

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

İŞGÖRENLERİN EĞİTİM DÜZEYLERİNİN ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Yasin KELEŞ

Danışman: Doç. Dr. Mehmet YEŞİLTAŞ

Ankara
Haziran, 2009

JÜRİ ÜYELERİ ONAY SAYFASI

Yasin KELEŞ'in "İşgörenlerin Eğitim Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi" başlıklı tezi 17.06.2009 tarihinde, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı'nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı**İmza****Üye (Tez Danışmanı):** Doç. Dr. Mehmet YEŞİLTAS

.....

Üye: Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK

.....

Üye: Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

.....

*İyi Bir Vatandaş Olabilmek İçin,
Her Zaman Örnek Aldığım,
Desteklerini Hep Hissettiğim,
Varlıklarıyla Güçlendiğim,
Evlatları Olmaktan Gurur ve Onur Duyduğum;*

ANNEME ve BABAMA...

ÖNSÖZ

Yasin KELEŞ

İşgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini inceleyen bu araştırmada pek çok kişinin emeği geçmiştir.

Araştırmanın konu seçim sürecinden tamamlanma aşamasına kadar güvenini ve desteğini esirgemeyen tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Mehmet YEŞİLTAS'a; tezimi fikirleriyle destekleyen jüri üyeleri Sayın Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ'e ve Sayın Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK'e,

Yüksek lisans eğitimim süresince bilimsel düşüncenin ve eğitimin gücünü benimseyebilmemde çok büyük payları olan, önerilerini her zaman dikkate aldığım ve akademik gelişim sürecinde örnek aldığım ve alacağım değerli hocalarım Sayın Prof. Dr. Yusuf DEMİR'e ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Ayhan URAL'a,

Lisans eğitimimden bu yana hep yanımda olan ve kendisinden çok şey öğrendiğim, bilgisini, dostluğunu esirgemeyen Sayın Dr. Elbeyi PELİT'e; araştırmanın analiz kısmında derin bilgilerinden yararlandığım değerli hocam Sayın Dr. İbrahim KILIÇ'a; araştırmanın tamamlanma sürecinde katkılarını esirgemeyen, her zaman fikirlerine başvurduğum değerli arkadaşım Sayın Öğr. Gör. Fatih TÜRKMEN'e ve Sayın Okt. Yalçın ARSLANTÜRK'e,

Tüm eğitim hayatım boyunca bana inanan ve beni destekleyen ablalarım Nurcihan KELEŞ'e ve Nilgün Keleş ATALAR'a,

Araştırmanın uygulama kısmında vakitlerini ayırıp anketörlük yaparak emeklerini esirgemeyen Melike ÇAKIR, Caner YEDİKARDEŞ ve Kenan DURSUN'a; iş yüklerine rağmen anket doldurma nezaketini gösteren çalışan arkadaşlara ve işletme sahiplerine,

Yüksek Lisans eğitimim süresince yurt içi yüksek lisans burs programı kapsamında destek aldığım **TÜBİTAK** Bilim İnsanı Destekleme Daire Başkanlığı'na

Teşekkürlerimi Sunarım...

ÖZET

İŞGÖRENLERİN EĞİTİM DÜZEYLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ

Keleş, Yasin

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mehmet YEŞİLTAŞ

Haziran - 2009

Küresel rekabet, günümüzde işletmeleri, uzun dönemli başarı ve verimlilik sağlayabilmeleri için değişim, yenilik ve kendine özgü olma gibi yetenekleri elde etmeye yöneltmiştir. Bu yetenekleri ortaya çıkarabilecek en önemli unsur ise insandır. Bir örgüt için önemli olan insan unsuru, ancak eğitim yoluyla nitelikli hale getirilebilir. Ayrıca söz konusu eğitilmiş ve nitelikli insanların fazladan ortaya koyacakları gönüllü davranışlar, örgütlerin verimliliğine ve geleceğine çok önemli bir şekilde etki etmektedir. Bu bağlamda biçimsel iş tanımlarında yer almayan ancak bir örgüt için çok önemli olan örgütsel vatandaşlık davranışının önemi ortaya çıkmaktadır.

İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi saptamaya yönelik yapılan araştırmalara rastlanamaması bu araştırmanın yapılmasında belirleyici olmuştur. Araştırmada üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bir uygulama ile eğitim ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla Ankara'daki üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 556 işgörene anket uygulanmıştır.

Söz konusu amaca yönelik olarak uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde işgörenlerin bireysel ve çalıştıkları işletmeye ilişkin çeşitli sorular yer almakta olup, ikinci bölümde eğitim düzeylerine ilişkin sorulara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirlemeye ilişkin 19 ifade bulunmaktadır.

Bu araştırmada, katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin bireysel ve çalıştıkları işletmeye özgü özellikleri, eğitim düzeyleri, turizm eğitimi alma durumları ve hizmet içi eğitim alma durumlarına göre bir farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklemeler için t testi ve varyans analizi ile test edilmiştir.

Araştırmada, katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından vicdanlılık davranışlarını en fazla gösterdiği, eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik ve üyelik erdemi alt boyutlarında, turizm eğitimi alma durumlarının üyelik erdemi alt boyutunda ve hizmet içi eğitim alma durumlarının övgecilik, vicdanlılık ve üyelik erdemi boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bayan işgörenlerin daha fazla övgecilik davranışı ve dört yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin daha fazla nezaket davranışı sergilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: Eğitim, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Hizmet İçi Eğitim, Turizm Eğitimi.

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMPLOYEE'S EDUCATIONAL LEVEL ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Keleş, Yasin

Thesis in Partial Fulfillment of the Requirements for Graduate Program of Tourism
Management Education

Advisor: Assoc.Prof.Dr. Mehmet YEŞİLTAS

June - 2009

Global competition have made it compulsory for many enterprises to have the abilities such as change, innovation and uniqueness in order to obtain long term success and productivity. The most important factor that will put these abilities in front is human. Human factor can only be qualified through a sound education and training. Besides, willing behavior that will be performed by the educated and qualified people has an important impact on the productivity and the future of the enterprises. In this context, the importance of organizational citizenship comes to the fore, which is not available in the formal definition of occupations but is important for an organization.

The major motivation in this study is the fact that so far there has been no research detected that examines the relationship between the educational level of employees and organizational citizenship. The study aims to investigate the relation between education and organizational citizenship behavior through a questionnaire conducted at three, four and five star hotels. To serve this purpose a questionnaire was applied to 556 employees at three, four and five start hotels located in Ankara.

The questionnaire administered is composed of three parts. The first part hosts the questions related to the employees and the place where the employees work at. In the second part, three are questions related to the educational level of the employees. In the third part, there are 19 statements aiming to find out the organizational citizenship behavior of the employees.

In this study, using t test for independent samples and variance analyses, whether the opinions on the organizational citizenship of the participants vary according to individual and enterprise-related characteristics, their tourism education background and their in-service training status.

As a result of the analyses performed, it has been concluded that participants perform conscience behavior most, a sub-dimension of the organizational citizenship behavior, and there are statistically significant differences among the sub-dimensions of gentlemanliness and membership virtue, the sub—dimension of membership virtue in tourism education background and altruism, conscientiousness and membership virtue belonging to in-service training status. Besides, it has also been concluded that female employees exert more altruistic behavior and employees at four-star hotels perform more courtesy behavior.

Keywords: Education, Organizational Citizenship Behavior, In-Service Education, Tourism Education

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİ ONAY SAYFASI.....	ii
ÖNSÖZ.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLO LİSTESİ.....	x
 1. GİRİŞ.....	 1
1.1. Problem.....	2
1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Eğitim Arasındaki İlişki.....	11
1.3. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	14
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	15
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	15
1.6. Tanımlar, Kısaltmalar ve Semboller.....	16
 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	 17
2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı.....	17
2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramının Gelişimi.....	21
2.2.1. Bernard'ın Yaptığı Çalışmalar.....	21
2.2.2. Katz ve Kahn'ın Yaptığı Çalışmalar.....	22
2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlgili Teoriler.....	23
2.3.1. Sosyal Değişim Teorisi.....	23
2.3.2. Eşitlik Teorisi.....	24
2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları.....	25
2.4.1. Özgecilik.....	25
2.4.2. Vicdanlılık.....	26
2.4.3. Nezaket.....	28

2.4.4.	Centilmenlik.....	28
2.4.5.	Üyelik Erdemi.....	29
2.5.	Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Belirleyicileri.....	30
2.5.1.	Örgütsel Faktörler	30
2.5.2.	İşin Özellikleri	35
2.5.3.	Lider Davranışları	36
2.5.4.	Bireysel Faktörler.....	37
2.6.	Eğitim Kavramı ve Eğitimin İşgörenler ile İşletme Açısından Önemi.....	39
2.7.	Hizmet İçi Eğitim.....	41
2.8.	Türkiye’de Turizm Eğitimi	45
3.	YÖNTEM.....	49
3.1.	Araştırma Modeli.....	49
3.2.	Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	49
3.3.	Veri Toplama Yöntemi	54
3.4.	Verilerin Çözümlemesi	55
4.	BULGULAR ve YORUMLAR.....	57
4.1.	Bireysel Özelliklere ve Çalışılan İşletmeye İlişkin Bulgular	57
4.1.1.	Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular.....	60
4.2.	Araştırmaya Katılanların Hizmet İçi Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular ...	62
4.3.	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması	63
4.4.	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarına İlişkin Bulgular.....	64
4.4.1.	Ölçeğe İlişkin Faktör ve Güvenirlilik Analizi	65
4.4.2.	Özgecilik Boyutuna İlişkin Bulgular.....	66
4.4.3.	Vicdanlılık Boyutuna İlişkin Bulgular	68
4.4.4.	Nezaket Boyutuna ilişkin Bulgular	69

4.4.5. Centilmenlik Boyutuna İlişkin Bulgular	71
4.4.6. Üyelik Erdemi Boyutuna İlişkin Bulgular.....	73
4.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İşgörenlerin Bireysel ve Çalıştıkları İşletmenin Özelliklerine Göre Karşılaştırılması	74
4.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması	80
5. SONUÇLAR ve ÖNERİLER.....	83
6. KAYNAKÇA	87

TABLO LİSTESİ

Tablo-1: Eğitimin Faydaları	40
Tablo-2: Hizmet İçi Eğitimin Faydaları.....	43
Tablo-3: Türkiye’de Turizm Eğitiminin Genel Görünümü.....	47
Tablo-4: Türkiye’deki Otel İşletmelerinde Yatak ve Oda Başına Düşen İşgören Sayısı.....	52
Tablo-5: Türlerine Göre Ankara’daki Beş, Dört ve Üç Yıldızlı Otel İşletmelerine İlişkin Bilgiler.....	52
Tablo-6: Ankette Verilen Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Boyutları İle İlgili Yargı Sayısı Ve Yargıların Anketteki Sıra Numaraları.....	55
Tablo-7: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	57
Tablo-8: Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı	58
Tablo-9: Katılımcıların Çalıştıkları Otel Türlerine Göre Dağılımı.....	58
Tablo-10: Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlara Göre Dağılımı.....	59
Tablo-11: Katılımcıların İşletmelerinde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	59
Tablo-12: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı.....	60
Tablo-13: Ortaöğretim Düzeyinde Eğitimle Sahip Olanların Mezun Oldukları Ortaöğretim Programlarına Göre Dağılımı.....	61
Tablo-14: Önlisans Düzeyinde Eğitimle Sahip Olanların Mezun Oldukları Önlisans Programlarına Göre Dağılımı.....	61
Tablo-15: Lisans Düzeyinde Eğitimle Sahip Olanların Mezun Oldukları Lisans Programlarına Göre Dağılımı.....	62
Tablo-16: Katılımcıların Turizm Alanında Eğitim Alma Durumlarına Göre Dağılımı.....	62
Tablo-17: Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Eğitim Alma Durumlarına Göre Dağılımı.....	63
Tablo-18: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	63
Tablo-19: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine İlişkin Faktör Yükleri ve Boyutlara İlişkin Güvenirlik Katsayıları.....	65

