düzeyi göz önünde bulundurulduğunda araştırmanın gerçekleştirildiği işletmelerde çevik organizasyon yapısının var olduğu anlaşılmaktadır. Bu da örgütsel çeviklikle ilgili araştırmanın gerçekleştirildiği konaklama işletmeleri açısından sevindirici bir durum olabilir. Melián-Alzola, vd. (2023) tarafından yapılan çalışma, Kanarya Adaları otelcilik sektöründe bilgi teknolojisi (BT) yeteneklerinin ve BT kullanımının otel çevikliği üzerindeki etkilerini incelemiştir. İlgili araştırma, BT yeteneklerinin örgütsel çeviklik üzerinde doğrudan ve dolaylı bir etkisi olduğunu, ancak moderatör olarak rolünün çalışmada doğrulanmadığını ortaya koymuştur. Bulguların, otel yöneticilerine BT yönetimi ve uygulamalarını iyileştirmek için rehberlik sağladığı ve turizm sektörüne özel araştırma çizgileri önerdiği ifade edilmektedir. Teknolojinin etkilerinin yadsınamaz bir gerçek olduğu turizm işletmeleri açısından anlaşılmaktadır.

Soliman vd. (2023) tarafından yapılan çalışmada, turizm ve konaklama yüksek eğitim kurumlarındaki eğitmenlerin çalışma yeri maneviyatının, işe adanmışlığı, bağlılık, işgücü çevikliği, güven ve yetkilendirme üzerindeki etkileri incelenmiştir. İlgili çalışmada, çalışma yeri maneviyatının, eğitmenlerin adanmışlığı ve bağlılığı üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi olduğu ve bu şekilde örgütsel çevikliğe katkıda bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. İlgili çalışmadaki sonuç bu çalışma bağlamında ele alınacak olursa, çalışma yeriyle ilgili beslenen iyi düşüncelerin daha memnun çalışanları beraberinde getireceği dolaylı olarak da bu memnuniyetin misafirlere sirayet edeceği ifade edilebilir.

Tablo 4.18.’de çalışmada geliştirilen hipotezlere ilişkin analizler sonucunda desteklenme durumuna yer verilmiştir.

Hipotez	Desteklenme Durumu
H1: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H1a: Otel işletmelerinde yetkinliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H1b: Otel işletmelerinde esnekliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✗
H1c: Otel işletmelerinde cevap vermenin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H1d: Otel işletmelerinde hızın çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2a: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2b: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✗
H2c: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2d: Otel işletmelerinde hızın fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2e: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2f: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✗
H2g: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2h: Otel işletmelerinde hızın fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2i: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✗
H2j: Otel işletmelerinde esnekliğin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✗
H2k: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓
H2l: Otel işletmelerinde hızın fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır	✓

Tablo 4.18. Araştırmada Geliştirilen Hipotezlerin Desteklenme Durumu

Araştırmada uygulanan analiz sonucunda bu çalışmanın ana araştırma soruları olan “örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesine etkisi var mıdır?” ve “örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışına etkisi var mıdır?” sorularına cevap bulmak için

geliştirilen “**H₁**: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” ve “**H₂**: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” hipotezleri desteklenmiştir. Bu çalışmada geliştirilen 2 ana hipotez ekseninde oluşturulan aşağıdaki hipotezler desteklenmiştir. Desteklenmeyen hipotezler tabloda görülmektedir.

“**H_{1a}**: Otel işletmelerinde yetkinliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{1c}**: Otel işletmelerinde cevap vermenin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{1d}**: Otel işletmelerinde hızın çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{2a}**: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{2c}**: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{2d}**: Otel işletmelerinde hızın fikir üretme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{2e}**: Otel işletmelerinde yetkinliğin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{2g}**: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{2h}**: Otel işletmelerinde hızın fikir tanıtımı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{2k}**: Otel işletmelerinde cevap vermenin fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”

“**H_{2l}**: Otel işletmelerinde hızın fikir gerçekleştirme üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır”



5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Hizmet sektörü, özellikle turizm, insan odaklı bir yapıya sahiptir ve bu sektörde çalışanların performansı, işletmenin genel başarısı için kritik önemdedir. Bu sektörde, yoğun işgücü gereksinimi ve talebin değişken doğası gibi belirgin özellikler bulunmaktadır. Turizm işletmelerinde çalışanlar, müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyerek, işletmenin imajını ve müşteri sadakatini şekillendirirler.

Akademik çalışmalarda genellikle, çalışan motivasyonu, eğitim, iş tatmini ve müşteri hizmet kalitesi gibi konulara odaklanılmaktadır. Bu çalışmaların bulguları, genellikle yüksek motivasyonun ve iş tatmininin, müşteri memnuniyeti ve işletme performansı ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca, düzenli eğitim ve kariyer gelişim fırsatlarının hem çalışan memnuniyetini artırdığı hem de dolaylı olarak hizmet kalitesini artırdığı ifade edilebilir.

Turizm işletmelerine yönelik öneriler arasında, etkili iletişim kanalları oluşturma, esnek çalışma saatleri sunma ve yüksek performans gösteren çalışanları ödüllendirme ve tanıma gibi stratejiler yer alır. Bu tür stratejiler, çalışan motivasyonunu ve memnuniyetini artırarak, müşteri hizmetlerinin kalitesini yükseltmeye ve böylece işletmelerin rekabetçi pazarda sürdürülebilir başarıya ulaşmalarına yardımcı olabilir. Kısacası, çalışanların iyi yönetimi ve desteklenmesi, turizm işletmelerinin genel başarısı için hayati önem taşır.

Ketchen ve Hult (2007) örgütsel çevikliği, değişikliklere karşı güçlü bir yetenek olarak tanımlarken, Joiner (2019) bu kavramın hiper değişim ve karmaşıklık dolu iş ortamında rekabetçi olmak ve değer katmak isteyen şirketler için zorunlu olduğunu vurgulamıştır. Akkaya ve Tabak (2018) ise, işletmelerin yönetici ve sahiplerinin çevik olma gereksiniminin farkında olduklarını ancak akademik çalışmaların yeterli olmadığını belirtmişlerdir. Bu durum, çevik organizasyonların başarıları için kavramsal ve teorik zeminlerin daha da güçlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Tallon vd. (2019) tarafından öne sürüldüğü üzere, organizasyonların öngörülemeyen çevresel tehditlere ve fırsatlara yanıt vermeleri için giderek artan bir biçimde bilgi teknolojilerine ihtiyaç duydukları ve örgütsel çevikliğin bu konudaki öneminin altı çizilmiştir. Akademik literatürdeki bu bulgulara dayanarak, çevikliğin işletmeler için sadece bir seçenek değil, zorunluluk olduğu sonucuna varılabilir. Özellikle değişim

hızının ve belirsizliğin arttığı dünyada, çeviklik işletmelerin hayatta kalmasını ve rekabet üstünlüğünü sürdürmesini sağlayan temel bir unsurdur. Bu bağlamda, çevikliğe yönelik daha fazla akademik araştırma ve uygulama çalışmasının, işletmelerin bu önemli yeteneği geliştirmelerine yardımcı olacağı öngörülmektedir.

Demir vd. (2011), ÇYK'nin farklı boyutlarıyla incelenebileceğini ve her bir taraf açısından farklı sonuçlar ortaya çıkarabileceğini belirtmiştir. Louis (1998) ise, çalışma yaşam kalitesinin, çalışanların işten aldıkları tatmini yükseltmede ve işletmenin gelir ve kârlılığını artırmada önemli bir etkiye sahip olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca, Almalki, FitzGerald ve Clark (2012), çalışma yaşam kalitesinin artırılmasının, çalışanların takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi yoluyla mümkün olduğunu ve bunun işletme başarısına katkı sağlayabileceğini ifade etmiştir. Ağırlama sektörü özelinde Sirgy vd. (2001), tarafından vurgulandığı üzere, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması gibi özel koşullar, çalışma yaşam kalitesinin önemini artırmaktadır. İşletmelerin çalışanlarına sağlıklı bir çalışma ortamı sağlama, adil bir ücretlendirme sistemi kurma, sosyal hakları güvence altına alma ve gelişimlerini destekleyecek eğitim programları sunma gibi unsurların, çalışma yaşam kalitesini iyileştirme açısından kritik olduğu belirtilmiştir. Lau (2000) ise, çalışma yaşam kalitesinin, çalışanların iş tatmini ve sadakatine olumlu katkılar sağlayarak, dolaylı olarak müşterilere sunulan hizmetin kalitesini artırabileceğini ifade etmiştir. Çalışma yaşam kalitesinin, çalışan refahını ve işletme başarısını önemli ölçüde etkileyen bir faktör olduğu açıktır. İşletmelerin, bu kavramı merkeze alarak, çalışanlarının hem mesleki hem de kişisel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik stratejik yaklaşımlar geliştirmeleri hem bireysel çalışan memnuniyetini hem de genel organizasyonel performansı iyileştirecektir. Bu bağlamda, özellikle hizmet sektöründe çalışma yaşam kalitesine yapılan yatırımların, müşteri memnuniyeti ve işletme başarısı üzerinde olumlu etkileri olacağı beklenmektedir.

Yenilikçi iş davranışı, rutin işlerin daha verimli hale getirilmesi ve yeni yenilik çıktılarının birleşimidir ki, bu faktörler rekabet avantajı kazanmada önemlidir. Uygulayıcılar için, insan kaynakları yönetimi, çalışanlarını bireysel düzeyde iş tutkusunu artırarak ve grup düzeyinde yenilik güvenini sağlayarak yenilikçi iş davranışı üretmeleri için teşvik etmeyi amaçlayan organizasyon, grup ve bireysel düzeyde doğru insan kaynakları uygulamalarının doğru kombinasyonunu sağlamalıdır

(Koednok ve Sungsanit, 2018: 51). Yenilikçi iş davranışı, işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlaması, sürdürülebilir büyüme ve gelişme gerçekleştirmesi için kritik öneme sahiptir. Çalışanların motivasyonunu ve bağlılığını artırarak işletmelerin verimliliğini ve personel memnuniyetini yükseltir. İşletmelerin bu davranış biçimini teşvik etmesi ve desteklemesi, uzun vadeli başarılarını ve pazardaki liderlik konumlarını güçlendirecektir. Yenilikçi iş davranışının teşvik edilmesi ve uygulanması, işletmelerin rekabet avantajı elde etmeleri, müşteri memnuniyetini artırmaları ve sürekli değişen pazar koşullarına uyum sağlamaları açısından hayati öneme sahiptir.