Tablo-20: Katılımcıların Özgeçmişlik Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler.....	66
Tablo-21: Katılımcıların Vicdanlılık Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler.....	68
Tablo-22: Katılımcıların Nezaket Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler.....	69
Tablo-23: Katılımcıların Centilmenlik Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler.....	71
Tablo-24: Katılımcıların Üyelik Erdemi Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler.....	73
Tablo-25: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Cinsiyetlere Göre Karşılaştırılması.....	74
Tablo-26: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Yaşlara Göre Karşılaştırılması.....	75
Tablo-27: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Otel Türlerine Göre Karşılaştırılması.....	76
Tablo-28: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Departmanlara Göre Karşılaştırılması.....	77
Tablo-29: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının İşletmede Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması.....	79
Tablo-30: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması.....	80
Tablo-31: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Alma Durumlarına Göre Karşılaştırılması.....	81
Tablo-32: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Katılımcıların Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre Karşılaştırılması.....	82

1. GİRİŞ

Günümüzde örgütlerin etkinliği ve verimliliğinin artırılabilmesi için bir çok araştırma yapılmaktadır. Son yıllarda bu amaçla yapılan araştırmaların konularından biri de örgütsel vatandaşlık davranışıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin çalışma ortamında kendisi için belirlenen standartların ve iş tanımlarının ötesinde gönüllü olarak çaba harcaması ve ekstra rol davranışı sergilemesidir (Organ, 1988, s.4). Örgütsel vatandaşlık davranışları işletmelerde her işgören tarafından gösterilmemektedir. Bu konu ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda bu tür davranışları sağlamaya yönelik belirleyicilerin; işgörenlerin bireysel özellikleri, örgütsel özellikler, lider davranışları ve işin özellikleri olduğu ortaya konulmuştur (Farh, Podsakoff ve Organ, 1990 ; Podsakoff, MacKenzie, Moorman ve Fetter, 1990; Moorman, 1991; Eskew, 1993; Tansky, 1993; Organ, 1994; Moorman, Blakely ve Niehoff, 1998; Motowidlo, 2000; Cropanzano, Rupp ve Byrne, 2003; Yoon ve Suh, 2003; Dilek, 2005; Göncü, 2006; Ünüvar, 2006; Yücel, 2006; Ay 2007; Aslan, 2009). Bu araştırmada, işgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi incelenmiştir. Günümüzde örgütlerin en çok istediği işgören tipi; nitelikli, gönüllü olarak çalışan, işini severek yapan, iletişim gücü yüksek, sabırlı, dürüst, işletmenin hedefleriyle uyum sağlayabilen işgörenlerdir. Çünkü bu özelliklere sahip işgörenler, örgütlerinin verimliliği, etkinliği ve geleceği açısından çok önemlidir. Bu bağlamda iş tanımları içinde yer almayan ancak örgütün bir bütün olarak etkinliğini ve verimliliğini etkileyen “örgütsel vatandaşlık davranışları” gibi gönüllü davranışlar önem kazanmaktadır. Söz konusu bu niteliklerin ortaya çıkmasının, bireyin eğitim seviyesiyle de ilişkili olduğu yadsınamayacak bir gerçektir. Eğitim düzeyi yüksek ve belirtilen özelliklere sahip olan işgörenlerin, örgütsel vatandaşlık davranışlarının da yüksek olduğu düşünülmektedir. Tüm dünyada kabul edildiği gibi eğitim, bir ülkenin kalkınmasını etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Yıllardır üzerinde konuşulan konu olan işletmelerde eğitilmiş işgücünün istihdam edilmesi, örgütsel etkinliği ve verimliliği artırmada son derece önemlidir.

Araştırmada öncelikle geniş bir literatür taraması yapılarak örgütsel vatandaşlık davranışı ve konu ile ilgili araştırmalar hakkında bilgi verilmiş ve problem durumu ortaya koyulmuştur.

Daha sonraki bölümde kavramsal çerçeve içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, kavramın gelişimi, boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili teorilere ve örgütsel vatandaşlık davranışının belirleyicilerine yer verilmiştir. Bununla birlikte eğitim, hizmet içi eğitim ve turizm eğitimi konularına değinilmiştir. Literatür taramasının ardından uygulama kısmında seçilen örneklemden elde edilen veriler analiz edilerek araştırmanın temel hipotezleri test edilmiş ve araştırma soruları değerlendirilmiştir. Yapılan analizlerin ardından sonuçlara dayanılarak öneriler getirilmiştir.

1.1. Problem

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir işgörenin örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlanmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000, s.212). Bu davranışlar örgüt için yararlı olan ve gönüllü olarak gerçekleştirilen davranışlardır (Dick, Kinippenberg, Kerschreiter, Hertel ve Viseske, 2008, s.391). Örgütsel vatandaşlık davranışları, gönüllü olarak ortaya çıkmasından dolayı; huzursuzluk yaratma, çatışma ve sorunlara neden olma, fazla şikâyet etme, başkalarının yanlışlarını bulmaya çalışma gibi olumsuz davranışları sergilememeyi de kapsamaktadır (Turnipseed ve Murkinson, 1996, s.42). Örgütsel vatandaşlık davranışları işgörenlerin asıl görevi değildir. Bu davranışlar yalnızca görev faaliyetlerini destekleyerek örgütsel ve sosyal çevreyi şekillendirmeleri açısından örgütsel etkinliğe katkıda bulunmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1997 s.67). Vatandaşlık davranışı, örgütü düşünmeyi, örgütün yanında olmayı ve gerektiğinde örgüt için fazladan çeşitli fedakârlıklar yapmayı gerektirmektedir. Sorumluluk duygusunun çalışanlarda gelişmesiyle örgütün amaçlarına ulaşması kolaylaşmaktadır (Özdevecioğlu, 2003, s.119). Yapılan araştırmalar (Bateman ve Organ, 1983; Moorman, Niehoff ve Organ, 1993; Williams ve Anderson, 1991; Borman ve Motowidlo, 1997), örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren işgörenlerin örgüt içindeki performanslarının, diğer işgörene göre daha yüksek olduğu sonucunu göstermektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte yayılması, örgütte daha güzel bir iş ortamı oluşturmakta; bu durumun sonucunda işgören bağlılığı ortaya çıkmakta, dolayısıyla verimlilik ve düşük işgören devrine ulaşılmakta (Gürbüz, 2006, s.57) ve örgütsel etkinlik artmaktadır.

(MacKenzie, Podsakoff ve Fetter, 1991; Bell ve Mengüç, 2002; DeGroot ve Brownlee, 2006).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili ilk çalışmalar Dennis Organ ve arkadaşları tarafından yapılmıştır (Bateman ve Organ, 1983; Smith, Organ ve Near, 1983). Bu araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışının temelinde iş tatmininin olduğu ortaya koyulmuştur.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılmış çalışmalar incelendiğinde, yoğun olarak kavramın temeli, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik, kişilik, etik, örgütsel adalet ve örgütsel etkinlik ile ilişkilendirilmiş çalışmalar bulunmaktadır. Bunlara ilişkin ayrıntılar ve konu ile ilgili yapılan diğer araştırmalar aşağıda konulara yönelik olarak sıralanmıştır.

Literatürde 1983 yılından itibaren iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır (Bateman ve Organ, 1983; Smith vd, 1983; Organ ve Ryan, 1995). Bu çalışmalarda büyük oranda, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur. Aşağıda bu fikri destekleyen ve sözü geçen konularla ilgili araştırmalara yer verilmiştir;

Schappe'nin (1998) araştırmasında, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasında güçlü bir ilişki saptanmıştır.

Yoon ve Suh'un (2003) yaptığı çalışmada, seyahat acentalarında müşteriyle doğrudan etkileşimde olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş tatmini, güven ve müşterilerin hizmet kalite algısı ile ilişkisi incelenmiştir. Sonuçlar, çalışanların iş tatmini ve yöneticiye güveninde örgütsel vatandaşlık davranışının olumlu etki yarattığını göstermektedir.

Ünüvar (2006) çalışmasında, iş özellikleri, iş doyumu, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin yeni bir modelini test etmiştir. Araştırmanın sonucunda, iş özelliklerinin örgütsel bağlılık ile pozitif ilişkili olduğu ve örgütsel vatandaşlık davranışını ile yakın bir ilişkisi olduğu saptanmıştır. İş tatmini ve örgütsel bağlılığın, vatandaşlık boyutlarından nezaket ve centilmenlik ile pozitif bir ilişkisi olduğunu ortaya koyarken; bunlara ek olarak, örgütsel bağlılığın, vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık ve genel vatandaşlık davranışı ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

DeGroot ve Brownlee'nin (2006) yaptığı çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bölüm etkinliği ilişkisinde bölüm yapısının etkisi incelenmiştir. Veriler Amerika'da 101 firmadan yönetici ve çalışanlardan elde edilmiştir. Araştırma sonucunda, bölümsel etkinlikte örgütsel vatandaşlık davranışının önemli bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgütte çalışanlar tarafından algılanmasına yönelik araştırmalar bulunmaktadır. Türker (2006), çalışanların rol tanımları ve örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini incelemiştir. İstanbul'da çalışan değişik meslek gruplarından 108 kişiye anket uygulanmış ve araştırma sonucunda, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını ekstra rol olarak görmedikleri tespit edilmiştir. Yine aynı şekilde Kwantes, Karam, Kuo ve Thompson'un (2008) yaptığı çalışmada görev olarak veya ekstra rol davranışı olarak örgütsel vatandaşlık davranışının etkileri Kanada örneğinde incelenmiştir. Sonuçlar her örgütsel vatandaşlık davranışı boyutunun katılımcılar arasında ekstra rol davranışı olarak görülmediği ve bu davranışlarda sosyal inançların rolünün olduğunu göstermektedir. MacKenzie vd. (1991) çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışının satış personeli üzerindeki etkileri ve yönetici değerlendirmelerini incelemiştir. 259 tane sigorta acentası çalışanına dört boyutlu örgütsel vatandaşlık davranışı anketi gönderilmiş ve bunların 113 tanesi kullanılmıştır; ayrıca yönetici görüşüne de başvurulmuştur. Satış personeline nesnel verimlilikte en önemli etkisi olan iki örgütsel vatandaşlık boyutu özgecilik ve üyelik erdemi olarak ortaya çıkmıştır. Yine aynı şekilde Williams ve Anderson'un (1991) ve Borman ve Motowidlo'nun (1997) araştırmalarında örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen işgörenlerin performanslarının, sergilemeyenlere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunlara ek olarak Bell ve Mengüç'ün (2002) araştırmasında işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının müşterilerin hizmet kalite algısı üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmalara karşın Bolino, Turnley ve Niehoff (2004), yaptıkları çalışmada, örgütsel vatandaşlık kavramının temel varsayımları tartışmışlardır. Bu çalışmada, vatandaşlık davranışının kişisel güdülerden ortaya çıktığı, örgütsel işlevlerle ilişkili olmadığı ya da negatif ilişkili olduğu ve vatandaşlık davranışının çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratabileceği hipotezleri öne sürülmüştür.