Akademik literatürde de belirtildiği üzere; örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kavramları, organizasyonların özellikle turizm işletmelerinin daha da özelde ise konaklama işletmelerinin dikkate alması gereken ve önemle üzerinde durması gereken konulardır. Bu çalışmada otel işletmelerinde çalışanlara yönelik bu kavramlarla ilgili anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanlarının katıldığı anket uygulaması bulgularında bireylerin demografik ve bireysel özellikleri detaylı bir şekilde incelenmiştir. Araştırma sonuçları, katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, iş pozisyonları, departman dağılımları, sektörde ve işletmede geçirilen süreler gibi çeşitli boyutlarda analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, cinsiyet dağılımı açısından erkeklerin oranının daha yüksek olduğu görülmüş, yaş dağılımında ise genç yetişkinlerin (26-33 yaş aralığı) en büyük grubu oluşturduğu tespit edilmiştir. Medeni durum açısından, evli ve çocuk sahibi olanlar en büyük orana sahipken, eğitim seviyesi bakımından lise mezunlarının katılımcılar arasında baskın bir konumda olduğu belirlenmiştir. İş pozisyonlarına ilişkin bulgular, katılımcıların büyük çoğunluğunun işgörenlerden oluştuğunu, departman dağılımında ise yiyecek-içecek ve kat hizmetleri departmanlarının en fazla çalışanı barındıran bölümler olduğunu göstermiştir. Sektördeki ve işletmedeki çalışma süreleri ile ilgili analizler, 2-4 yıl arasında çalışma süresine sahip bireylerin her iki kategoride de en büyük grubu temsil ettiğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte, çalışmanın bulguları 50 yaş ve üzeri katılımcıların, lisansüstü mezunlarının, boşanmış bireylerin ve 11 yıl veya daha fazla süredir sektörde çalışanların nispeten daha az temsil edildiğini göstermektedir. Bu

sonuçlar, çalışmanın gerçekleştirildiği demografik yapı ve bireysel özellikler açısından anlaşılmasına yönelik önemli bilgiler sunmaktadır.

Çalışmada ele alınan ölçeklere ilişkin gerçekleştirilen keşfedici faktör analizi sonuçları literatürdeki orijinal ölçeklerde yer alan ifadelerin boyutlarıyla tutarlı bulunmuştur. Gerçekleştirilen anket uygulamasının güvenilirliğine ilişkin bulgular uygulama sonuçlarının güvenilirliğinin sağlandığını göstermektedir. Bu kapsamda anket uygulamasının geçerlilik ve güvenilirliği saptanmıştır.

Anket uygulaması doğrultusunda katılımcıların verdikleri yanıtlar incelenmiş ve betimsel analiz bulgularına yer verilmiştir. Bu çalışmada ortaya konulan sonuç örgütsel çeviklik ve çalışma yaşam kalitesine verilen cevapların “orta düzeyde katılıyorum” düzeyinde olması ve yenilikçi iş davranışı ile ilgili ifadelere verilen yanıtların “çok katılıyorum” düzeyinde olması şeklinde ortaya konulmuştur. Ortaya konulan sonuç, Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı hususunda birtakım olumlu gelişmelerin olduğunu göstermektedir. Şirket performansının artışında önemli olan örgütsel çeviklik kavramının (Ebrahimpour, Salarifar ve Asiaei, 2012) uygulamanın gerçekleştirildiği otellerde olması önemli bir kazanımdır. Bunun yanında çalışma yaşam kalitesiyle istifa niyeti, iş tatmini, işe bağlılık gibi konuların ilişkili olması (Benders ve van de Looij, 1994; Mosadeghrad vd., 2011; Danford vd., 2008) uygulamanın gerçekleştirildiği oteller için analiz sonuçları düşünüldüğünde olumlu gelişmelerin var olduğu yorumu getirilebilir. Bani-Melhem vd. (2018)’in çalışmalarında “işyeri mutluluğunun yenilikçi davranışların en önemli belirleyicisi olduğu” sonucu çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışının uygulamanın gerçekleştirildiği otel işletmeleri açısından önemini göstermektedir.

Afyonkarahisar’daki otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilen anket uygulaması sonuçları bu çalışmanın temel iki problemi olan “örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesine etkisi var mıdır?” ve “örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkisi var mıdır?” soruları doğrultusunda ortaya konulan temel hipotezlerin desteklendiğini göstermektedir. Yani başka bir ifade ile “**H₁**: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin çalışma yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” ve “**H₂**: Otel işletmelerinde örgütsel çevikliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır” hipotezlerinin desteklenmesi bu kavramların

başarılı işler çıkarma noktasında ilerleme kat etmek isteyen işletmeler açısından dikkate değer bir konudur. Çeviklik anlayışıyla uzay turizmine kadar genişleyebilecek bir süreçten bahsedilirken (Denis vd., 2020), rekabet yönetimi süreçleri, veri ve araştırma yetenekleri, iş birliği çabaları, kıyaslama süreçleri, öğrenme yeteneği ve çeviklik ve uyumluluk gibi unsurlara odaklanılarak sürdürülebilir turizm dönüşümüne katkı sağlanabileceği (McLenan vd., 2023) düşünüldüğünde araştırmanın gerçekleştirildiği işletmeler açısından önemi fazlaca görülen bir seviyede faydalı kazanımlar olacağı söylenebilir. Çalışma yaşam kalitesinin çalışanların sadakatini ve işten ayrılma niyetlerini etkilemesi (Wahlberg vd., 2017) ve çalışma yaşam kalitesinin işte kalma niyeti üzerinde doğrudan ve önemli etkisinin olması (Afkhami vd., 2020) analiz sonuçlarına göre bu çalışmada ele alınan otel işletmeleri için olumlu gelişmelerin varlığı anlaşılmaktadır. İşyeri mutluluğunun çalışanların yenilikçi davranışlarının en önemli belirleyicisi olduğu ve iş arkadaşı desteğinin önemli bir aracı rol oynadığı araştırma sonuçları (Bani-Melhem vd., 2018) bu çalışmada ele alınan kavramların önemini göstermektedir.

Örgütsel çeviklik ve yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunması (AlAbood ve Manakkattil MohammedIsmail, 2023), bu çalışmadaki hipotezin literatürde desteğinin olduğunu göstermektedir. Çağdaş yönetim anlayışını benimseyen organizasyonların ekonomik anlamda büyümeyi teşvik etmek için uygun çalışma koşullarının sağlanması hususuna özen göstermeleri (Küçükusta, 2007) bu çalışmada ele alınan işletmeler açısından konunun önemine vurgu yapmaktadır. Turizm çalışanları arasında yenilikçi davranışların teşvik edilmesinin bir yolunun da çeşitlilik iklimine önem vermekten geçtiği (Luu, 2019) sonucu bu çalışmada ele alınan örgütsel çeviklik ve yenilikçi iş davranışı ilişkisinin ne denli önemli olabileceğini göstermektedir. Çalışanların işteki memnuniyetinin artırılmasında ve çalışan devir hızının azalmasında önemli olan çalışma yaşam kalitesi (Bhende vd., 2020) bu çalışmada ele alınan otel işletmeleri açısından üzerinde durulması gereken bir kavram olarak görülmektedir. Çevik tedarik zinciri uygulamalarına vurgu yapılması bunun yanında talep ve rekabetin dinamik yapısına uyum sağlama yeteneğinin altının çizilmiş olması (Mandal, Korasiga ve Das, 2017) araştırma örneklemindeki oteller açısından konunun önemine vurgu yapmaktadır. Otel işletmeleri açısından bu bulguların önemi büyüktür. Bu çalışmada ele alındığı şekliyle organizasyonlarının çevikliğinin otel işletmelerinde önemli olduğu akademik literatürde de desteklenmektedir. Çevik

tedarik zincirleri, otel işletmelerinin değişen müşteri beklentilerine ve pazar koşullarına hızlı bir şekilde uyum sağlamalarına olanak tanır. Bu, sadece müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırmakla kalmaz, aynı zamanda rekabetçi bir pazarda sürdürülebilir bir avantaj sağlar. Dolayısıyla, otel işletmelerinin dinamik yeteneklerini geliştirmeye yönelik stratejileri benimsemeleri, rekabet güçlerini artırarak pazar paylarını genişletmelerine yardımcı olabilir. Bu stratejiler, tedarik zinciri yönetiminde esneklik ve hızı artırarak, otellerin müşteri taleplerine daha etkin bir şekilde yanıt vermesini ve pazardaki değişikliklere çabuk uyum sağlamalarına imkan sağlar.

Turizm işletmeleri yöneticileri, turizm sektörünün karar alıcıları ve bu alanlarda çalışma yapan akademisyenler için örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı konuları arasındaki ilişkileri güçlendirmeye yönelik öneriler bu çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda şu şekilde sıralanabilir:

Turizm İşletmeleri Yöneticilerine Öneriler:

Çevik yönetim uygulamaları: Yöneticiler, esnek karar alma mekanizmaları oluşturarak ve yenilikçi çözümlere açık bir iş kültürü teşvik ederek örgütsel çevikliği artırmalıdır.

Eğitim ve gelişim programları: Çalışanların çeviklik ve yenilikçilik yeteneklerini geliştirmek için düzenli eğitim ve kişisel gelişim programları düzenlemelidir.

Çalışma yaşam kalitesini iyileştirme: İşyeri koşullarını iyileştirerek ve çalışan memnuniyetini artıracak politikalar uygulayarak çalışma yaşam kalitesini yükseltmelidir.

Geri bildirim ve iletişim: Düzenli geri bildirim toplama ve açık iletişim kanalları kurarak çalışanların görüş ve önerilerine değer vermeli ve uygulamaya aktarmalıdır.

Yukarıdaki genel önerilere ek olarak aşağıda bu çalışmanın bulguları doğrultusunda şekillenen önerilere yer verilmiştir.