İlgili literatürde örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasının temeli olarak düşünülmektedir (Hodson, 2002, s. 67). Buna rağmen ilgili literatürde bu görüşü desteklemeyen çalışmalara da rastlanmaktadır (Atalay, 2005). Moorman (1991), örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Adalet algısı için adalet teorisi ve sosyal değişim teorisinden yola çıkılarak yapılan çalışma, Orta Amerika Bölgesi'nde iki firmada incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda yöntemsel adalet algıları ile 5 vatandaşlık davranışı boyutu arasındaki ilişki olduğu saptanmıştır. Daha sonraki yıllarda yapılan çalışmalar, bu fikri destekler niteliktedir. Bunlar aşağıda sıralmıştır:

Eskew'in (1993) araştırmasında örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel adalet arasında güçlü bağlar olduğu, ilgili çalışmalardaki örneklerle desteklenmiştir. Tansky (1993), örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Yapılan uygulama sonucunda özgecilik ve adalet algıları arasında, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının bütün boyutları arasında ilişki olduğu gözlenmiştir. Moorman vd.'nin (1998) araştırmasında prosedürel adaletin, örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilişkisi olduğu ortaya konulmuştur. Ay (2007), çalışmada öğretmenlerin öz yeterlik algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve öğretmenlerin öz-yeterlikleri arasındaki ilişki; örgütsel adalet, tükenmişlik ve yabancılaşma gibi faktörler de hesaba katılarak incelenmiştir. Sonuçta öğretmenlerin öz yeterlik algısının örgütsel vatandaşlık davranışına doğrudan etki ettiği ortaya konulmuştur. Aynı zamanda, örgütsel adalet, tükenmişlik ve yabancılaşmanın da örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu araştırmalara karşın Atalay'ın (2005) örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada, Uşak ilinde 14 ilköğretim okulunda görev yapan 362 öğretmene uygulanan anket sonucunda, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında doğrudan bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında kuvvetli bir ilişkinin olduğu ortaya konulmaktadır. Örgütsel bağlılık, işgöreninin örgüte girişinden itibaren örgütün faaliyetlerine katılma süreciyle ilgili olup, işgörenleri örgütsel amaçlar ve değerlerle özdeşleştirme noktasında önemli rol oynamaktadır (Kılıç,

2008, s.56). Motowidlo (2000), insan kaynakları yönetiminde bağlamsal performans ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili bazı temel konular hakkında bir çalışma yapmıştır. Konular sınıflandırılmış, terimlerin kaynak ve tanım farklılıkları dikkate alınmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının bireysel motivasyon, iş tatmini ve bağlılıkla olan ilişkilerini incelemiş ve örgütsel bağlılıkla örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Köse, Kartal ve Kayalı'nın (2003) 'örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin faktörlerle olan ilişkisi' konulu çalışmalarında, örgütsel vatandaşlık davranışının yaygın kabul görmüş boyutlarıyla bu tür tahminleyicilerinden olan tutuma ilişkin çalışan özellikleri arasındaki ilişkiyi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde çalışan akademisyenler üzerinde incelenmiştir. Araştırma sonunda, söz konusu ilişkilerin bazı farklılıklara rağmen literatürdekilerle paralellik gösterdiği ve örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisinin daha kuvvetli olduğu tespit edilmiştir. Cohen (2006), Arap ve Yahudi Kültüründe çok yönlü bağlılık (örgütsel bağlılık, mesleki bağlılık, iş ilişkisi ve grup bağlılığı), etnik ve kültürel değerler ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İsrail'in kuzeyinde 18 okulda 880 Arap ve Yahudi öğretmen üzerinde anket uygulanmıştır. Bulgular bu iki etnik grup arasında 4 kültürel boyutta ve 2 bağlılık biçiminde önemli farklılıklar olduğunu göstermektedir. Sonuçlar, çok yönlük bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile kültürel boyutlar arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Yine aynı şekilde Güven'in (2006) araştırmasında bir tekstil işletmesinin yönetici ve işgörenleri üzerinde anket uygulaması gerçekleştirmiş ve işgörenlerin örgüte bağlılıkları ile örgütsel vatandaşlık davranışlarını arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu araştırmalara paralel olarak Ülker'in (2007) örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık ve örgütte kalma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmasında; Bolat ve Bolat'ın (2008), otel işletmeleri işgörenleri üzerinde yaptıkları araştırmada; Yılmaz ve Çokluk-Bökeoğlu'nun (2008) öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmada da örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık arasında kuvvetli bir ilişki olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili literatür incelendiğinde, etik değerler ile ilişkisini inceleyen araştırmalarla karşılaşmak mümkündür. İyi vatandaşlar, doğru olan davranışları sergilemektedirler. Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütsel

yaşamda etik değerlere bağlılığı artırıcı bir etkisi bulunmaktadır (Özdevecioğlu, 2003, s.120). Örneğin, üyelik erdemi sahibi işgören örgütteki yanlış uygulamalardan vicdanen rahatsız olmakta ve yönetici veya çalışma arkadaşları ile ters düşerek yapılan yanlış uygulamaları kabul etmemektedir. (Aktan, 2006, s.4-5). Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışları ve etik değerler arasındaki ilişkileri inceleyen ve bu fikri destekleyen araştırmalar bulunmaktadır (Turnipseed, 2002; Baker, Hunt ve Andrews, 2006).

Turnipseed'in (2002) yaptığı çalışmada, etik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiş olup etik ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı şekilde Baker vd.,'nin (2006) araştırmasında örgütsel vatandaşlık davranışı ve etik davranışlar arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının en önemli belirleyicilerinden biri de lider davranışlarıdır. Farh vd.,'nin (1990) çalışmalarında lider davranışları ve görev özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi incelenmiş olup araştırma sonucunda lider davranışları ve işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı şekilde Podsakoff vd.,'nin (1990) yaptıkları çalışmada, dönüştürücü lider davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri incelenmiş, lidere duyulan güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki ortaya koyulmuştur. Yine Podsakoff, MacKenzie ve Bommer'in (1996) araştırmasında dönüştürücü lider davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Dilek (2005), yapılan bir araştırma ile orduda, liderlik tarzlarının ve dağıtımsal adalet algısının çalışanların örgütsel bağlılık, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini incelemiştir. Liderlik davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. İş özellikleri ile vatandaşlık davranışları arasında herhangi anlamlı doğrudan bir ilişki bulunamamıştır.

Göncü (2006), örgütsel vatandaşlık davranışı ile iki tip lider davranışı, babacan liderlik ve dönüşümcü liderlik, arasındaki ilişkileri inceleyen bir çalışma yapmıştır. Babacan liderlik ve dönüştürücü lider davranışlarının işgörenlerde örgütsel vatandaşlık davranışını ortaya çıkardığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmalara paralel olarak Aslan

(2009), araştırmasında karizmatik liderlik davranışı ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Bu konuların dışında örgütsel vatandaşlık davranışını; örgütsel sağlık, örgütsel kültür, örgütsel iklim, örgütsel özdeşleşme, öz yeterlik algıları, bürokrasi, tükenmişlik, örgütsel öğrenme ile ilişkilendiren araştırmalar da bulunmaktadır.

Buluç'un (2008) araştırmasında, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel sağlık arasındaki ilişki incelenmiş ve bu iki kavram arasında yüksek bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Çelik (2007), örgüt kültürü boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini incelemiştir. Araştırma, Savunma Sanayi İmalatçılar Derneği (SASAD)'ne üye sadece savunmaya yönelik elektronik ve yazılım alanlarında faaliyet gösteren 4 işletmenin çalışanları ve alt seviye yöneticileri üzerinde yapılmıştır. Veriler, 810 işgören ve 135 alt seviye yöneticiden anket yöntemiyle elde edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda örgüt kültürü boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olduğu saptanmıştır.

Samancı (2006), okullardaki örgütsel iklim ve öğretmenlerin gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma, Uşak il merkezinde bulunan 15 ilköğretim okulunda görev yapan 229 öğretmen üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonucunda örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışına büyük etkisi olduğu saptanmıştır. Örgüt içindeki olumlu sosyal ilişkilerin örgütsel vatandaşlık davranışına olumlu etkisi olduğu görülmüştür.

Karabey'in (2005) araştırmasında, örgütsel özdeşleşmenin, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları sergileme olasılığını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Ay'ın (2007) yaptığı çalışmada, öğretmenlerin öz yeterlik algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu ilişki incelenirken; örgütsel adalet, tükenmişlik ve yabancılaşma gibi faktörler de hesaba katılmıştır. Sonuçta öğretmenlerin öz yeterlik algısının örgütsel vatandaşlık davranışına doğrudan etki ettiği ortaya konulmuştur. Aynı zamanda, örgütsel adalet, tükenmişlik ve yabancılaşmanın da örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Dönder (2006), ilköğretim okulu öğretmenlerinin görüşlerine göre ilköğretim okullarında örgütsel bürokrasinin, örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisini incelemiştir. Uşak'ta 26 ilköğretim okulunda 538 öğretmen üzerinde yapılan çalışma sonucunda bürokrasinin örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarına olumsuz etki ettiği tespit edilmiştir. Yine aynı şekilde, Raub'un (2008) yaptığı araştırmada, bürokrasinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi incelenmiştir. Swiss Otel Şirketleri örneğinde bürokrasinin örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Yücel (2006), çalışmasında öğretmenlerin mesleki tükenmişlikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Uygulama Uşak'ta 42 okulda çalışan 450 sınıf öğretmeni üzerinde yapılmıştır. Çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı, tükenmişlik, özgüven, hayat mutluluğu, örgütsel adalet ve demografik özellikleri ölçmeyi hedefleyen bir anket uygulanmıştır. Tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında düşük düzeyde anlamlı negatif ilişkiler tespit edilmiştir. Cropanzano vd. (2003), duygusal tükenmişliğin iş davranışları, meslek performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisini incelemiştir. Yazarlar, sosyal değişim teorisine göre duygusal tükenmişliğin iş performansı ve 2 örgütsel vatandaşlık boyutunu etkileyeceğini öne sürmüşler ve elde edilen bulgular sonucunda yapılan analizler bu hipotezi desteklemiştir. Ayrıca yazarların duygusal tükenmişlik ve etkili iş davranışları arasındaki ilişkinin örgütsel vatandaşlık davranışına etki edeceği hipotezi de yapılan analizler sonucunda desteklenmiştir.

Taşçı ve Koç (2007), örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel öğrenme değerleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma, Anadolu Üniversitesi ve Osmangazi Üniversitesi'ndeki Eğitim Bilimleri, İktisadi ve İdari Bilimler ve Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi'ndeki akademisyenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının bazı boyutları ile örgütsel öğrenme arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Doğan (2006), örgütsel vatandaşlık davranışında oryantasyonun önemi üzerine Sabancı Üniversitesi'nde bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada oryantasyon eğitimi sırasında çalışanlar arasında örgütsel vatandaşlık davranışının var olduğu tespit edilmiş ve gösterilen örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte sağladığı yararlar incelenmiştir.

Stamper ve Van Dyne (2003), diğer araştırmalardan farklı olarak, kısmi zamanlı ve tam zamanlı çalışan işgörenlerin sergiledikleri vatandaşlık davranışlarını incelemişlerdir. Araştırma sonucunda söz konusu iki grup arasında farklılıklara rastlanmamıştır.

Paine ve Organ'ın (2000) yaptığı çalışmada, farklı kültürlerde örgütsel vatandaşlık davranışının uygulanabilirliği üzerinde durulmuştur. 26 ülkeden 38 bireye örgütsel vatandaşlık davranışının küresel uygulanabilirliği ile ilgili sorular sorulmuş, kültürel farklılıklara göre örgütsel vatandaşlık davranışları incelenmiştir. Araştırma sonucunda farklı kültürlerde örgütsel vatandaşlık davranışlarının farklı algılandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Basım ve Şeşen (2006), çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını incelenmiş ve iki ayrı örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği Türkçe'ye çevrilerek uyarlanmış, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Elde edilen bulgular diğer çalışmalarla karşılaştırılmıştır. Sonuçlar, oluşturulan ölçeğin geçerlik ve güvenirliğinin yüksek olduğunu, Türkiye'de yapılacak araştırmalarda başarı ile kullanılabileceğini göstermiştir.