- Bu çalışmada katılımcı görüşlerinin alındığı otellerden çevik organizasyon yapısına sahip olmak isteyen örgütlerin teknolojiye önem vermelerinin yerinde olacağı ifade edilebilir.

- çalışmada ortaya konulan sonuçlar, katılımcılar tarafından stratejik vizyon konusu diğer ifadelerle göre değerlendirildiğinde daha olumsuz değerlendirildiğini

göstermektedir. Bu kapsamda organizasyonların bu konuya eğilmesi ve bu durumu çalışanlarıyla paylaşmaları önerilebilir.

- çalışanların yaşamları boyunca işlerinin garanti altında olmasıyla ilgili ifadeye verdikleri cevaplar, otellerin bu konuda yapacağı işler olduğunu göstermektedir. Çalışanlarına yanlarında olduklarını hissetmeleri işletmelerin güven duyan çalışanlara sahip olmalarını sağlayabilir.

- çalışanların yenilikçi fikirler önerebilecekleri ortamların sağlanması çalışmanın gerçekleştirildiği otel işletmelerinin başarılarını daha üst seviyeye çıkarabilir. Bu ortamların sağlanması önerilebilir.

Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı kavramlarının önemle ele alındığı işletmeler açısından rekabet avantajı sağlama, daha motive çalışanlara sahip olma, yüksek memnuniyete sahip misafir gibi kazanımları beraberinde getireceği için turizm işletmelerinin bu konuya önemle eğilmesi faydalı olacaktır.

Turizm Sektörünün Karar Alıcılarına Öneriler:

Sektörel çeviklik politikaları: Sektördeki çeviklik ve yenilikçiliği desteklemek için politikalar ve teşvikler geliştirmeli ve uygulamalıdır. Çeviklik kavramının işletmelerin hızlı yanıt vermesine yol açacak durumda olması sektörün başarısı açısından önemlidir.

İş birliği ve ağ oluşturma: Farklı turizm işletmeleri ve paydaşlar arasında iş birliği ve bilgi paylaşımını teşvik eden platformlar oluşturmalıdır. Bu durum kazan kazan politikası gibi bu çalışmada ele alındığı şekliyle çevik organizasyon yapısının yenilikçiliği teşvik edecek durumda olmasının olumlu duyurumunun yayılımı konusunda önemli olacaktır.

Araştırma ve geliştirme desteği: Yenilikçi projeler ve araştırmalar için mali destek ve kaynaklar sağlayarak sektördeki gelişimi teşvik etmelidir.

Sürdürülebilir turizm uygulamaları: Çeviklik ve yenilikçiliği sürdürülebilir turizm hedefleriyle bütünleştirecek politikalar benimsemelidir.

Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı konularının da içine alınabileceği şekilde destinasyon yönetimi için otel işletmelerine gerekli desteğin

verilmesi ve çalışmalar yapılması faydalı olabilir. Destinasyonun bir bütün olarak daha ileriye taşınması için mevcut durum analiz edilip eksiklikler giderilirse hep birlikte daha başarılı işler çıkarılabilir.

Yerel yönetimlerin de katılımıyla daha çevik, çalışma yaşam kalitesi daha yüksek, yenilikçi çalışanlara sahip olma konularında bir hedef belirlenerek ara ara paydaş toplantıları yapılarak durum değerlendirmesi yapılmalı, eksiklikler giderilmelidir.

Akademisyenlere Öneriler:

Bütünleşmiş araştırmalar: Örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen bütünleşmiş araştırma projeleri geliştirilebilir.

Sektör iş birlikleri: Gerçek dünya uygulamalarını ve vaka çalışmalarını incelemek için sektörle iş birliği içinde olunmalı ve uygulamalı araştırmalar yapılmalıdır.

Eğitim programları geliştirme: Bu çalışmada ele alınan örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı etrafında özel eğitim programları ve atölye çalışmaları geliştirilerek sektör profesyonellerinin kapasitelerini artırmalıdır. Bu sayede sektörde başarı artacaktır.

Politika önerileri ve raporlar: Akademisyenler, araştırmalarından elde edilen bulguları politika önerileri ve raporlar halinde sektörün ve karar alıcıların kullanımına sunmalıdır.

Bu çalışmada ele alınan kavramlarla ilgili gelecekte işletme yöneticilerine ve çalışanlarına ulaşarak daha detaylı analizler sağlayacak şekilde görüşme yoluyla akademik çalışmalar gerçekleştirilebilir.

Organizasyonların daha verimli hale gelebilmesi konusunda rehberlik edecek şekilde bu çalışmada ele alınan kavramlar farklı araştırma konularıyla ilişkilendirilerek katkı sağlanabilir.

Bu öneriler, turizm işletmelerinin, sektörün ve akademik çevrenin, örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı alanlarında kapsamlı bir

iyileşme ve gelişme sağlamalarına yardımcı olabilir. Her bir grubun özgün ihtiyaç ve hedeflerine göre uyarlanabilir ve bütünsel bir yaklaşımın parçası olarak uygulanabilir.

Bu çalışmada incelenen örgütsel çeviklik, çalışma yaşam kalitesi ve yenilikçi iş davranışı konuları, turizm sektöründeki işletmelerin rekabetçi, yenilikçi ve sürdürülebilir başarılarını destekleyen temel unsurlar olarak ortaya çıkmıştır. Örgütsel çevikliğin, değişen pazar koşullarına hızla uyum sağlayabilme yeteneği sağladığı; çalışma yaşam kalitesinin ise çalışanların motivasyonunu, verimliliğini ve genel memnuniyetini artırdığı ortaya konulmuştur. Ayrıca, yenilikçi iş davranışının hem işletmelerin hem de çalışanların kendilerini sürekli geliştirmelerine olanak tanıyarak pazarda öne çıkmalarını sağladığı belirlenmiştir. Bu üç dinamik faktörün birbiriyle olan etkileşimi ve uyumu, turizm işletmelerinin karşılaştığı zorluklarla başa çıkmada ve sektördeki değişimlere liderlik etmede kritik önem taşımaktadır. Dolayısıyla, işletmelerin bu üç kritik alanı geliştirmeye yönelik stratejik yaklaşımları benimsemeleri, turizm sektöründeki sürdürülebilir başarı ve büyümenin anahtarı olarak değerlendirilmelidir. Bu çalışmanın bulguları, işletme yöneticileri, politika yapıcılar ve akademisyenler için değerli kanıtlar sunmakta ve turizm sektöründe örgütsel mükemmelliği teşvik etme yolunda bir rehber niteliği taşımaktadır.



KAYNAKLAR

- Aboramadan, M. (2022). The effect of green HRM on employee green behaviors in higher education: the mediating mechanism of green work engagement. *International Journal of Organizational Analysis*, 30(1), 7-23.
- Aboramadan, M., Kundi, Y. M., ve Farao, C. (2021). Examining the effects of environmentally-specific servant leadership on green work outcomes among hotel employees: the mediating role of climate for green creativity. *Journal Of Hospitality Marketing & Management*, 30(8), 929-956.
- Acar, A. (2016). *Çalışma Yaşam Kalitesinin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, [Doktora Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Adeleye, E. O., ve Yusuf, Y. Y. (2006). Towards agile manufacturing: models of competition and performance outcomes. *International journal of agile systems and management*, 1(1), 93-110.
- Afkhami, P., Sepasi, H., ve Nourbakhsh, P. (2020). Designing a Model for Swimming Coaches' Job Retention based on Talent Management and Quality of Working Life. *Annals Of Applied Sport Science*, 8(3).
- Afsar, B., Badir, Y. F., ve Bin Saeed, B. (2014). Transformational leadership and innovative work behavior. *Industrial Management & Data Systems*, 114(8), 1270-1300.
- Afsar, B., ve Badir, Y. (2017). Workplace spirituality, perceived organizational support and innovative work behavior The mediating effects of person-organization fit. *Journal Of Workplace Learning*, 29(2), 95-109.
- Afsar, B., ve Masood, M. (2018). Transformational Leadership, Creative Self-Efficacy, Trust in Supervisor, Uncertainty Avoidance, and Innovative Work Behavior of Nurses. *Journal Of Applied Behavioral Science*, 54(1), 36-61.
- Afsar, B., ve Umrani, W. A. (2020). Transformational leadership and innovative work behavior the role of motivation to learn, task complexity and innovation climate. *European Journal of Innovation Management*, 23(3), 402-428.
- Agarwal, R., ve Selen, W. (2009). Dynamic Capability Building in Service Value Networks for Achieving Service Innovation. *Decision Sciences*, 40(3), 431-475.
- Aguilar, J. E. R., Zang, L. S., ve Fushimi, S. (2022). Towards sustainability in hospitality operations: how is quality of life and work-life balance related? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 14(3), 274-285.
- Akkaya, B., ve Tabak, A. (2018). Örgütsel Çeviklik Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *İş ve İnsan Dergisi*, 5, 185-206.
- Akram, T., Lei, S., Haider, M. J., ve Hussain, S. T. (2020). The impact of organizational justice on employee innovative work behavior: Mediating role of knowledge sharing. *Journal Of Innovation & Knowledge*, 5(2), 117-129.
- AlAbood, A., ve Manakkattil MohammedIsmail, S. (2023). Workforce agility, organizational identity and solidarity as antecedents of innovative work behaviour—an examination using structural equation modelling. *Benchmarking: An International Journal*.