İlgili literatürde kişilik ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalar geniş yer bulmaktadır. Organ (1994), kişilik ve örgütsel vatandaşlık davranışı adlı çalışmada işe karşı tutumun, kişiliğe etki ettiğini vurgulamıştır. Kişiliğin işe karşı tutum ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi açıklayabilmesi mümkün olarak düşünülmüştür. Organ'ın (1994) çalışmasını destekleyecek şekilde, Borman, Penner, Allen ve Motowidlo'nun (2001) araştırmasında, kişilik ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki incelenmiş ve kişilik ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bu araştırmaları destekleyecek şekilde, Kaynak (2007), çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ve öğretmenlerin kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Niğde ilinde bulunan 42 ilköğretim okulunda görev yapan 450 öğretmene uygulanan anket sonucunda, öğretmenlerin kişilik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve demografik özellikleri inceleyen çalışmalara literatürde diğer konulara nazaran daha az rastlanmaktadır. Özdevecioğlu (2003),

çalışmasında örgütsel vatandaşlık davranışı ile üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik yaptığı araştırmasında, öğrencilerin başarı seviyesi ile örgütsel vatandaşlık düzeyi arasında pozitif yönlü; yaş ve tekrara kalan ders sayısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ters yönlü ilişkiler saptamıştır. Wanxian ve Weieu (2007), örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili demografik bir inceleme gerçekleştirmişlerdir. Çin kuruluşlarında 349 katılımcıyla yapılan çalışmada, daha yaşlı çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı daha fazla görev olarak algıladıkları ve örgütte daha yüksek bir pozisyona sahip oldukları, örgütsel vatandaşlık davranışlarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kadın çalışanların bazı örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarında görev algılarının erkeklere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışmanın sonuçlarında, çalışanların yaşının, görevinin ve cinsiyetinin göreve alışma olarak örgütsel vatandaşlık davranışı önceliklerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, özellikle bireylerin eğitim durumları ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara rastlanmamaktadır. Söz konusu değişken ancak demografik değişkenler arasında incelenmiş (Ang, Van Dyne ve Begley, 2003; Celep, Polat, Erbil ve Yapıcı, 2004; Van Dyne ve Pierce, 2004; Dilek, 2005) ya da söz konusu değişkenin örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyeceği öne sürülerek araştırılması önerilmiştir (Çelik, 2007). Literatürdeki bu boşluktan hareketle bu çalışmada işgörenlerin eğitim düzeyleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir.

1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Eğitim Arasındaki İlişki

İnsan faktörü, işletmeler için tek rekabet dayanağıdır. Kim insan faktörünü uygun kullanır ve en fazla verim alabilirse, o rekabet yarışında galip gelmektedir. Yapılan birçok çalışma, günümüzde nitelikli hale gelen eğitilmiş işgücünden zorlamalarla verim alınamayacağını göstermektedir. Gönülden çalışan, kendiliğinden sorumluluklarını yerine getiren, takım çalışması konusunda özverili çalışan işgücü; emirlere itaat eden ve sadece kendilerine verilen görevleri tarif edildiği şekilde gözetim altında iken yapan işgücüne göre daha verimli çalışmaktadır (Çelik, 2007, s.82).

Özellikle yüksek eğitim seviyesinde istihdam sağlayan işletmelerde, işgörenlerin işletmelerden talepleri farklılaşmaktadır. Bu örgütlerde işgörenler daha fazla özerklik, daha fazla yenilik ve yenilik yaratma konusunda destek talep etmektedirler. Kararların alınmasında fikirleri sorularak her türlü fikrin tartışılabilceği uygun hoşgörü ortamı yaratan işletme yönetimleri, işgörenlerin iş memnuniyetlerini olumlu etkileyerek onların rol fazlası davranışlar göstermelerini etkilemektedir. Tam tersi bir örgüt kültürü, işgörenlerin işten ayrılma konusundaki isteklerini artırmakta ve sadece kendilerine verilen işleri yapmalarına sebep olabilmektedir (Çelik, 2007, s.240). Örgüte daha fazla katılma istekleri olan eğitim düzeyleri yüksek olan işgörenlerin bu şekilde daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesi olasıdır.

Eğitimin en genel hedefi, en mükemmel insanı yetiştirmektir (Bruner, 2009, s.7). Mükemmel insan, mükemmel bir vatandaşdır. Bu doğrultuda mükemmel bir vatandaşın, çalıştığı kurumda mükemmel bir örgütsel vatandaş olabileceği düşünülebilir. Günümüzde başarılı işletmeler, biçimsel iş sorumluluklarının ötesinde işinde başarılı olabilmek için daha fazla çaba ve zaman harcayan çalışanlara sahiptir (Ülker, 2007,s.236). İşletmelerin başarısı işgörenlerin başarısına bağlıdır. İşgörenlerin yeni şeyler öğrenmesi ve kendini geliştirmesi yoluyla işteki performanslarını yükseltmek mümkündür. Planlanmış eğitim faaliyetleri ile, işletmenin istediği yönde tutum ve davranış değişikliği yaptırılabilir. Bu nedenle bütün işletmelerde çalışanların eğitimi ve geliştirilmesinin özel bir önemi vardır (Ergül, 2006, s.52). Dolayısıyla yüksek eğitim seviyesindeki, planlanmış eğitim faaliyetlerine katılan ve işini iyi bilen işgörenlerin daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyerek, işletmelerinde verimliliği ve örgütsel etkinliği artıracakları düşünülmektedir. İlgili literatürde işgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyip etkilemediği demografik değişkenler arasında araştırılmış ve farklı görüşlere rastlanmıştır. Celep vd'nin (2004, s.14) öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmaya göre, lisansüstü eğitim gören öğretmenlerin lisans mezunu öğretmenlerden daha yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışları sergiledikleri saptanmıştır. Bunun sebebi de eğitimin düzeyinin artması ile açıklanmış ve eğitim düzeyi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının gösterme sıklığının artacağına vurgu yapılmıştır. Pelit'e göre (2008, s.170) eğitime dayalı olarak sektöre veya işe yönelik edinilen tecrübe ve uzmanlaşma işgörenin işine yönelik daha aktif olarak katılımını ve kendi kararlarını işine yansıtmasını gündeme

getirebilmektedir. Kendi işine karşı daha aktif olan işgörenin özellikle üyelik erdemi boyutundaki davranışları sergilemesi olasıdır. Bu fikre kanıt olarak Dilek'in (2005, s.141) yaptığı çalışmada, katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından vicdanlılık ve üyelik erdemi boyutlarında eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça, vicdanlılık ve üyelik erdemi davranışlarında artış görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Ang vd. (2003, s.571)'nin ve Van Dyne ve Pierce 'in (2004, s.451) araştırmalarında da katılımcıların eğitim düzeyleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna ek olarak Batman ve Şahin'e göre (2002, s.446) eğitim, iş tatmini artırmakta, güvenlik ve hijyeni sağlamaya yardım etmekte, işgörenlerin işlevselliğini ve moralini artırmaktadır. İşinden tatmin sağlayan ve morali yüksek olan işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme olasılığı yüksektir (Tansky, 1993; Motowidlo, 2000; Cropanzano vd., 2003; Yoon ve Suh, 2003; Dilek, 2005; Ünüvar, 2006; Yücel, 2006).

İlgili literatürde bu görüşlerle ters düşen araştırmalara da rastlanmaktadır. Bogler ve Somech'in (2004, s.282) çalışmasında katılımcıların eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında bir ilişki bulunamamış, fakat araştırmacılar bu sonucun katılımcıların bir grup olmasından dolayı ortaya çıktığını savunmuşlardır. Demir'in (2007) aile şirketlerinde örgütsel vatandaşlık davranışı konulu çalışmasında örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalışanların eğitim düzeyleri arasında bir ilişki bulunmamıştır. Bu sonucun şirketin yapısından kaynaklandığı düşünülebilir. Arslantaş ve Pekdemir'in (2007, s.275) yaptıkları araştırma sonucunda katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları ve eğitim düzeyleri arasında farklılıklara rastlanmamıştır. Yine aynı şekilde Ackfeld ve Coote'nin (2005, s.154) ve Bettencourt'un (2004, s.171) araştırmalarında da katılımcıların eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Turizm işletmelerinin gelişmesinde en önemli kaynak insandır. Yapılan araştırmalar, insana yapılan eğitim yatırımının bir işletmenin hayatta kalma sürecini doğrudan etkilediğini göstermektedir (Akçay, 2002, s.461). Ülkemizde yeni olan örgütsel vatandaşlık davranışı konusu, her sektör için etkili olabileceği değerlendirilen, yaş, eğitim seviyesi, gelir seviyeleri, gibi daha birçok değişkenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkileri araştırılabilir. Özel sektör, kamu kuruluşları ve kar amacı

gütmeyen sivil toplum örgütlerinde çalışan insanların örgütsel vatandaşlık davranışı seviyeleri ve yükseltilmesinde etkili olan faktörler araştırılabilir (Çelik, 2007, s.242).

Bu fikirlere dayanılarak ve literatürde işgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini inceleyen araştırmaların sınırlı olmasından yola çıkılarak; bu çalışmada işgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi incelenmiştir.

1.3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin belirlenerek, örgütsel vatandaşlık davranışlarının eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini saptamaktır. Bu genel amaç doğrultusunda, araştırmanın temel hipotezleri şunlardır:

H1: İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H2: İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, hizmet içi eğitim alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3: İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, örgün turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Yukarıda belirtilen genel amaç ve geliştirilen hipotezler doğrultusunda çalışmada aşağıda verilen sorulara cevap aranmıştır:

- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşleri nelerdir?
- İşgören görüşleri, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin alt boyutlara göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, kişisel ve işletmeye ilişkin özelliklerine (cinsiyet, yaş, otel türü, departman ve işletmede çalışma süresi) göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırmanın amacı çerçevesinde belirlenen soruların cevaplandırılması, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını betimleyeceği gibi bu davranışların hangi değişkenler ile ilişki içerisinde olduğunu saptama imkanı verecektir. Böylelikle,

işgörenlerin eğitim düzeyleri, hizmet içi eğitim alma durumları ve turizm eğitimi alma durumları ile ilgili farklılıklar belirlenecektir. Bu araştırma, konusunda ilk olması; eğitimin, hizmet içi eğitimin, turizm eğitiminin işletmeler açısından önemi vurgulanarak turizm ile ilgili kurum-kuruluş ve işletmelerin istihdam politikalarının geliştirilmesinde eğitilmiş işgörenin rolünü ortaya koyması ve konu ile ilgili literatüre katkı sağlanabilmesi açısından önem taşımaktadır.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

- Araştırmada uygulanan ölçme aracı, otel işletmelerindeki işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirlemektedir.
- Araştırmada seçilen örneklem evreni (ana kütleyi) temsil etmektedir.
- Veri toplama aracı olarak kullanılan anket, örnekleme oluşturan tüm bireyler tarafından rahatlıkla anlaşılabilir ifadeler içermektedir.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma, Ankara'daki üç, dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenler ile sınırlı tutulmuştur.
- Araştırmada zaman, maliyet ve kontrol güçlüklerinden dolayı örneklem alma yoluna gidilmiştir.
- Araştırmada evreni oluşturan birimlerin (üç, dört ve beş yıldızlı otel işgörenlerinin) sayıca fazla olamasından dolayı anket, deney, mülakat, gözlem gibi veri toplama yöntemleri içerisinde sadece anket yöntemi kullanılmıştır.

1.6. Tanımlar, Kısaltmalar ve Semboller

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bireyin çalışma ortamında kendisi için belirlenen standartların ve iş tanımlarının ötesinde gönüllü olarak çaba harcama ve ekstra rol davranışı sergilemesidir.

Özgecilik: Örgütte diğer kişilere yardım etmeyi içeren ya da işle ilgili sorunların ortaya çıkmasını engellemeye yönelik olarak ortaya çıkan gönüllü davranışlardır.

Vicdanlılık: Çalışanların kurallara uyma konusunda kimsenin denetimi gerekmeksizin gönüllü davranmalarına yönelik davranışlardır.

Nezaket: Örgüt içinde işbölümünden kaynaklanan karşılıklı birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade etmektedir.

Centilmenlik: Örgütte ortaya çıkabilecek problemleri ve küçük aksamaları, şikâyet etmeksizin görmezden gelmeyi ifade etmektedir.

Üyelik Erdemi: Örgütün yaşamına aktif ve gönüllü olarak katılımı ve örgüt yaşamıyla ilgili sorumluluk almayı ifade etmektedir.

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

YÖK: Yüksek Öğretim Kurumu

f (Frekans): Seri içerisindeki bir değerin tekrarlanma sayısını ifade eder.

$\bar{X}$ (Aritmetik Ortalama): Serideki değerlerin toplamının seri birim sayısına bölünmesiyle elde edilir.

s.s. (Standart Sapma): Serideki değerlerin aritmetik ortalamadan farklarının kareli ortalamasıdır.

t: t testine ilişkin parametre.