- Al-Ansari, Y., Pervan, S., ve Xu, J. (2013). Innovation and business performance of smes: the case of dubai. *Education Business and Society Contemporary Middle Eastern Issues*, 6(3/4), 162-180.
- Alfes, K., Truss, C., Soane, E. C., Rees, C., ve Gatenby, M. (2013). The relationship between line manager behavior, perceived hrm practices, and individual performance: examining the mediating role of engagement. *Human Resource Management*, 52(6), 839-859.
- Al-Hawari, M. A., Bani-Melhem, S., ve Quratulain, S. (2020). Abusive supervision and frontline employees' attitudinal outcomes the multilevel effects of customer orientation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(3), 1109-1129.
- Almalki, M. J., FitzGerald, G., ve Clark, M. (2012). The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia. *BMC health services research*, 12(1), 1-11.
- Altıntaş, M. (2023). *Psikolojik Güçlendirmenin Yenilikçi İş Davranışı Üzerine Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracı Rolü*, [Doktora Tezi], Pamukkale Üniversitesi.
- Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, (7. Baskı). Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Amjad, R., ve Rafique, R. (2013). Quality of life at work as predictor of job commitment in 1122 rescue workers. *Pakistan Journal of Psychology*, 44(1), 81-93.
- Bagozzi, R. P., ve Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16, 74-94.
- Bani-Melhem, S., Quratulain, S., ve Al-Hawari, M. A. (2021). Does Employee Resilience Exacerbate the Effects of Abusive Supervision? A Study of Frontline Employees' Self-Esteem, Turnover Intention, and Innovative Behaviors. *Journal Of Hospitality Marketing & Management*, 30(5), 611-629.
- Bani-Melhem, S., Zeffane, R., ve Albaity, M. (2018). Determinants of employees' innovative behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1601-1620.
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology Work and Employment*, 15(1), 34-49.
- Battistelli, A., Odoardi, C., Vandenberghe, C., Di Napoli, G., ve Piccione, L. (2019). Information sharing and innovative work behavior: The role of work-based learning, challenging tasks, and organizational commitment. *Human Resource Development Quarterly*, 30(3), 361-381.
- Beach, D. S. (1980). *Personnel The Management of People at Work* (4th Edition). New York: Macmillan Publishing.
- Benders, J., ve van de Looij, F. (1994). Not just money: Quality of working life as employment strategy. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 7(6), 9-15.

- Bhende, P., Mekoth, N., Ingalthalli, V., ve Reddy, Y. V. (2020). Quality of Work Life and Work–Life Balance. *Journal of Human Values*, 26(3), 256-265.
- Birdi, K., Leach, D., ve Magadley, W. (2016). The Relationship of Individual Capabilities and Environmental Support with Different Facets of Designers' Innovative Behavior. *Journal of Product Innovation Management*, 33(1), 19-35.
- Bos-Nehles, A. C., ve Veenendaal, A. A. R. (2019). Perceptions of HR practices and innovative work behavior: the moderating effect of an innovative climate. *International Journal of Human Resource Management*, 30(18), 2661-2683.
- Boxall, P., ve Macky, K. (2014). High-involvement work processes, work intensification and employee well-being. *Work Employment and Society*, 28(6), 963–984.
- Braunscheidel, M. J., ve Suresh, N. C. (2009). The organizational antecedents of a firm's supply chain agility for risk mitigation and response. *Journal of Operations Management*, 27(2), 119-140.
- Cai, Z. J., Parker, S. K., Chen, Z. J., ve Lam, W. (2019). How does the social context fuel the proactive fire? A multilevel review and theoretical synthesis. *Journal Of Organizational Behavior*, 40(2), 209-230.
- Carmeli, A., Meitar, R., ve Weisberg, J. (2006). Self-leadership skills and innovative behavior at work. *International Journal of Manpower*, 27(1), 75–90.
- Cerne, M., Hernaus, T., Dysvik, A., ve Skerlavaj, M. (2017). The role of multilevel synergistic interplay among team mastery climate, knowledge hiding, and job characteristics in stimulating innovative work behavior. *Human Resource Management Journal*, 27(2), 281-299.
- Chakravarty, A., Grewal, R., ve Sambamurthy, V. (2013). Information Technology Competencies, Organizational Agility, and Firm Performance: Enabling and Facilitating Roles. *Information Systems Research*, 24(4), 976-997.
- Chen, C. Y. (2019). Does work engagement mediate the influence of job resourcefulness on job crafting? An examination of frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1684-1701.
- Chen, I. S., ve Fellenz, M. R. (2020). Personal resources and personal demands for work engagement: Evidence from employees in the service industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 1-13.
- Chen, S. C., Wu, M. C., ve Chen, C. H. (2010). Employee's personality traits, work motivation and innovative behavior in marine tourism industry. *Journal of service science and management*, 3, 198-205.
- Chen, W. J. (2011). Innovation in hotel services Culture and personality. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 64-72.
- Chen, Y., Wang, Y., Nevo, S., Jin, J. F., Wang, L. N., ve Chow, W. S. (2014). IT capability and organizational performance: the roles of business process agility and environmental factors. *European Journal of Information Systems*, 23(3), 326-342.

- Christopher, M. (2000). The agile supply chain: competing in volatile markets. *Industrial marketing management*, 29(1), 37-44.
- Côrte-Real, N., Oliveira, T., ve Ruivo, P. (2017). Assessing business value of Big Data Analytics in European firms. *Journal of Business Research*, 70, 379-390.
- Danford, A., Richardson, M., Stewart, P., Tailby, S., ve Upchurch, M. (2008). Partnership, high performance work systems and quality of working life. *New Technology, Work and Employment*, 23(3), 151-166.
- Darvishmotevali, M, ve Tajeddini, K. (2020). Understanding organizational agility, Evidence from the hotel industry in Iran. In K. Tajeddini, Ratten, V., Merkel, T. (Ed.), *Tourism, Hospitality and Digital Transformation, Innovation and technology Horizons*: 217-225. Routledge, USA: Taylor & Francis Group
- Davoine, L., Erhel, C., ve Guergoat-Lariviere, M. (2008). Monitoring quality in work: European Employment Strategy indicators and beyond. *International Labour Review*, 147(2-3), 163-198.
- De Cuyper, N., Baillien, E., ve De Witte, H. (2009). Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying. *Work And Stress*, 23(3), 206-224.
- De Jong, J., ve Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23-36.
- De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., ve Van Hootegeem, G. (2016). Not All Autonomy is the Same. Different Dimensions of Job Autonomy and Their Relation to Work Engagement ve Innovative Work Behavior. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 26(4), 515-527.
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(3), 453-464.
- Denis, G., Alary, D., Pasco, X., Pisot, N., Texier, D., ve Toulza, S. (2020). From new space to big space: How commercial space dream is becoming a reality. *Acta Astronautica*, 166, 431-443.
- Dhar, R. L. (2015). The effects of high performance human resource practices on service innovative behaviour. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 67-75.
- Dhar, R. L. (2016). Ethical leadership and its impact on service innovative behavior: The role of LMX and job autonomy. *Tourism Management*, 57, 139-148.
- Donaldson, S. I., ve Ko, I. (2010). Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. *Journal Of Positive Psychology*, 5(3), 177-191.
- Dorenbosch, L., van Engen, M. L., ve Verhagen, M. (2005). On-the-job Innovation: The Impact of Job Design and Human Resource Management through Production Ownership. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 129-141.
- Doz, Y. L., ve Kosonen, M. (2010). Embedding Strategic Agility: A Leadership Agenda for Accelerating Business Model Renewal. *Long Range Planning*, 43, 370-382.

- Ebrahimpour, H., Salarifar, M., ve Asiaei, A. (2012). The relationship between agility capabilities and organizational performance: A case study among home appliance factories in Iran. *European Journal of Business and Management*, 4(17), 186-195.
- Efil, İ. (2015). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon* (13. Baskı). Dora Yayın-Basım Ltd. Şti.
- Efraty, D., ve Sirgy, M. J. (1990). The effects of quality of working life (qwl) on employee behavioral-responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31–47.
- Ersari, G. (2022). Çevresel belirsizliğin yenilik performansına etkisinde örgütsel çevikliğin rolü: otellerde bir uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 18(4), 1208-1229.
- Eskiler, E., Ekici, S., Soyer, F., ve Sari, I. (2016). The relationship between organizational culture and innovative work behavior for sports services in tourism enterprises. *Physical Culture and Sport Studies and Research*, 69(1), 53-64.
- Farrell, K. (2012). Work-home balance: A management perspective. *Hospitality & Society*, 2(3), 273-291.
- Fontinha, R., Van Laar, D., ve Easton, S. (2018). Quality of working life of academics and researchers in the UK: the roles of contract type, tenure and university ranking. *Studies in Higher Education*, 43(4), 786-806.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Gallie, D. (2003). The quality of working life: Is Scandinavia different? *European Sociological Review*, 19(1), 61–79.
- Gil-Monte, P. R. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista De Saude Publica*, 39(1), 1–8.
- Gligor, D. M., ve Holcomb, M. C. (2012). Understanding the role of logistics capabilities in achieving supply chain agility: a systematic literature review. *Supply Chain Management-An International Journal*, 17(4), 438-453.
- Grant, C. A., Wallace, L. M., ve Spurgeon, P. C. (2013). An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. *Employee Relations*, 35(5), 527–546.
- Gui, C. L., Luo, A. Q., Zhang, P. C., ve Deng, A. M. (2020). A meta-analysis of transformational leadership in hospitality research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2137-2154.
- Gunasekaran, A. (1998). Agile manufacturing: enablers and an implementation framework. *International journal of production research*, 36(5), 1223-1247.
- Gunasekaran, A., ve Yusuf, Y. Y. (2002). Agile manufacturing: a taxonomy of strategic and technological imperatives. *International Journal of Production Research*, 40(6), 1357-1385.

- Gurbuz, F. G. ve Gulec, B. (2022). How Leadership Style Matters for Innovative Work Behavior. *Journal of Management, Marketing and Logistics – JMML*, 9(4), 136-146.
- Gurses, A. P., Carayon, P., ve Wall, M. (2009). Impact of Performance Obstacles on Intensive Care Nurses' Workload, Perceived Quality and Safety of Care, and Quality of Working Life. *Health Services Research*, 44(2), 422–443.
- Gurses, A. P., ve Carayon, P. (2007). Performance obstacles of intensive care nurses. *Nursing Research*, 56(3), 185–194.
- Hassi, A. (2019). Empowering leadership and management innovation in the hospitality industry context: The mediating role of climate for creativity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1785-1800.
- Holden, R. J., Scanlon, M. C., Patel, N. R., Kaushal, R., Escoto, K. H., Brown, R. L., Alper, S. J., Arnold, J. M., Shalaby, T. M., Murkowski, K., ve Karsh, B. T. (2011). A human factors framework and study of the effect of nursing workload on patient safety and employee quality of working life. *BMJ Quality & Safety*, 20(1), 15–24.
- Hon, A. H. Y., ve Leung, A. S. M. (2011). Employee Creativity and Motivation in the Chinese Context: The Moderating Role of Organizational Culture. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(2), 125-134.
- Hormozi, A. M. (2001). Agile manufacturing: The next logical step. *Benchmarking: An International Journal*, 8(2), 132–143.
- Hsu, M. Y., ve Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses' quality of working life. *Journal of Advanced Nursing*, 54(1), 120–131.
- Huang, T.C., Lawler, J., ve Lei, C.Y. (2007). The effects of QWL on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 55(6), 735-750.
- Ismail, H. S., Snowden, S. P., Poolton, J., Reid, R., ve Arokiam, I. C. (2006). Agile manufacturing framework and practice. *International journal of agile systems and management*, 1(1), 11-28.
- Ivanov, D. (2020). Viable supply chain model: integrating agility, resilience and sustainability perspectives-lessons from and thinking beyond the COVID-19 pandemic. *Annals Of Operations Research*. 319(1), 1411-1431.
- Jada, U. R., Mukhopadhyay, S., ve Titiyal, R. (2019). Empowering leadership and innovative work behavior: a moderated mediation examination. *Journal of Knowledge Management*, 23(5), 915-930.
- Janssen, O. (2000). Job demands, Perceptions of Effort-reward Fairness and Innovative Work Behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287–302.
- Javed, B., Abdullah, I., Zaffar, M. A., ul Haque, A., ve Rubab, U. (2019). Inclusive leadership and innovative work behavior: The role of psychological empowerment. *Journal Of Management & Organization*, 25(4), 554-571.

- Javed, B., Bashir, S., Rawwas, M. Y. A., ve Arjoon, S. (2017). Islamic Work Ethic, innovative work behaviour, and adaptive performance: the mediating mechanism and an interacting effect. *Current Issues in Tourism*, 20(6), 647-663.
- Javed, B., Khan, A. K., ve Quratulain, S. (2018). Inclusive Leadership and Innovative Work Behavior: Examination of LMX Perspective in Small Capitalized Textile Firms. *Journal of Psychology*, 152(8), 594-612.
- Javed, B., Naqvi, S., Khan, A. K., Arjoon, S., ve Tayyeb, H. H. (2019). Impact of inclusive leadership on innovative work behavior: The role of psychological safety. *Journal Of Management & Organization*, 25(1), 117-136.
- Jenaro, C., Flores, N., Orgaz, M. B., ve Cruz, M. (2011). Vigour and dedication in nursing professionals: towards a better understanding of work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 67(4), 865-875.
- Joiner, B. (2019). Leadership Agility for Organizational Agility. *Journal of Creating Value*, 5(2), 139-149.
- Jones, G. R. (2017). Örgütler ve Örgütsel Etkililik. In A. Altın Gülova, L. Oral Ataç, ve D. Dirik (Eds.), ve O. Dirlik (Trans.), *Örgüt Kuramı, Örgüt Tasarımı ve Örgütsel Değişim* (7. Baskı, pp. 1-27). Gazi Kitabevi.
- Jung, H. S., ve Yoon, H. H. (2018). Improving frontline service employees' innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement. *Tourism Management*, 69, 498-507.
- Kanter, R. (1985). Supporting Innovation and Venture Development in Established Companies. *Journal of Business Venturing*, 1(1), 47-60.
- Karatepe, O. M., Aboramadan, M., ve Dahleez, K. A. (2020). Does climate for creativity mediate the impact of servant leadership on management innovation and innovative behavior in the hotel industry? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2497-2517.
- Katayama, H., ve Bennett, D. (1999). Agility, adaptability and leanness: a comparison of concepts and a study of practice. *International Journal of Production Economics*, 60, 43-51.
- Katz, H. C., Kochan, T. A., ve Weber, M. R. (1985). Assessing the effects of industrial-relations systems and efforts to improve the quality of working life on organizational-effectiveness. *Academy Of Management Journal*, 28(3), 509-526.
- Kavak, B. (2008). *Pazarlama Araştırmaları Tasarım ve Analiz*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi
- Keith, G. (1998). *Çalışma Sosyolojisi, (Çeviren Veysel Bozkurt)*, Bursa: Alfa Yayınları.
- Kenny, D. T., Davis, P., ve Oates, J. (2004). Music performance anxiety and occupational stress amongst opera chorus artists and their relationship with state and trait anxiety and perfectionism. *Journal Of Anxiety Disorders*, 18(6), 757-777.

- Ketchen, D. J., ve Hult, G. T. M. (2007). Bridging organization theory and supply chain management: The case of best value supply chains. *Journal of Operations Management*, 25(2), 573–580.
- Kettunen, P. (2009). Adopting Key Lessons from Agile Manufacturing to Agile Software Product Development-A Comparative Study. *Technovation*, 29(6–7), 408–422.
- Khairy, H. A., Baquero, A., ve Al-Romeedy, B. S. (2023). The Effect of Transactional Leadership on Organizational Agility in Tourism and Hospitality Businesses: The Mediating Roles of Organizational Trust and Ambidexterity. *Sustainability*, 15(19), 1-21.
- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., ve Alghazali, B. (2020). The Interplay of Leadership Styles, Innovative Work Behavior, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior. *SAGE Open*, 10(1), 1-16.
- Kim, H. L., Rhou, Y., Uysal, M., ve Kwon, N. (2017). An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 61, 26–34.
- Kim, H., Woo, E., Uysal, M., ve Kwon, N. (2018). The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1584–1600.
- Kim, M. S., ve Koo, D. W. (2017). Linking LMX, engagement, innovative behavior, and job performance in hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(12), 3044-3062.
- Kim, T. T., ve Lee, G. (2013). Hospitality employee knowledge-sharing behaviors in the relationship between goal orientations and service innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 324-337.
- Kim, W., ve Park, J. (2017). Examining Structural Relationships between Work Engagement, Organizational Procedural Justice, Knowledge Sharing, and Innovative Work Behavior for Sustainable Organizations. *Sustainability*, 9(2), 1-16.
- Koednok, S., ve Sungsanit, M. (2018). The influence of multilevel factors of human resource practices on innovative work behavior. *The Journal of Behavioral Science*, 13(1), 37-55.
- Korzilius, H., Bucker, J., ve Beerlage, S. (2017). Multiculturalism and innovative work behavior: The mediating role of cultural intelligence. *International Journal of Intercultural Relations*, 56, 13-24.
- Küçükusta, D. (2007). *Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesinin çalışma yaşamı kalitesine etkisi*, [Doktora Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Lau, R. S. (2000). Quality of work life and performance—An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International journal of Service Industry Management*, 11(5), 422-437.
- Lee, O. K., Sambamurthy, V., Lim, K. H., ve Wei, K. K. (2015). How Does IT Ambidexterity Impact Organizational Agility? *Information Systems Research*, 26(2), 398-417.

- Li, H., Sajjad, N., Wang, Q., Ali, A. M., Khaqan, Z., ve Amina, S. (2019). Influence of Transformational Leadership on Employees' Innovative Work Behavior in Sustainable Organizations: Test of Mediation and Moderation Processes. *Sustainability*, 11(6), 1-21.
- Li, M. J., Liu, Y., Liu, L., ve Wang, Z. H. (2017). Proactive Personality and Innovative Work Behavior: the Mediating Effects of Affective States and Creative Self-Efficacy in Teachers. *Current Psychology*, 36(4), 697-706.
- Li, M. L., ve Hsu, C. H. C. (2016a). A review of employee innovative behavior in services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2820-2841.
- Li, M. L., ve Hsu, C. H. C. (2016b). Linking customer-employee exchange and employee innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 56, 87-97.
- Li, M. L., ve Hsu, C. H. C. (2018). Customer participation in services and employee innovative behavior: The mediating role of interpersonal trust. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(4), 2112-2131.
- Liu, H. F., Ke, W. L., Wei, K. K., ve Hua, Z. S. (2013). The impact of IT capabilities on firm performance: The mediating roles of absorptive capacity and supply chain agility. *Decision Support Systems*, 54(3), 1452-1462.
- Liu, H. F., Wei, S. B., Ke, W. L., Wei, K. K., ve Hua, Z. S. (2016). The configuration between supply chain integration and information technology competency: A resource orchestration perspective. *Journal Of Operations Management*, 44, 13-29.
- Louis, K. S. (1998). Effects of teacher quality of work life in secondary schools on commitment and sense of efficacy. *School effectiveness and school improvement*, 9(1), 1-27.
- Lu, Y., ve Ramamurthy, K. (2011). Understanding the link between information technology capability and organizational agility: An empirical examination. *MIS Quarterly: Management Information Systems*. 35(4), 931-954.
- Luoh, H. F., Tsaur, S. H., ve Tang, Y. Y. (2014). Empowering employees: job standardization and innovative behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(7), 1100-1117.
- Luu, T. T. (2019). Can diversity climate shape service innovative behavior in Vietnamese and Brazilian tour companies? The role of work passion. *Tourism Management*, 72, 326-339.
- Luu, T. T. (2019). Can diversity climate shape service innovative behavior in Vietnamese and Brazilian tour companies? The role of work passion. *Tourism Management*, 72, 326-339.
- Madrid, H. P., Patterson, M. G., Birdi, K. S., Leiva, P. I., ve Kausel, E. E. (2014). The role of weekly high-activated positive mood, context, and personality in innovative work behavior: A multilevel and interactional model. *Journal Of Organizational Behavior*, 35(2), 234-256.
- Mandal, S., Korasiga, V. R., ve Das, P. (2017). Dominance of agility in tourism value chains: evidence from India. *Tourism Review*, 72(2), 133-155.