F: Varyans analizine (Anova Testi) ilişkin parametre

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, örgütsel vatandaşlık davranışı kavramına ve kavramın gelişimine; örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili teorilere ve örgütsel vatandaşlık davranışının belirleyicilerine yer verilmiştir. Ayrıca eğitim ve hizmet içi eğitim konularına yer verilerek önemleri vurgulanmış; son olarak da Türkiye’de turizm eğitimi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili çalışmalar ilk olarak Dennis Organ ve arkadaşları tarafından başlatılmıştır (Bateman ve Organ, 1983; Smith vd, 1983; Organ, 1988). Organ (1988, s.4), örgütsel vatandaşlık davranışını, bireyin çalışma ortamında kendisi için belirlenen standartların ve iş tanımlarının ötesinde gönüllü olarak çaba harcaması ve ekstra rol davranışı sergilemesi olarak tanımlamıştır. Bu tanım, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilememesi durumunda cezalandırılmayacağına işaret etmektedir (Raub, 2008, s.180). Bu tür davranışlar iş tanımlarında yer almayan (Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach vd., 2000, s.513; Raub, 2008, s.180), kişisel tercih sonucu gerçekleşen (Podsakoff vd., 2000, s.513), fazladan rol davranışlarıdır (Kaufmann, Stamper ve Tesluk, 2001, s.436).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, genel olarak biçimsel ödül sistemi tarafından doğrudan ya da açık olarak tanımlanmayan, zorlayıcı olmayan ve örgütün etkili ve etkin fonksiyonlarının bir arada ilerlemesini sağlayan bireysel davranışlar olarak ifade edilmektedir (Çetin, 2004, s.127). Greenberg ve Baron (2000, s. 212), örgütsel vatandaşlık davranışını, bir işgörenin örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlamaktadırlar. Dick vd. (2008, s. 391), örgütsel vatandaşlık davranışını, örgüt için yararlı olan, gönüllü olarak yapılan fazladan rol davranışları olarak tanımlamışlardır. Burada ifade edilen gönüllülük kavramı ile bu tür davranışın bireyin rolünün veya biçimsel iş tanımının gerektirdiği bir davranış olmadığı; aksine kişisel tercihlerine bağlı olarak gerçekleştiği

üzerinde durulmaktadır (Güven, 2006, s.22). Örgütsel vatandaşlık davranışları, biçimsel rol gereksinimlerinin ötesindedir ve bu davranışları ceza yaptırımları aracılığıyla ortaya çıkarmak kolay değildir (Smith vd., 1983, s.654). Bu nedenle örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenmemesi ceza gerektirmemektedir (İşbaşı, 2000A, s.360; Karabey, 2005, s.61; Raub, 2008, s.180). Örgütsel vatandaşlık davranışları doğrudan ödül sistemiyle ilgili değildir (Moorman ve Blakely, 1995, s.127). Örgütsel vatandaşlık davranışının özünde fedakârlık, sahiplenme (Çelik, 2007, s.86) ve karşılık beklemezsizin sergilenen davranışlar bulunmaktadır (Deluga, 1995, s.1-2). Örgütsel vatandaşlık davranışları gönüllü olarak ortaya çıkmasından dolayı; huzursuzluk yaratma, çatışma ve sorunlara neden olma, fazla şikâyet etme, başkalarının yanlışlarını bulmaya çalışma gibi olumsuz davranışları sergilememeyi de kapsamaktadır (Turnipseed ve Murkinson, 1996, s.42). Eğer davranış gönüllü ise, işletme ve işletmenin işgören ve yöneticileri açısından olumlu görülmekte ve işletmede diğer çalışanlar tarafından kabul edilebilir nitelikte ise bu davranış vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmektedir (Özdevecioğlu, 2003, s.118).

Örgütsel vatandaşlık davranışın üç temel unsuru bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, bu tür davranışların biçimsel rol tanımlarının ötesine geçmesi ve bireyin kendinden beklenenden daha fazlasını yerine getirmesi; ikincisi, bu davranışların hiçbir zorlamaya maruz kalmadan gönüllü olarak gerçekleşmesi ve üçüncüsü, bu tipten davranışların örgütün ödül sisteminde yer almamasıdır (Greenberg ve Baron, 2000, s.373). Sosyal bir sistem olan örgütün biçimsel yanı kadar biçimsel olmayan yanı da önemlidir. Biçimsel yanı hiyerarşi, yetki, emir ve kontrol gibi kavramlar sayesinde işletecek olan yönetici; biçimsel olmayan yanı grup davranışı, bireyin ihtiyaçları, güdüleme moral gibi kavramlar yoluyla çalıştırır. Yönetimde canlılığı sağlayan da biçimsel olmayan yanın özellikleridir (Durukan, 2003, s.284).

Biçimsel iş değerlemesi tarafından ölçülmeyen, biçimsel ödül sistemi ile bağlantısı bulunmayan ve örgütsel açıdan istenenden daha fazlasını yapmaya yönelik fazladan rol davranışını ortaya koyan örgütsel vatandaşlık davranışı, informal ve gönüllü bir örgüt davranışını ortaya koyduğu için literatürde bazı araştırmacılar tarafından 'iyi asker davranışı' olarak ifade edilmiştir (Turnipseed, 2002, s.7).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, davranıştan daha öte bir görevi çağrıştırmaktadır. Davranış, örgüt üyelerinin örgütsel görev ve etkinliklerini gerektirmezken, örgütsel

vatandaşlık davranışı örgütü istenmeyen davranışlardan koruma, önerileri kabul etme, yetenek ve beceri geliştirme ile yaygın bir iletişim ağı kurma gibi konuları içermektedir. Bu davranışlar örgütün bütün üyelerinin katılımını gerektirmektedir. Bu anlamda örgütsel vatandaşlık davranışı kurumun genel performansı ile büyük ölçüde bağlantılıdır (Acar, 2006, s.2). İyi bir örgütsel vatandaş, örgüt içinde üstlendiği işleri angarya olarak değerlendirmeyen ve daha fazla sorumluluk almak için elinden geleni yapandır (Çetin, 2004, s.165). Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin bir bütün olarak organizasyonun işleyişini geliştiren faaliyetlerini temsil etmektedir. Örgütü yıkıcı ve istenmeyen davranışlardan koruma, önerileri kabul etme, yetenek geliştirme, etkin ve yaygın bir iletişim ağı kurma gibi konuları içeren örgütsel vatandaşlık işletmenin genel performansı ile bağlantılıdır. Ayrıca örgüt için sosyal sermaye yaratılmasına da katkıda bulunmaktadır (Gök, 2007, s.12).

Örgüte fayda sağlayan bu davranışlar, biçimsel rol davranışlarından farklılık göstermektedir. Biçimsel olmayan bu davranışlar literatürde ‘ekstra rol davranışı’ ya da ‘prososyal davranış’ şeklinde kullanılmıştır (Basım ve Şeşen, 2006, s.84). Dolayısıyla, Organ’ın örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı tanımı ile Katz ve Kahn’ın “ekstra rol davranışı” kavramı tanımı arasında benzerlik görülmektedir (Katz ve Kahn, 1978, s.76). Bu davranışlar örgütte bir emre dayalı olmadan gelişme göstermektedir (Aktan, 2006, s.6). Ancak işgören, gönüllü olarak gerçekleşen vatandaşlık davranışından dolayı takdir edilirse, işgörenin örgütsel vatandaşlık davranışını tekrar etme olasılığı artacaktır (Miles, Borman, Spector ve Fox, 2002, s. 52).

Ekstra rol davranışları, işin gereklerini yerine getirmede önemli olmayan ve sergilenmesi üstler tarafından beklenmeyen davranışlardır. Bu davranışlar örgütün sosyal yapısını sağlamlaştırırken, görev performansını doğrudan etkilemez (Taşçı ve Koç, 2007, s.374). Ekstra rol davranışları örgütsel etkinliği artıran ve kolaylaştıran biçimsel olmayan ortak eylemleri, gönüllü davranışları ve yardımseverliği içermektedir (Çetin, 2004, s.128). Ekstra rol davranışları; örgüte yeni katılanlara ve diğer örgüt bireylerine yardım etme (Acar, 2006, s.3; Çelik, 2007, s.112), diğer çalışanların haklarına saygı gösterme, fazladan mola vermeme, toplantılara düzenli katılma, sorumluluk alma (Acar, 2006, s.3), örgüte yeni katılanların işe alıştırılması, gerekli olmadığı halde görev üstlenme, amirlerle iyi ilişkiler içinde bulunma ve verilen

görevleri şikâyet etmeden yerine getirme gibi davranışları içermektedir (Çelik, 2007, s.112).

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütte işgörenlerin işlerini gerçekleştirdikleri sosyal ya da psikolojik çevredeki performansını artıran davranış olarak açıklanmaktadır (Organ, 1997, s.86). Başarılı örgütler, biçimsel iş sorumluluklarının ötesinde görevde başarılı olmak için zaman ve enerjilerini gönüllü olarak kullanan çalışanlara sahiptir (Ülker, 2007, s.236). Borman ve Motowidlo (1997, s. 67), örgütsel vatandaşlık davranışlarının işgörenlerin asıl görevi olmadığını, bu davranışların yalnızca görev faaliyetlerini destekleyerek örgütsel ve sosyal çevreyi şekillendirmeleri açısından örgütsel etkinliğe katkıda bulunduklarını belirtmektedirler. Yapılan araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren işgörenlerin örgüt içindeki performanslarının, diğer işgörelere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bateman ve Organ, 1983; Moorman vd., 1993; Williams ve Anderson, 1991; Borman ve Motowidlo, 1997;).

Vatandaşlık davranışları, örgütte sosyal mekanizmasının işleyişini yağlayıcı özelliğe sahip olmasından dolayı önemlidir (Bateman ve Organ, 1983, s.588). Bu davranışlar, yarattığı esneklik sayesinde beklenmeyen olaylarda, işgörenler arasında dayanışma sağlamaktadır (Smith vd., 1983, s.653-654). Vatandaşlık davranışı, örgütü düşünmeyi, örgütün yanında olmayı ve gerektiğinde örgüt için çeşitli fazladan fedakârlıklar yapmayı gerektirmektedir. Sorumluluk duygusunun çalışanlarda gelişmesiyle örgütün amaçlarına ulaşması kolaylaşmaktadır. Çalışanların yetkilerini belirli sorumluluk çerçevesinde kullanması, çalışanların öz denetimlerini kolaylaştırarak bireysel özdenetimlerini artıracaktır (Özdevecioğlu, 2003, s.119).

İlgili literatür, örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel bağlılık ve örgütsel güven gibi konularla ilgili yararları üzerinde durmaktadır (Tepper, Duffy, Hoobler ve Ensley, 2004, s.456). Kendini örgüte adanmış işgörenler, örgütte daha uzun süre kalmakta, daha kaliteli üretim yapmakta ve örgütün başarısına çeşitli yönlerden katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte yayılması, örgütte daha güzel bir iş ortamı oluşturacak ve bu durum işgören bağlılığı ve bunun sonucunda verimlilik ve düşük işgören devri ile sonuçlanacak (Gürbüz, 2006, s.57) ve örgütsel etkinliği artıracaktır (MacKenzie vd., 1991; Bell ve Mengüç, 2002; DeGroot ve Brownlee, 2006). Örgütsel vatandaşlık davranışının temel olarak üç noktada örgütsel

yaşamı etkilediğini belirtmektedir. Bunlardan birincisi, işgörenlerin vatandaşlık davranışlarının örgüt içerisinde yardımlaşma eğilimini arttırması; ikinci etkisi, işgörenlerin sorumluluk duygularının gelişmesi; üçüncü etkisi ise çalışanların pozitif tutumlarını geliştirerek bireylerin iş başarımları düzeyleri yükseltmesidir (Özdevecioğlu, 2003, s. 118-119).

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte sağladığı başlıca katkılar şu şekilde sıralanabilir (Cohen ve Vigoda, 2000, s. 597-598; Schnake ve Dumler, 2003, s.285; Özdevecioğlu, 2003, s.119; Dilek, 2005, s. 39; Mustafayeva, 2007, s.66-67):

- Örgütsel performansı ve etkinliği artırır.
- İşgörenlerin verimliliğini artırır.
- Kaynak kullanımında ve paylaşımında verimliliği artırır.
- Kişiler ve birimler arasında etkin koordinasyon sağlar.
- Çevresel değişikliklere uyum yeteneğini artırır.

Bundan sonraki bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının gelişimi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramının Gelişimi

1980’li yıllardan önce yapılan araştırmalarda, örgütsel vatandaşlık davranışı şeklinde adı geçen araştırmalara rastlanmamaktadır. Ancak biçimsel olmayan örgüt ile ilgili çalışmalarda, yıllar sonra örgütsel vatandaşlık davranışı kavramına temel oluşturmuş olan fikirler bulunmaktadır. Bu fikirler örgütsel vatandaşlık davranışı kavramına temel oluşturması bakımından önemlidir. Bu doğrultuda; Bernard ve Katz ve Kahn’ın araştırmalarına yer verilmiştir.

2.2.1. Bernard’ın Yaptığı Çalışmalar

Örgütsel vatandaşlık davranışlarına temel olan çalışmalar incelendiğinde Bernard’ın (1938) çalışmalarının önemli olduğu görülmektedir (Gök, 2007, s.12). Barnard, “Yönetim Fonksiyonları” (1938) adlı kitabında “işbirlikçi çabaların

birlikteliği” olarak tanımladığı eylemlere katılımda bireylerin gönüllü olmasının önemini vurgulamıştır. Barnard bu gönüllülüğü, çeşitli yapıcı hareketlerin meydana getirdiği zihinsel eğilimler olarak tanımlamıştır. (Şeşen, 2006, s.58). Bu gönüllülükle birlikte, bireylerin biçimsel sözleşmenin ötesindeki davranışlarından ve biçimsel olmayan örgüt ve işbirliğinden bahsetmektedir (Bernard, 1938, s.166-181). Bernard’ın biçimsel olmayan örgütle ilgili olan bu görüşleri örgütsel vatandaşlık davranışına temel oluşturmuştur (İşbaşı, 2000A, s.9). Biçimsel olmayan örgüt kavramı yıllar sonra örgütsel vatandaşlık davranışı olarak ilgili literatürde yerini almıştır (Smith vd, 1983; Bateman ve Organ, 1983; Organ, 1988).

2.2.2. Katz ve Kahn’ın Yaptığı Çalışmalar

Örgütlerdeki açık sistemler üzerine çalışan Katz ve Kahn (1978), örgütsel etkinlik için önemli olan farklı davranış türlerinin özelliklerine dikkat çekmişlerdir (Şeşen, 2006, s.58). Katz ve Kahn verimli organizasyonlar için üç önemli davranış kategorisi tanımlamıştır. Buna göre; bireyler önce örgüte girmeye ve örgütte kalmaya ikna edilmeli daha sonra biçimsel rollerini yerine getirmeli ve en son olarak da biçimsel rollerinin yanı sıra onlara paralel yenilikçi faaliyetler içine girmelidirler. Bu yenilikçi faaliyetlerin içine, diğer çalışanlarla birlikte işbirliğine dayalı örgütü koruyucu faaliyetlerde bulunma, orijinal fikirler ortaya atarak örgütün gelişimine katkı sağlama, daha fazla katkıda bulunabilmek için kendini eğitme, olumlu bir örgüt iklimi oluşturarak örgütün dışarıda olumlu bir şekilde tanınmasını sağlama gibi davranışlar girmektedir (Alp, 2007, s.78). Katz ve Kahn ekstra rol davranışlarının, örgütün sosyal mekanizmasının çalışmasını sağlayan her türlü sıradan görev performansı davranışları ile doğrudan ilgili olmadığını düşünmüşlerdir. Onlara göre ekstra rol davranışları; işle ilgili problemlerde diğer işgörenlere yardım etmeyi, küçük problemleri sorun yapmadan diğer işgörenlerin gruplara katılımını kabul etmeyi, örgütlerdeki bireyler arası çatışmalara katılmamayı ya da engel olmayı ve örgütün kaynaklarını korumayı içermektedir (Şeşen, 2006, s.58). Katz ve Kahn’ın bahsettiği bu davranışlar, örgütsel vatandaşlık davranışları olarak literatüre girmiştir (Smith vd., 1983, Bateman ve Organ, 1983; Organ, 1988).

2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlgili Teoriler

Araştırmanın bu bölümünde, örgütsel vatandaşlık davranışı ile yakın ilişki içinde olan ve işgörenlerin vatandaşlık davranışlarını gösterme sebeplerini açıklayan teorilerden olan, Sosyal Değişim Teorisi ve Eşitlik Teorisine yer verilmiştir.

2.3.1. Sosyal Değişim Teorisi

Sosyal değişim teorisi, örgütte amir konumundakilerin adaletli davranışları sonucunda çalışanların vatandaşlık davranışı göstereceği temeline dayanmaktadır. Böylece yaşanacak bir değişim söz konusudur. Amirler astlarına hakkaniyetli davrandığında, değişim ilkesine göre, çalışanlar bir karşılık vereceklerdir. Çalışanların verebileceği tek karşılık ise örgütsel vatandaşlık davranışıdır (Güven, 2006, s.24). Sosyal değişim teorisine göre, işgörenlerle yöneticiler arasındaki ilişkiler, özünde adaletin bulunduğu bir değişime dayanmaktadır. İşgörenler emeklerini adil bir şekilde değiştirmek isterler. Örgüt yönetimi, bu değişimdeki hassas dengeyi bozduğunda, işgörenler çekilme davranışları göstermeye başlamaktadırlar (Çelik, 2007, s.176). Örgütsel vatandaşlık davranışları, biçimsel rol davranışlarının bir parçası olmayıp, gönüllü davranışlar olarak ortaya çıktığı için, örgüt üyeleri arasındaki sosyal etkileşimin bir göstergesi olarak düşünülmektedir (Türker, 2006, s.9). Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinde, örgütlerine duydukları minnet duygusunu etkisi oldukça yüksektir. Çalışanlar örgütlerinden beklentilerini karşıladıkları sürece, rol fazlası davranışlar göstermeye devam edeceklerdir. Beklentilerinin karşılanmaması durumunda ise; örgüte karşı bir soğukluk başlayacak ve performansları düşecektir (Çelik, 2007, s. 94). Bir işletmenin işgöreni, yöneticinin beğenisini kazanmak ve terfi edebilmek için sıkı çalışıyorsa burada bir ekonomik değişim vardır. Aynı kişi, işine duyduğu saygı ve yöneticisine duyduğu minnet duygusu nedeniyle işini iyi yapmaya çalışıyorsa, burada da sosyal değişim vardır (Çelik, 2007, s.90). Sosyal değişim boyutuyla işgörenler, örgütlerinin kendilerine sunduğu olanaklar ölçüsünde, örgütlerine duygusal, normatif ve/veya devam bağlılığı duymakta ve bu bağlılıklarını da örgütlerine

katkı sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışlarına dönüştürmektedirler (Bolat ve Bolat, 2008, s. 78).

2.3.2. Eşitlik Teorisi

Adams'ın eşitlik teorisi, çalışanların işyerinde yüksek motivasyonla çalışabilmelerini; emeklerini, bağlılıklarını, becerilerini, yeteneklerini, uyumluluklarını ve gönüllülüklerini gösterebilmeleri için güven duymalarını, destek görmelerini, itibarlarının korumasını ve takdir edilmelerini içermektedir (Tutar, 2007, s.100). Bu teori, örgütsel adalete dayanmaktadır (Deluga, 1994, s.315; Çelik, 2007, s.96). Bu teorinin ana fikrinde işgörenlerin iş ilişkilerinde eşit bir şekilde davranış görme arzusunda oldukları görüşü vardır (Öztürk ve Teber, 2006, s.73) ve eşit çabanın eşit sonuç getirmesi gerekmektedir (İşcan ve Naktiyok, 2004, s.187). İşgörenler kendi algıladıkları iş emeklerini ve verdikleri emek karşılığında algıladıkları sonucu diğer çalışanlarla karşılaştırmaktadırlar (Greenberg, 1990, s.400; Atalay, 2005, s.8; Atak, 2006, s.69; Bolat, Seymen, Bolat ve Erdem., 2008, s.198). İşgörenler eşitliği girdi ve çıktılara göre değerlendirmektedirler. Girdiler; eğitim, deneyim, yetki ve yetenek iken; çıktılar ise alınan maaş ve ücretler, yan ödemeler, takdir, tanınma ve terfilerdir (Atak, 2006, s.69). İşgörenler değerlendirdikleri bu durum sonucunda eşitlik olduğu kanısına varırlarsa, doyum sağlanacaktır (Greenberg, 1990, s.400).

Bu teoriye göre adaletsiz bir şekilde ücretlendirildiği algısına sahip işgörenlerin tatminsizlik yaşayacaklarını ve bu eşitsizliği düzelterek motivasyonlarını artıracaklarını varsayılmaktadır (Greenberg, 1989, s.174). Örgütte eşitsizlik hisseden işgören daha az örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyecek, örgüte katkısı azalacak ve dolayısıyla örgütten uzaklaşacaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının azalması örgütte memnuniyetsizlik ortaya çıkaracaktır (Greenberg, 1993, s.251).

Eğer çalışanlar eşitliğe dayanmayan uygulamalar ile karşılaşırırlarsa, örgütsel vatandaşlık davranışı göstermekte ilgisiz kalacaklardır. Çünkü bu tür davranışlar çalışanların biçimsel görev tanımlarının gereği olmayan davranışlardır. Eşitliğe dayanmayan uygulamalara tepki olarak çalışanlar kendilerinden beklenen fakat zorlayıcı olmayan, örgütsel etkinliği artırıcı davranışlarda bulunmak için gönüllü olmayacaklardır

(Dilek, 2005, s.49). Hoşnutsuz olan işgörenin örgütsel vatandaşlık davranışları düşecek ve örgüte olan katkısı azalacaktır (Greenberg, 1993, s. 251).

2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutlandırılmasına yönelik ilk çalışmaları yapan Smith ve arkadaşları (1983), yapılandırılmış mülakat yöntemi ile yöneticilere hangi davranışların ekstra rol davranışı olduğunu sormuş ve daha sonra buna uygun olarak hazırladıkları bir anket ile astlarını değerlendirmelerini istemişlerdir. Elde edilen verilere uyguladıkları faktör analizi sonucunda iki ayrı faktör elde etmişlerdir. Birinci faktör yardım etme ya da diğerlerini düşünme boyutu, ikinci boyut ise genelleştirilmiş uyum boyutu olarak adlandırılmıştır (Basım ve Şeşen, 2006, s.5). Organ (1988, s.25) ise, örgütsel vatandaşlık davranışını 5 grupta incelemiştir. Daha sonra farklı araştırmacılar tarafından örgütsel vatandaşlık davranışının farklı boyutlandırmaları yapılmış olsa da (Podsakoff vd. 2000, Spector ve Fox, 2002, s.269) Organ'ın yaptığı boyutlandırma, bu konu ile ilgili literatürde en yoğun kullanılan boyutlandırma olarak karşımıza çıkmaktadır (Organ ve Konovsky, 1989; Farh vd., 1990; Moorman, 1991; Moorman, vd., 1993; Tansky, 1993; Deluga, 1994; 1995; Neuman ve Kickul, 1998; Allen, Bernard, Rush ve Russell, 2000; İşbaşı, 2000B; Rioux ve Penner, 2001; Bell ve Mengüç, 2002; Lepine, Erez ve Johnson, 2002; Köse vd., 2003; Hui, Lee ve Rousseau, 2004; Vey ve Campbel, 2004; Khalid ve Ali, 2005; Basım ve Şeşen, 2006; Karabey ve İşcan, 2007; Somech ve Ron, 2007; Uçanok, 2008). Organ (1988, s.25), örgütsel vatandaşlık davranışının; özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve üyelik erdemi olmak üzere beş boyuttan oluştuğunu ortaya koymuştur. Bu boyutlar ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır:

2.4.1. Özgecilik

Özgecilik, diğer kişilere yardım etmeye ya da işle ilgili sorunların ortaya çıkmasını engellemeye yönelik olarak ortaya çıkan gönüllü davranışlardır (Organ ve Konovsky, 1989, s.157; Podsakoff vd., 2000, s.516). Özgecilik boyutu, örgütte ortaya çıkan problemlerde diğer çalışanlara karşılıksız olarak yardım etmeyi ifade etmektedir

(Karabey ve İşcan, 2007, s.232). İşle ilgili problemlerde, sorunu ortadan kaldırmak ya da önlemek amacıyla diğer çalışanlara yapılan gönüllü davranışlar olarak görülmektedir (Chiaburu, Marinova ve Lim, 2007, s.2284). Yardım etmeye neden olan davranışın doğrudan örgütle ilgili bir durum ya da konu olması, davranışın özgecilik boyutunda ele alınmasında önemli bir etkindir. Örneğin; bir işgörenin, rahatsızlığından dolayı işe gelemeyen arkadaşının işini üstlenebilmesi, tipik bir özgecilik davranışıdır. Özgecilik boyutunu içeren bu tarz davranışlar, örgüt içindeki bireyler veya iş grupları arasındaki işbirliğine yönelik davranışların gönüllü bir şekilde gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla, bu davranışlar sonucunda örgüt içerisinde meydana gelebilecek çatışmalar ve gerginlikler azalmakta, kişiler birbirine yardım etmekte, birbiriyle iyi ilişkiler kurmakta ve örgüte yakınlaşmaktadırlar (Çelik, 2007, s.128). Başarılı örgütler, biçimsel davranışlar dışında işiyle ilgili gönüllü olarak daha fazla zaman ve enerji harcayan işgörenlerden oluşmaktadır (Jahangir vd., 2004, s.75).