- Mandal, S., ve Dubey, R. K. (2021). Effect of inter-organizational systems appropriation in agility and resilience development: an empirical investigation. *BENCHMARKING-AN INTERNATIONAL JOURNAL*, 28(9), 2656-2681.
- Marcel, D., Mohammad, H. I., ve Ahmad, A. (2022). COVID-19 pandemic combating measures and competitiveness in tourism industry: moderating role of strategic dexterity. *International Journal of Tourism Cities*, 8(4), 1163-1184.
- Martel, J. P., ve Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333–368.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Masood, M., ve Afsar, B. (2017). Transformational leadership and innovative work behavior among nursing staff. *Nursing Inquiry*, 24(4), 1-14.
- McLenan, C. L. J., Moyle, B. D., Ruhanen, L. M., ve Ritchie, B. W. (2013). Developing and testing a suite of institutional indices to underpin the measurement and management of tourism destination transformation. *Tourism Analysis*, 18(2), 157-171.
- Meade, L. M., ve Sarkis, J. (1999). Analyzing organizational project alternatives for agile manufacturing processes: an analytical network approach. *International Journal of Production Research*, 37(2), 241-261.
- Melián-Alzola, L., Fernández-Monroy, M., ve Hidalgo-Peñate, M. (2020). Information technology capability and organisational agility: A study in the Canary Islands hotel industry. *Tourism Management Perspectives*, 33.
- Messmann, G., Evers, A., ve Kreijns, K. (2022). The role of basic psychological needs satisfaction in the relationship between transformational leadership and innovative work behavior. *Human Resource Development Quarterly*, 33(1), 29-45.
- Mikalef, P., ve Pateli, A. (2017). Information technology-enabled dynamic capabilities and their indirect effect on competitive performance: Findings from PLS-SEM and fsQCA. *Journal Of Business Research*, 70, 1-16.
- Montani, F., Vandenberghe, C., Khedhaouria, A., ve Courcy, F. (2020). Examining the inverted U-shaped relationship between workload and innovative work behavior: The role of work engagement and mindfulness. *Human Relations*, 73(1), 59-93.
- Morooka, K., ve Tsurushima, N. (1981). A New Model for The Quantitative Measurement of The Quality of Working Life. In *The Quality of Life: Systems Approaches* (pp. 389-392). Pergamon.
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., ve Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170–181.
- Mulvaney, R. H., O'Neill, J. W., Cleveland, J. N., ve Crouter, A. C. (2007). A model of work-family dynamics of hotel managers. *Annals Of Tourism Research*, 34(1), 66-87.

- Mura, M., Lettieri, E., Spiller, N., ve Radaelli, G. (2012). Intellectual capital and innovative work behaviour: Opening the black box. *International Journal of Engineering Business Management*, 4(39), 1-10.
- Nahum-Shani, I., Henderson, M. M., Lim, S., ve Vinokur, A. D. (2014). Supervisor Support: Does Supervisor Support Buffer or Exacerbate the Adverse Effects of Supervisor Undermining? *Journal of Applied Psychology*, 99(3), 484–503.
- Nandi, S., Sarkis, J., Hervani, A. A., ve Helms, M. M. (2021). Redesigning Supply Chains using Blockchain-Enabled Circular Economy and COVID-19 Experiences. *Sustainable Production and Consumption*, 27, 10-22.
- Narasimhan, R., Swink, M., ve Kim, S. W. (2006). Disentangling leanness and agility: an empirical investigation. *Journal of operations management*, 24(5), 440-457.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A., ve Freziamella, L. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) among Employees at Multinational Companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, 24–34.
- Naylor, J. B., Naim, M. M., ve Berry, D. (1999). Leagility: Integrating the lean and agile manufacturing paradigms in the total supply chain. *International Journal of production economics*, 62(1-2), 107-118.
- Nazir, O., ve Ul Islam, J. (2020). Influence of CSR-specific activities on work engagement and employees' innovative work behaviour: an empirical investigation. *Current Issues in Tourism*, 23(24), 3054-3072.
- Neumann, W. P., ve Dul, J. (2010). Human factors: spanning the gap between OM and HRM. *International Journal of Operations & Production Management*, 30(9–10), 923–950.
- Ngo, V. M., ve Vu, H. M. (2020). Customer agility and firm performance in the tourism industry. *Tourism*, 68(1), 68-82.
- Ngo, V. M., ve Vu, H. M. (2021). Can customer relationship management create customer agility and superior firms' performance? *International Journal of Business and Society*, 22(1), 175-193.
- Nguyen, H. T. T., Pham, H. S. T., ve Freeman, S. (2023). Dynamic capabilities in tourism businesses: antecedents and outcomes. *Review of Managerial Science*, 17(5), 1645-1680.
- Örnek, A. Ş., ve Ayas, S. (2015). The Relationship between Intellectual Capital, Innovative Work Behavior and Business Performance Reflection. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 1387–1395.
- Özsungur, F. (2019). The impact of ethical leadership on service innovation behavior: The mediating role of psychological capital. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 13(1), 73-88.
- Pearce, J. A., ve Robinson, R. B. (2020). Organizasyon Yapısı. In M. Barca (Ed.), ve G. Acar (Trans.), *Strategic Management* (12. Baskı, pp. 294–324). Nobel Akademik Yayıncılık.

- Pearce, P. L. (2011). Relationships and the tourism experience: challenges for quality-of-life assessments. *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities*, 9-29.
- Power, D. (2005). Supply chain management integration and implementation: a literature review. *Supply Chain Management-An International Journal*, 10(3-4), 252-263.
- Prieto, I. M., ve Pérez-Santana, M. P. (2014). Managing innovative work behavior: the role of human resource practices. *Personnel Review*, 43(2), 184-208.
- Rahimiati, A., Zare, H., ve Yazdani, H. (2018). Increasing Organizational Agility based on Effective Meta-Organizational Parameters. *Postmodern Openings*, 9(4), 140–156.
- Rasool, S. F., Wang, M. S., Tang, M. Z., Saeed, A., ve Iqbal, J. (2021). How Toxic Workplace Environment Effects the Employee Engagement: The Mediating Role of Organizational Support and Employee Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1-17.
- Ravichandran, T. (2018). Exploring the Relationships Between IT Competence, Innovation Capacity and Organizational Agility. *Journal of Strategic Information Systems*, 27(1), 22-42.
- Reuvers, M., Van Engen, M. L., Vinkenburg, C. J. ve Wilson Evered, E. (2008). Transformational Leadership and Innovative Work Behaviour: Exploring The Relevance of Gender Differences. *Creativity and Innovation Management*, 17(3), 227-244.
- Reynaga-Estrada, P., Vázquez, E. I. A., Gáelas, A. M. V, Ortega, I. M. J., Serrano, M. D. P., ve Acosta, J. J. M. (2016). Psychological benefits of physical activity in an educational center work. *Retos-Nuevas Tendencias En Educacion Fisica Deporte Y Recreacion*, 30, 203-206.
- Sambamurthy, V., Bharadwaj, A., ve Grover, V. (2003). Shaping Agility Through Digital Options: Reconceptualizing the Role of Information Technology in Contemporary Firms. *MIS Quarterly*, 27(2), 237-263.
- San Esteban, J., ve Lluch, A. C. (2014). Perceived quality of life and its correlation to the practice of physical activity in the work sphere. Pilot study. *Retos-Nuevas Tendencias En Educacion Fisica Deporte Y Recreacion*, 25, 53-57.
- Shamir, B., ve Salomon, I. (1985). Work-at-home and the quality of working life. *Academy Of Management Review*, 10(3), 455–464.
- Shanker, R., Bhanugopan, R., van der Heijden, B., ve Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal Of Vocational Behavior*, 100, 67-77.
- Sharifi, H., ve Zhang, Z. (1999). A Methodology for Achieving Agility in Manufacturing Organisations: An Introduction. *International Journal of Production Economics*, 62(1), 7–22.
- Sharma, A., Shin, H., Santa-Maria, M. J., ve Nicolau, J. L. (2021). Hotels' COVID-19 innovation and performance. *Annals Of Tourism Research*, 88, 1-12.

- Sharp, J. M., Irani, Z., ve Desai, S. (1999). Working towards agile manufacturing in the UK industry. *International Journal of Production Economics*, 62(1), 155–169.
- Sherehiy, B., Karwowski, W., ve Layer, J. K. (2007). A Review of Enterprise Agility: Concepts, Frameworks, And Attributes. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37(5), 445–460.
- Shin, H., Lee, J. N., Kim, D., ve Rhim, H. (2015). Strategic Agility of Korean Small and Medium Enterprises and Its Influence on Operational and Firm Performance. *International Journal of Production Economics*, 168, 181–196.
- Siregar, Z. M. E., Suryana, E. A., ve Senen, S. H. (2019). Factors influencing innovative work behavior: an individual factors perspective. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(9), 324-327.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., ve Lee, D. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302.
- Sirgy, M. J., Michalos, A. C., Ferriss, A. L., Easterlin, R. A., Patrick, D., ve Pavot, W. (2006). The qualityity-of-life (QOL) research movement: Past, present, and future. *Social Indicators Research*, 76, 343-466.
- Slaski, M., ve Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress And Health*, 18(2), 63–68.
- Soliman, M., Di Virgilio, F., Figueiredo, R., ve Sousa, M. J. (2021). The impact of workplace spirituality on lecturers' attitudes in tourism and hospitality higher education institutions. *Tourism Management Perspectives*, 38.
- Spreitzer, G. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442–1465.
- Stan, D. S., Gyes, G. V. ve Hootegeem, G. V. (2014). The Concept Innovative Work Behavior: Definition and Orientation. *Gedrag & Organisatie*, 27(2), 139-156.
- Stevenson, M., ve Spring, M. (2007). Flexibility from a supply chain perspective: definition and review. *International Journal of Operations & Production Management*, 27(7), 685-713.
- Stock, R. M. (2015). Is Boreout a Threat to Frontline Employees' Innovative Work Behavior? *Journal Of Product Innovation Management*, 32(4), 574-592.
- Stylos, N., Zwiegelhaar, J., ve Buhalis, D. (2021). Big data empowered agility for dynamic, volatile, and time-sensitive service industries: the case of tourism sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(3), 1015-1036.
- Su, Z. W., ve Zabilski, A. (2022). What is the relationship between quality of working life, work-life balance and quality of life? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 14(3), 247-260.
- Supriyanto, A. S., Sujianto, A. E., ve Ekowati, V. M. (2020). Factors affecting innovative work behavior: Mediating role of knowledge sharing and job crafting. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 999-1007.

- Sverke, M., Låstad, L., Hellgren, J., Richter, A., ve Näswall, K. (2019). A Meta-Analysis of Job Insecurity and Employee Performance: Testing Temporal Aspects, Rating Source, Welfare Regime, and Union Density as Moderators. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 1-29.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., ve Ullman, J. B. (2013). *Using multivariate statistics* (Vol. 6, pp. 497-516). Boston, MA: Pearson.
- Tallon, P. P., Queiroz, M., Coltman, T., ve Sharma, R. (2019). Information technology and the search for organizational agility: A systematic review with future research possibilities. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 218-237.
- Tallon, P. P., ve Pinsonneault, A. (2011). Competing perspectives on the link between strategic information technology alignment and organizational agility: insights from a mediation model. *Mis Quarterly*, 35(2), 463-486
- Taşdemir Afşar, S. (2011). *Çalışma Yaşam Kalitesinin Örgütsel Bağlılık Düzeyi Üzerindeki Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Nicel Bir Araştırma* [Doktora Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Teece, D., Peteraf, M., ve Leih, S. (2016). Dynamic Capabilities and Organizational Agility. *California Management Review*, 58(4), 13-35.
- Töre, E. (2017). *Entelektüel Sermayenin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinin Bilgi Paylaşımı, Özyeterlilik ve İç Denetim Odağı Perspektifinden İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma* [Doktora Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Tseng, Y. H., ve Lin, C. T. (2011). Enhancing enterprise agility by deploying agile drivers, capabilities and providers. *Information Sciences*, 181(17), 3693–3708.
- Tu, Y. D., ve Lu, X. X. (2013). How Ethical Leadership Influence Employees' Innovative Work Behavior: A Perspective of Intrinsic Motivation. *Journal Of Business Ethics*, 116(2), 441-455.
- Tuncer, M. (2012). *Çalışma Yaşam Kalitesinin Çalışanların İşlerinden Ayrılma Niyetlerine Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, [Doktora Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Tuominen, T., ve Toivonen, M. (2011). Studying innovation and changeactivities in KIBS through the lens of innovative behaviour. *International Journal of Innovation Management*, 15(02), 393–422.
- Türk Dil Kurumu (2023). *Güncel Türkçe Sözlük*. <https://sozluk.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 28.11.2023).
- Ueda, M., Martins, R., Hendrie, P. C., McDonnell, T., Crews, J. R., Wong, T. L., McCreery, B., Jagels, B., Crane, A., Byrd, D. R., Pergam, S. A., Davidson, N. E., Liu, C., ve Stewart, F. M. (2020). Managing Cancer Care During the COVID-19 Pandemic: Agility and Collaboration Toward a Common Goal. *Journal Of the National Comprehensive Cancer Network*, 18(4), 366-369.
- Ulun, C. (2023). *Spor Bilimleri Alanında Çalışan Akademisyenlerde Psikolojik Güçlendirme, Örgütsel Özdeşleşme ve Yenilikçi İş Davranışı İlişkisi*, [Doktora Tezi], Gazi Üniversitesi.

- Ulusal, E. ve Yüreğir, O. (2020). Yenilikçi İş Davranışını Belirleyen Faktörlerin Ağırlıklandırılması. *Endüstri Mühendisliği*, 31(0), 17-31.
- UNWTO (2020). *International Tourism Highlights, 2020 Edition*. (2021). World Tourism Organization. <https://doi.org/doi:10.18111/9789284422456>
- UNWTO (2023). *International Tourism Highlights, 2023 Edition- The Impact of COVID-19 on Tourism (2020-2022)*. (2023). World Tourism Organization. <https://doi.org/doi:10.18111/9789284424504>
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünlüöner, K., Tayfun, A., ve Kılıçlar, A. (2015). *Turizm Ekonomisi* (5. Baskı). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Van De Ven, A. H. (1986). Central Problems in the Management of Innovation. *Management Science*, 32(5), 590-607.
- Van Der Klink, J. J. L., Bültmann, U., Burdorf, A., Schaufeli, W. B., Zijlstra, F. R. H., Abma, F. I., Brouwer, S., ve Van Der Wilt, G. J. (2016). Sustainable employability - definition, conceptualization, and implications: A perspective based on the capability approach. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 42(1), 71-79.
- Van Laar, D., Edwards, J. A., ve Easton, S. (2007). The work-related quality of life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 60(3), 325-333.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., ve Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal Of Business Research*, 122, 889-901.
- Wahlberg, T. A., Ramalho, N., ve Brochado, A. (2017). Quality of working life and engagement in hostels. *Tourism Review*, 72(4), 411-428.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Wamba, S. F., Dubey, R., Gunasekaran, A., ve Akter, S. (2020). The performance effects of big data analytics and supply chain ambidexterity: The moderating effect of environmental dynamism. *International Journal of Production Economics*, 222.
- Warner, K. S. R., ve Wäger, M. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326-349.
- Weiermair, K., ve Peters, M. (2011). Quality-of-life values among stakeholders in tourism destinations: A tale of converging and diverging interests and conflicts. In *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities* (pp. 463-473). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Wendt, T. (2023). Sinn als Grundbegriff der Managementlehre. Die Neuerfindung organisationaler Beweglichkeit durch New Work, Purpose und Humanocracy. Gruppe. Interaktion. Organisation. *Zeitschrift für Angewandte Organisationspsychologie (GIO)*, 1-11.

- West, M. A., ve Farr, J. L. (1990). *Innovation and Creativity at Work*. Oxford: John Wiley.
- Woods, S. A., Mustafa, M. J., Anderson, N., ve Sayer, B. (2018). Innovative work behavior and personality traits: Examining the moderating effects of organizational tenure. *Journal Of Managerial Psychology*, 33(1), 29-42.
- Yabacı, N. (2020). *Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Performansına Etkisinde Yönetici Desteğinin Rolü*, [Yüksek Lisans Tezi]. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.
- Yamane, T. (2001). *Temel Örneklem Yöntemleri*, (Çev: A.Esin, C.Aydın, M.A.Bakır, E.Gürbüzel). İstanbul: Literatür Yayınları.
- Yidong, T., ve Xinxin, L. (2013). How ethical leadership influence employees' innovative work behavior: A perspective of intrinsic motivation. *Journal of Business Ethics*, 116, 441-455.
- Yıldırım, S. K. (2020). Otel İşletmelerinde Bilgi Paylaşımının Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde Dönüştürücü Liderliğin Aracılık Rolü (The Role of Transformational Leadership on the Effects of Information Sharing on Innovative Business Behavior in Hotels). *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 8(1), 137-157.
- Yusuf, Y. Y., Sarhadi, M., ve Gunasekaran, A. (1999). Agile manufacturing: The drivers, concepts and attributes. *International Journal of production economics*, 62(1-2), 33-43.
- Zhang, M. H., Wang, Y. C., ve Olya, H. (2022). Shaping Social Media Analytics in the Pursuit of Organisational Agility: A Real Options Theory Perspective. *Tourism Management*, 88, 1-11.
- Zhang, Z., ve Sharifi, H. (2000). A methodology for achieving agility in manufacturing organisations. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(3-4), 496-512.
- Zieba, M., Durst, S., ve Hinteregger, C. (2022). The impact of knowledge risk management on sustainability. *Journal of Knowledge Management*, 26(11), 234-258.

EKLER

Ek 1. Anket Formu (Boyutlu)

Sayın Katılımcı; Bu anket, “*Örgütsel Çevikliğin Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışına Etkisi: Afyonkarahisar’da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*” konulu araştırmaya veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmanın sonuçlarının *doğruluğu* tümüyle sizin gerçek düşüncelerinizi ifade etmenize bağlıdır. Bu nedenle vereceğiniz cevaplar tamamen gizli tutulacaktır. Vereceğiniz cevaplar bilimsel çalışmalar için kullanılacağından, isim belirtmenize gerek yoktur.

Böyle bir araştırmaya, değerli zamanınızı ayırıp katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederiz.

Yusuf GÖKÇE

Danışman: Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN

KİŞİSEL BİLGİLER

1. **Cinsiyetiniz:** () Kadın () Erkek
2. **Yaşınız:** (Lütfen Belirtiniz)
3. **Medeni Haliniz:** () Bekâr () Evli-Çocuklu () Evli-Çocuksuz () Boşanmış
4. **Eğitim Durumunuz:** () İlkokul () Ortaokul () Lise
() Önlisans () Lisans () Lisansüstü
5. **Çalıştığınız Departman:** () Ön büro () Yiyecek İçecek () Kat Hizmetleri
() Mutfak () İnsan Kaynakları () Halkla İlişkiler
() Satış – Pazarlama () Muhasebe – Finans () Diğer (Belirtiniz).....
6. **Sektörde Çalışma Süreniz:** () 1 ve/veya daha az Yıl () 2 – 4 Yıl () 5 – 7 Yıl
() 8 – 10 Yıl () 11 Yıl ve daha fazla Yıl
7. **Bu İşletmedeki Çalışma Süreniz:** () 1 ve/veya daha az Yıl () 2 – 4 Yıl () 5 – 7 Yıl
() 8 – 10 Yıl () 11 Yıl ve daha fazla Yıl

ÇALIŞMA YAŞAM KALİTESİ ÖLÇEĞİ		Katılım Düzeyi				
Yönerge; Aşağıda Belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, “Hiç Katılmıyorum”, “Az Katılıyorum”, “Orta Düzeyde Katılıyorum”, “Çok Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1 Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim.						
2 İşim bana sağlık güvencesi sağlar.						
3 Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım.						
4 Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.						
5 Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.						
6 İşim ailem için iyi olanaklar sunar.						
7 İşyerimde iyi arkadaşlarım var.						
8 İşim dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum.						
9 Bu iş yerindeki işimde takdir edildiğimi düşünüyorum.						
10 Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.						
11 İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirme olanak sağladığını düşünürüm.						
12 Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum.						
13 Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.						
14 İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.						
15 İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.						
16 İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.						