Özdevecioğlu'na göre (2003, s.119), genel olarak yardımlaşan birey iyi bir vatandaştır görüşü hakimdir. Bu bakımdan, örgüt içinde bilgi paylaşımı ve bilgi edinim oranı artacaktır. Dolayısıyla örgüt içinde yardımlaşma, hem örgüte yeni katılan birey hem de eski çalışanlar açısından önemli bir avantajdır.

İşe uzun süre gelemeyen birine yardımcı olmak, iş yükü fazla olanlara yardımcı olmak ve yeni işe başlayanlara yardımcı olmak, bu boyutu içeren davranışlara örnektir (İşbaşı, 2000A, s.17). Çalışanların dışarıda ortaya çıkan ve işle ilgili olmayan sıkıntılarına sağlanan destek ise özgecilik boyutunun dışında tutulmaktadır (Çelik, 2007, s.128).

2.4.2. Vicdanlılık

Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu, gerekli olandan fazla davranışları yapmayı içeren ve çalışanların gönüllü olarak minimum rol gereklerinden daha ötede ortaya koydukları davranışları içermektedir (Barkslade ve Werner, 2001, s.148; Schnake ve Dumler, 2003, s.284; Yoon ve Suh, 2003, s.598; Çelik, 2007, s.131). Vicdanlı birey; sabırlı, düşünceli ve güvenilir kişilik özelliklerini taşımaktadır (Konovsky ve Organ, 1996, s.255).

Bu boyut, çalışanların yaptıkları işin, mesai saatlerinde tamamlanamadığında, gönüllü olarak mesaiye kalıp, herhangi bir fazla mesai ücreti almaksızın işin tamamlanması için çaba göstermesi veya kişinin ayakta geçirebilecek rahatsızlıklarında işe devam etmesi gibi davranışlar ile örneklenebilir (Gök, 2007, s.14). Bu boyuttaki davranışlar, özellikle işgörenin, kimsenin kendini izlemediği durumlarda da ortaya koyduğu davranışlardır (Barkslade ve Werner, 2001, s.148).

Vicdanlılık davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmesinin temel nedeni, çalışanların kurallara uyma konusunda gönüllü davranmalarıdır. Çalışanların örgütün kural, düzenleme ve süreçlerini benimsemesi nedeniyle, hiçbir denetim olmadan örgüt tarafından koyulan kurallara uymaları, örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmektedir (Graham, 1991, s.254; Podsakoff vd., 2000, s.524-525). Gönüllü olarak gerçekleşen bu davranışlar görev alanında hazır bulunma, molalara uyma, kurallara uyma ve minimum rol gereklerinden daha ileri davranışları ifade etmektedir (Farh, Zhong ve Organ, 2004, s.242). Vicdanlı bir birey bu türden davranış yerine getirirken, suistimal edebileceği bir ortam olsa ya da çevrede kendisini görebilecek kimse olmasa da bu konularda bir özensizlik ya da dikkatsizlik göstermeyecektir (Demir, 2006, s.34; Güven, 2006, s.27).

Bireyin uzun günler çalışması, denetim olmadan işle ilgili isteğe bağlı işler yapması, örgütün kurallarına uyması ve mesai saatlerinde her zaman iş yerinde bulunması vicdanlılık davranışlarına örnek gösterilebilir (Yoon ve Suh, 2003, s.598). Çalışanların örgütün faydasına olabilecek faaliyetler için özverili davranışlar sergilemeleri, bunları yaparken herhangi bir menfaat beklentisi içinde olmamaları vicdanlılık davranışlarının genel çerçevesini oluşturmaktadır. Bu amaçla yapılan her tür davranış, bu boyut içinde yer almaktadır (Çelik, 2007, s.131-132). Örgüt üyelerinin kötü hava koşullarında bile işlerine zamanında gelmeye çalışmaları, çay-kahve ve yemek aralarını dikkatli kullanmaları, örgüt içi toplantılara düzenli katılmak gibi davranışlar vicdanlılık davranışlarındandır (Lepine vd., 2002, s.53, Karabey, 2005, s.64).

Smith vd., 'ne göre (1983, s.662), özgecilik davranışı daha çok belirli bir bireye yardımı işaret ederken, vicdanlılık davranışı ise belirli bir kişi için değil, sistem yararına olan davranışları ifade etmektedir.

2.4.3. Nezaket

Nezaket, örgüt içinde işbölümünden kaynaklanan karşılıklı birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2003, s.121). Nezaket, olası problemleri önceden görme ve önlemeye ilişkin davranışları içermektedir (Konovsky ve Organ, 1996, s.255, Çekmecelioğlu, 2007, s.186). Karabey ve İşcan'a (2007, s.233) göre nezaket davranışı, birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen örgüt üyelerinin sergilediği olumlu davranışlardır. İşindeki uzmanlığı ve sorumluluk duygusu yüksek kişilerin bu tür davranışları göstermesi daha olasıdır. Çünkü kişinin oluşacak problemleri sezebilecek bilgisi olması, hem de bu problemleri sezebilecek bilgi düzeyinde olması gereklidir (Gök, 2007, s.14). Kararlarından ya da hareketlerinden etkilenen kişilerin fikrini alan, iş arkadaşlarının hakkını koruyan veya ortaya çıkan sorunlar karşısında sürekli yapıcı tutum sergileyen bir işgörenin davranışları nezaket boyutu içerisinde değerlendirilebilir (Schnake ve Dumler, 2003, s.284-285; Güven, 2006, s.27).

Literatüre ilk kez Organ ve arkadaşlarının (Smith vd.,1983) yayınladığı çalışma ile giren nezaket davranışı, özgecilik davranışı ile karıştırılmaktadır. Çünkü her iki davranış da yardımlaşma temeline dayanmaktadır. Özgecilik ile nezaket davranışı arasındaki en belirgin fark, yardım etme davranışının gerçekleştirildiği zamanla ilgilidir. Özgecilik davranışları, problem ortaya çıktıktan sonra çözüm aşamasında ortaya çıkan anlık davranışlardır. Nezaket davranışları ise, daha önce, problemlerin önlenmesi için alınması gereken tedbirlerin öngörülmesi ve icrası safhasında ortaya çıkan, davranışlardır (Çelik, 2007, s.130).

2.4.4. Centilmenlik

Centilmenlik davranışları sakınma davranışlarıdır ve örgüt bireylerinin örgüt içerisinde herhangi bir tartışmaya veya gerilime neden olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmasını ifade etmektedir (Podsakoff vd., 2000, s.518; Schnake ve Dumler, 2003, s.284). Centilmenlik, örgütteki bireyler arasında gerginlik yaratacak her türlü olumsuzluğu görmezden gelme (Özdevecioğlu, 2003, s.121), küçük problemleri büyütmemeye veya şikâyet etmeden giderme anlamına gelmektedir (Konovsky ve Organ, 1996, s.255). Bu davranış biçimi, örgütteki olumlu çabalar üzerine harcanan zamanı

artırmakta; olumsuzluklara karşı olumlu yaklaşımları tercih etmektedir (Güven, 2006, s.28). Centilmenlik davranışı, örgütte ortaya çıkabilecek problemleri (Yu ve Chu, 2007, s.322) ve küçük aksamaları şikâyet etmeksizin görmezden gelmeyi içermektedir (Ackfeldt ve Coote, 2005, s.152).

Centilmen kişi, yalnızca diğer kişiler tarafından rahatsız edilmekten dolayı şikâyet etmeyen değil, aynı zamanda işler yolunda gitmediği zaman da pozitif tutumunu koruyan, iyi bir grup çalışması için kendinden fedakârlık yapabilen ve diğerlerinin düşüncelerine de saygı duyan kişidir (Topaloğlu, 2005, s.45). Örgütte centilmenliğin eksikliği halinde, işgörenlerin organizasyona karşı hissettiği bağlılık duygusu azalacak ve iş yeri atmosferi bozulacaktır. Bağlılığın azalması ve olumsuz işyeri atmosferi, işgörenlerin verimini de olumsuz yönde etkileyecektir (Çınar Altıntaş, 2003).

2.4.5. Üyelik Erdemi

Örgüt içerisinde düşünceyi ifade etme davranışı (Kidder, 2002, s.637) olarak ortaya konulan örgütsel vatandaşlık davranışının üyelik erdemi boyutu, örgütün yaşamına aktif ve gönüllü olarak katılımı (Podsakoff ve MacKenzie, 1994, s.351) ve örgüt yaşamıyla ilgili sorumluluk almayı ifade etmektedir (Podsakoff, Ahearne ve Mackenzie, 1997, s.263; Bell ve Mengüç, 2002, s.134). Örgütsel vatandaşlık davranışının bu boyutundaki davranışlar daha çok çalışanlara inisiyatif tanınan, sorumluluk ve yetki devredilen örgüt ve sektörlerde daha yoğun bir şekilde görülmekte, işgörenlerin performansını artırmaktadır (Yoon ve Suh, 2003, s.605). Bu boyut, açıkça konuşmayı ve birim fonksiyonlarının geliştirilmesi amacıyla önerilerde bulunmayı (Kidder, 2002, s.638; Acar, 2006, s.9), örgüt içinde olup biten yeni gelişmeler, iş yöntemleri ve şirket politikaları ile ilgilenererek bilgi sahibi olmayı ve kendini bu konularda geliştirmek için çaba sarf etmeyi (Demir, 2006, s.28; Güven, 2006, s.28), fikirlerini diğer işgörenler ile paylaşmayı içermektedir (Graham, 1991, s.255).

Üyelik erdemi boyutundaki davranışların gösterilebilmesi için özellikle örgüt kültürünün yapısı ön plana çıkmaktadır. İşgörenlerin fikirlerini ifade etmelerine ve düşüncelerine, önerilerine sıcak bakan bir anlayışın hüküm sürdüğü örgütlerde, bu davranışın gösterilme olasılığı daha yüksektir. Aksi takdirde kişiler fikirlerini ifade etme eğiliminde olmayacaklarından, toplantılarda aktif katılım göstermeyecek, örgüt

politikalarında aktif rol oynamak gibi bir amaç taşımayacaklardır (Gök, 2007, s.15). Üyelik erdemi sahibi işgören örgütteki yanlış uygulamalardan vicdanen rahatsız olmakta ve yönetici veya çalışma arkadaşları ile ters düşerek yapılan yanlış uygulamaları kabul etmemektedir (Aktan, 2006, s.4-5). Bu boyuttaki davranışların sergilenmesi, örgüt çalışanlarının zaman ve enerjilerinden fedakarlık etmelerini ve sorumluluklar almalarını gerektirmektedir (Çelik, 2007, s.135). Pelit'e göre (2008, s.170) eğitime dayalı olarak sektöre veya işe yönelik edinilen tecrübe ve uzmanlaşma işgörenin işine yönelik daha aktif olarak katılımını ve kendi kararlarını işine yansıtmasını gündeme getirebilmektedir. İşine daha aktif olarak katılan işgörenlerin üyelik erdemi boyutundaki davranışları göstermesi olasıdır.