Ek 1. (devam) Anket Formu (Boyutlu)

ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİK ÖLÇEĞİ		Katılım Düzeyi				
Yönerge; Aşağıda Belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, “Hiç Katılmıyorum”, “Az Katılıyorum”, “Orta Düzeyde Katılıyorum”, “Çok Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	İşletmemiz uzun vadeli hedeflerini gerçekleştirecek stratejik vizyona sahiptir.	Yetkinlik				
2	İşletmemiz çağın gereklerine uygun miktarda ve yeterli teknolojiye sahiptir.					
3	İşletmemiz ürünleri ve bu ürüne ilişkin müşteriye sunduğu hizmet kalitesi yüksektir.					
4	İşletmemiz hedefine ulaşmak için tüm süreçlerde en az girdi ile en fazla çıktıyı elde etmeyi amaçlar.					
5	İşletmemiz yüksek düzeyde ürün tanıtımı yapar.					
6	İşletmemiz amaçlarına ulaşmadığı zaman gerektiğinde yönetim değişikliği yapar.					
7	İşletmemiz konusunda uzman ve yetkilendirilmiş insan kaynağına sahiptir.					
8	İşletmemizde tüm iş süreçleri basit, açık ve net tanımlanmıştır.					
9	İşletmemiz işletme içi ve işletme dışında iş birliği ortamı sağlamaya ve geliştirmeye önem verir.					
10	İşletmemizin kendi faaliyet alanında dış çevrede meydana gelen yeniliklere tepki verme ve bu yenilikleri işletmeye adapte etme (entegrasyon) kapasitesi yüksektir.					
11	İşletmemiz farklı ürün modelleri üretme esnekliğine sahiptir.	Esneklik				
12	İşletmemiz farklı miktarda ürün ve hizmet üretme esnekliğine sahiptir.					
13	İşletmemiz insan kaynakları politikaları kapsamında esnekliğe sahiptir.					
14	İşletmemizin çalışanları bireysel anlamda çevresel değişime olumlu tepki verirler.	Cevap Verme				
15	İşletmemiz çevresel değişim kapsamında değişimin yönünü hisseder, algılar ve bu değişimlere hazırlıklı olur.					
16	İşletmemiz müşterinin ihtiyaçlarındaki ve tecrübelerindeki değişikliklere hızlı cevap verme yeteneğine sahiptir.					
17	İşletmemiz yeniliklere ve çevre, teknoloji kaynaklı değişikliklerin hızlı ve zamanında üstesinden gelme yeteneği rakiplerine göre yüksektir.					
18	İşletmemiz yeni çıkan ürünleri pazara sunma konusunda hızlıdır.	Hız				
19	İşletmemiz üretim süreçlerinde rakiplerine oranla daha hızlıdır.					
20	İşletmemiz müşteriye hızlı ve zamanında ürün ve hizmet dağıtımı yapar.					

YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ		Katılım Düzeyi				
Yönerge; Aşağıda Belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, “Hiç Katılmıyorum”, “Az Katılıyorum”, “Orta Düzeyde Katılıyorum”, “Çok Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Zor durumlar için yeni fikirler üretirim.	Fikir Üretme				
2	Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri veya araçlarını araştırırım.					
3	Sorunlar için orijinal çözümler üretirim.					
4	Yenilikçi fikirleri desteklerim.					
5	Yenilikçi fikirlerin edinilmesini takdir ederim.	Fikir Tanıtımı				
6	Çalışma arkadaşlarımla yenilikçi fikirler için heyecanlanmasını önemserim.					
7	Yenilikçi fikirleri, kullanışlı uygulamalara dönüştürürüm.	Fikir Gerçekleştirme				
8	Çalışma ortamımda, düzenli olarak yenilikçi fikirler öneririm.					
9	Yenilikçi fikirlerin faydasını değerlendiririm.					

Katılımınız için Teşekkürler...

Ek 2. Etik Komisyon Onayı

Evrak Tarih ve Sayısı: 10/07/2020-E.19229



T.C.
ANKARA HACI BAYRAM VELİ
ÜNİVERSİTESİ
Etik Komisyonu



Sayı : 11054618-302.08.01-
Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 18.06.2020 tarih ve E.16797 sayılı yazı.

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Enstitünüz Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Yusuf GÖKÇE, Prof.Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN danışmanlığında yürüttüğü "*Örgütsel Çevikliğin Çalışma Yaşam Kalitesi ve Yenilikçi İş Davranışına Etkisi: Afyonkarahisar'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*" adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 10.07.2020 tarih ve 07 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

Etik Komisyonunca onaylanan ilgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş; karara ilişkin imza listesi ve onaylanan çalışmalar ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Aydın KARAPINAR
Komisyon Başkanı

Araştırma Kod No: 2020/83

Ek:
1- İmza Listesi
2- Onaylı Çalışma

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Yücetepe Mahallesi 85. Cadde No 8 06570 Çankaya /
Ankara
Tel: +90 (312) 231 73 60

Bilgi için : Saliha GEMALMAZ
Genel Evrak Sorumlusu

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : GÖKÇE, Yusuf

Uyruğu : T.C.

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Lisans	Anadolu Üniversitesi (AÖF) – Kamu Yönetimi	2023
Yüksek Lisans	Afyon Kocatepe Üniversitesi – Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı	2016
Lisans	Afyon Kocatepe Üniversitesi – Konaklama İşletmeciliği Bölümü	2014
Lise	Sandıklı Anadolu Lisesi	2009

İş Deneyimi

- 27.03.2017 – Halen; **Öğretim Görevlisi**, Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı
- 17.06.2013 - 31.07.2013; **Resepsiyonist & Night Auditor** (Elektra V3 Otel otomasyon programı), Safran Termal Otel – Sandıklı. Tel: (0090) 272 535 75 75
- 02.06.2012 - 13.08.2012; **Resepsiyonist & Night Auditor** (Elektra V3 Otel otomasyon programı), Safran Termal Otel – Sandıklı. Tel: (0090) 0272 535 75 75
- 02.06.2011 - 25.08.2011; **Stajyer (BAR)**, Brasserie Grand Cafe, Stralsund/Almanya. Tel: (0049) 03831.703514,

Yabancı Dil

- İngilizce: Başlangıç düzeyinde okuma, yazma ve konuşma
- Almanca: Başlangıç düzeyinde okuma, yazma ve konuşma

Yayınlar

- **Gökçe, Y., ve Ünlüönen, K. (2023).** Örgütsel Çeviklik ve Örgütsel Çevikliğin Turizme Yansımaları ile İlgili Yapılmış Çalışmaların Bibliyometrik Analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(4), 3096–3112. <https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1768>

- **Gökçe, Y.** ve Ünlüönen, K. (2021). Örgütsel Çeviklik Üzerine Yayınlanmış Akademik Çalışmaların Bibliyometrik Analizi. 3. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi, Bingöl.
- **Gökçe, Y.** ve Pelit, E. (2019). Yöneticiye Duyulan Güven ile Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22 (41), 503-530.
- **Gökçe, Y.**, Hassan, A., Pelit, E. & Gökçe, F. (2018). The Effect of Organizational Trust on Organizational Commitment and Corporate Image: An Application on Hotel Employees. In E. Pelit, H. H. Soybalı & A. Avan (Eds.), *Contemporary Services Management Issues Multidisciplinary Perspectives* (p.p. 233-250). Berlin: Peter Lang GmbH. DOI 10.3726/b15027
- Tayfun, A., Ülker, M., **Gökçe, Y.**, Tengilimoğlu, E., Sürücü, Ç. ve Durmaz, M. (2018). Turizm Alanında Yiyecek ve İçecek ile İlgili Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6 (2), 523-547.
- Pelit, E. ve **Gökçe, Y.** (2017). Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşam Kalitesinin Yöneticiye Duyulan Güvene Etkisi: Afyonkarahisar Örneği. 18. Ulusal Turizm Kongresi, Mardin.
- Çelik, S., Gökçe, F. ve **Gökçe, Y.** (2017). Termal Otel İşletmelerinde Sosyal Medyanın Kullanım Durumu Üzerine Bir Değerlendirme: Afyonkarahisar Örneği. *Innovation and Global Issues in Social Sciences*, Antalya.
- Soybalı, H. H., Gökçe, F., Özer, G., **Gökçe, Y.** ve Korkut, T. C. (2017). Otellerde Uygulama Eğitimi Alan Öğrencilerin Uygulama Sonrası Görüşleri: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 43-65.
- Pelit, E., Baytok, A. ve **Gökçe, Y.** (2017). Kardeş Kent Anlayışının Turizme Yansımaları: Afyonkarahisar Örneği. VI. Ulusal II. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu, Gaziantep.
- **Gökçe, Y.** (2016). *Yöneticiye Duyulan Güven ile Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Pelit, E., Demirdağ, Ş. A., **Gökçe, Y.** ve Kılıç, İ. (2016). Turizm Öğrencilerinin Sektöre Yönelik Tutumlarının Kariyer Yapma İsteklerine Etkisi: Staj Yapan Öğrenciler Örneği. 3rd International Congress on Social Sciences, China to Adriatic, Antalya.
- Pelit, E. ve **Gökçe, Y.** (2016). Belediyelerin Turizme Yönelik Faaliyetleri Yeterli Mi? Yerel Halkın Bakış Açısıyla Bir Değerlendirme (Afyonkarahisar ve Sandıklı Örneği). *Verimlilik Dergisi*, Sayı: 4, 91-125.
- Pelit, E., **Gökçe, Y.** ve Gülen, M. (2016). Termal Otel İşletmelerinin İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevleri Kapsamındaki Uygulamaları ve Sorunlar: Afyonkarahisar Örneği. 3rd International Congress of Tourism & Management Researches, Antalya.

- Baytok, A., Pelit, E., Gökçe, F. ve **Gökçe, Y.** (2015). Sürdürülebilirlik Kapsamında Termal Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi Uygulamaları: Sandıklı Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 6 (14), 1-11.
- Baytok, A., Pelit, E., Gökçe, F. ve **Gökçe, Y.** (2015). Sürdürülebilirlik Kapsamında Termal Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi Uygulamaları: Sandıklı Örneği. *Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi*, Gümüşhane.
- Pelit, E. ve **Gökçe, Y.** (2014). Belediyelerin Turizme Yönelik Faaliyetlerinin Yerel Halk Tarafından Değerlendirilmesi: Afyonkarahisar Örneği. *15. Ulusal Turizm Kongresi (Engelsiz Turizm)*, Ankara.

Hobiler

- Rekreatif faaliyetlere katılmak (özellikle dış mekân etkinlikleri)
- Teknoloji ile ilgili faaliyetlere katılmak