2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Belirleyicileri

Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel etkinliğin ve verimliliğin artırılmasına katkı sağlamaktadır. Örgütler açısından son derece önemli olan örgütsel vatandaşlık davranışını ortaya çıkaran bazı faktörler vardır. Bu bölümde bu faktörlere yer verilmiştir.

2.5.1. Örgütsel Faktörler

Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet kavramı, çalışanların örgüte kazandırdıkları konusundaki değerlendirme dereceleriyle, adaletin organizasyon içerisinde paylaştırılması ve karar verenlerin; elde edilen değerlerin paylaştırılmasında doğru süreçleri izlemesini içermektedir. Bu kavram, işgörenlerin örgüte kazandırdıkları ve örgütten sağladıkları faydaları, diğer çalışanlarla kıyaslamaları sonucunda oluşan algıları olarak değerlendirilmektedir (Çelik, 2007, s.96). İşgörenlerin örgütsel adalet algılarının yüksek olması, daha fazla iş tatmini, örgütsel bağlılık ve kararlara katılımı artırmaktadır (Yürür, 2008, s.299). Bağlılık, iş tatmini ve kararlara katılımın artması ile doğal olarak örgütsel vatandaşlık davranışını da etkilemesi beklenmektedir. Hatta örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasının temeli olarak düşünülmektedir (Hodson,

2002, s.67). Örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık faktörleri, bir örgütün etkinliğinin arttırılmasında ve geliştirilmesinde önemli yere sahiptir. Çünkü bu faktörlerin azlığı, örgütü oluşturan en değerli kaynak olan insan kaynağı potansiyelinin azalmasına neden olmaktadır (Atalay, 2005, s.1).

Literatürde bu fikri destekleyen çalışmalar bulunmaktadır (Moorman 1991; Eskew, 1993; Tansky, 1993, Moorman vd., 1998; Ay 2007). Bu çalışmalarda örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışıyla güçlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İşe Karşı Tutumlar ve İş Tatmini

İş tatmini, işgörenlerin yaptıkları işlerine gösterdiği genel tutumdur (Greenberg ve Baron, 2000, s.170). İş tatmini, işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutsuzluk veya hoşnutsuzluk ve işin özellikleri ile işgörenlerin beklentilerinin kesiştiği zaman gerçekleşmektedir (Keser, 2005, s.78). Kişinin işine karşı tutumu olumlu veya olumsuz olacağına göre, iş tatmini kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir (Erdoğan, 1999, s.231). İnsan davranışını etkileyen pek çok farklı isteklendirme aracı olduğu gibi, aynı isteklendirme aracı her insanda aynı davranışın ortaya çıkmasını sağlamaz. Bu doğrultuda her işgören için işi farklı anlam taşıyacağından, işinden beklentileri ve bu beklentiler ölçüsünde iş tatmini de farklı olacaktır (Türker, 2006, s.31). İşgören, çalışması sonucu ortaya koyduğu eseri somut olarak görebiliyorsa bundan duyduğu gurur onun için büyük bir tatmin olacaktır (Eren, 2006, s.202). Müşteri ile yüz yüze iletişim içinde ürün sunulan ve hizmet verilen işletmeler olan otel işletmeleri için işgören faktörünün önemi gün geçtikçe artmaktadır (İnce, 2008, s.69). Dolayısıyla işten sağlanan tatmin ile birlikte verimliliğin artması ve işgörenlerin örgüte karşı olumlu tutum geliştirmeleri (Kılıç, 2008, s.61) ve bu olumlu tutumun sonucunda işgöernlerin rol fazlası davranışlar ortaya çıkarması olasıdır.

İş doyumu örgüt tarafından resmen tamamlanan performansın yanı sıra, resmen tanımlı olmayan ancak örgütün yeterliği ve verimliliği açısından önemli olan örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkilidir (Sun, 2002, s.5-6). Bu bağlamda iş tatmini yüksek olan işgörenin fazladan rol davranışı olan örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesi beklenebilir. Bu fikre destek olarak, ilgili literatür iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında güçlü bir ilişki bulunduğunu göstermektedir (Tansky, 1993;

Motowidlo, 2000; Cropanzano vd., 2003; Yoon ve Suh, 2003; Dilek, 2005; Ünüvar, 2006; Yücel, 2006). Gürbüz'ün (2007) yaptığı araştırmada işgörenlerin eğitim seviyeleri ile iş tatminleri arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur. Bu da ilgili literatürde belirtilen (Tansky, 1993; Motowidlo, 2000; Cropanzano vd., 2003; Yoon ve Suh, 2003; Dilek, 2005; Ünüvar, 2006; Yücel, 2006) örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasındaki olumlu ilişki düşünüldüğünde aynı şekilde örgütsel vatandaşlık davranışı ve işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında da olumlu bir ilişki olabileceği düşünülebilir.

Kıdem ve Hiyerarşik Düzey

Kıdem arttıkça işgörenlerin o örgüt ile bütünleşmesi ve örgütün amaçları için çalışması daha kolay sağlanabilmektedir (Kılıç, 2008, s.79). Dolayısıyla örgütle bütünleşen bireyin örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyebileceği düşünülmektedir. Van Dyne, Graham ve Dienesch (1994, s.791) yaptıkları araştırmada yüksek iş seviyesindeki işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının daha yüksek olduğunu; örgütsel vatandaşlık davranışlarının da diğer işgörenler göre daha fazla sergilediklerini vurgulamışlardır.

Örgütün Özellikleri

Örgütün özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiler oldukça karışıktır. “Örgütsel biçimselleştirme”, “örgütsel esneksizlik”, “uzman danışman desteği” gibi değişkenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile sürekli ilişkileri bulunamasa da, “örgüt içi birlik” değişkeninin tüm örgütsel vatandaşlık davranışları boyutlarıyla önemli ilişkisi olduğu tespit edilmiştir (Köse vd., 2003, s.9). Bu fikre destek olarak Somech ve Ron (2007, s.53) örgütün özellikleri ile işgörenlerin gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Örgütsel Vizyon

Vizyon, örgütün değerlerinin, amaç ve hedeflerinin bir ifadesidir. İşgörelere vizyon sunmak daha çok çalışmalarını sağlamak için onları yönlendirmedir. Bir vizyona bağlandığını hisseden işgören ise daha çok çalışma eğilimi gösterebilmektedir (Balay,

2000, s.80). Bu fikre kanıt olarak Podsakoff vd.'nin (1996, s. 259) yaptıkları araştırma gösterilebilir. Bu çalışmada işgörenlerin geleceği net olarak görebilmesinin örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Örgüte Bağlılık

Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık arasında doğrudan bir ilişki olduğuna pek çok çalışmada karşımıza çıkmaktadır (Motowidlo, 2000; Köse vd., 2003; Dilek, 2005; Cohen, 2006; Güven, 2006; Ülker, 2007; Yılmaz ve Çokluk-Bökeoğlu, 2008). Örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki olumlu ilişki, örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların kendilerini mutlu hissetmeleri ile birlikte işletmeye faydalı olma isteği uyanmasıyla açıklanabilir (Mustafayeva, 2007, s.58). İşgörenin örgütten ayrılmaması için örgüte bağlanması gerekir. İşgörenin örgütün yararlarını kendi yararlarının üstünde tutma, özveriyle çalışma gibi bağlılık davranışlarını sergilemesi beklenir (Başaran, 2008, s.281). Örgütsel bağlılık, işgöreninin örgüte girişinden itibaren örgütün faaliyetlerine katılma süreciyle ilgili olup, işgörenleri örgütsel amaçlar ve değerlerle özdeşleştirmek noktasında önemli rol oynamaktadır (Kılıç, 2008, s.56).

İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının yüksek olması daha kalıcı ve daha güvenilir bir çalışma ortamı sağlamaktadır. Ayrıca iş tatmini de örgütsel bağlılık düzeyi yüksek işgörenlerde artmaktadır. Örgütsel bağlılığı yüksek işgörenler diğerlerine göre daha yüksek performans göstermektedirler (Güven, 2006, s.19). Örgütsel bağlılığın bazı boyutları örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılıktan daha geniş anlamlar ifade etmektedir. Bu yüzden örgütsel bağlılığı da kapsamaktadır (Çelik, 2007, s.13). Sosyal değişim boyutuyla işgörenler, örgütlerinin kendilerine sunduğu olanaklar ölçüsünde, örgütlerine duygusal, normatif ve/veya devam bağlılığı duymakta ve bu bağlılıklarını da örgütlerine katkı sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışlarına dönüştürmektedirler (Bolat ve Bolat, 2008, s. 78). Köse vd.'nin (2003) yaptığı çalışmada örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında kuvvetli bir ilişki olduğunu sonucuna ulaşılmıştır.

Kararlara Katılım

Ortak amaçların gerçekleştirildiği ortamlar olarak tanımlanan örgütler, üyelerinin gereksinimlerini karşılayabildikleri ölçüde yaşamlarını sürdürebilmektedir. Üyelerinin katkısı oranında güçlü olabileceğini kabul eden örgütler, üyelerinin her türlü katkısını değerlendirmek isteyecektir (Aksay ve Ural, 2008, s.434). Karar verme kişisel değil, örgütsel bir olaydır. Bu nedenle örgütlerdeki kararların etkinliği de sadece bir kişinin, ya da bir yöneticinin, kararlarının nitelikli oluşunun bir sonucu değildir. Örgütün etkinliği ve verilen kararların niteliği, bu kararların uygulamadaki etkinliği ile ölçülmektedir (Aksay, 2005, s. 12). Katılım, örgütteki tüm işgörenlerin, problemlerin çözümüne, süreçlerin geliştirilmesine ve hedeflere ulaşılması için stratejik açıklığın kapatılmasına zihinsel gücünü katarak etkileşim halinde gerçekleştirdiği etkinlikler bütünüdür. Katılım zihinsel çabayı gerektiren bir etkinlik olduğu için daha yüksek düzeyde motivasyonu, gelişmiş bir bağlılık duygusunu ve gönüllülüğü gerektirir (Halis, 2007, s.194). Kendilerini etkileyen kararlar onusunda sorumluluk alan işgörenler, başarı elde edebilmek için daha fazla motivasyon sergilemektedirler (Adair, 2003, s.113).

Yönetmel anlamda katılımın sağlanması ile hem işgören hem de işletme açısından olumlu sonuçlar yaratılmaktadır. İşgörenler açısından kendilerine kararlara katılma imkanı tanınarak onların benlik gereksinimleri tatmin edilmektedir. İşletme açısından işleri bizzat yapanlar olarak işgörenlerin gerçekçi fikirlerinden yararlanan yönetim daha gerçekçi kararlar alarak yönetmel etkinliği ve verimliliği artırma olanaklarına kavuşmaktadır (Bakan ve Büyükbeşe, 2008, s.37). İşgörenler sadece maddi ihtiyaçlarını karşılayarak tatmin olmamaktadırlar. İşgörenler kendilerini ilgilendiren her türlü kararın görüşülmesine ve sonuçlandırılmasına aktif olarak katılıp, düşüncelerini serbestçe ifade etmeyi talep etmektedirler (Tayfun ve Aslan Kösem, 2005, s.114). Bir işgörenin kendi yaptığı işle ilgili kararlarda söz sahibi olmak istemesi çeşitli nedenlere dayanmaktadır. İş bizzat gerçekleştiren işgörenler, kendi yapacakları işle ilgili uzmanlık bilgisine sahip oldukları inancındadırlar. Bir işgören yapılacak işlerin karar verme aşamasına katıldığı zaman, işleri daha istekli bir şekilde yerine getirmektedir (Eren, 2006, s.520). Çok fazla sayıda işgörenin istihdam edildiği otel işletmelerinde işgörenlerin verimliliği ve etkinliği diğer sektörlerle oranla daha fazla önem arz etmektedir. Bu açıdan bakıldığında otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin alınan kararlara katılmaları onları daha iyi motive ederek çalışma performanslarını

arttıracaktır. Bu da işletmeyi rakipleri karşısında daha üstün konuma getirecektir (Tayfun ve Aslan Kösem, 2005, s.115). Kararların alınmasında işgörenlerin fikirlerini sorarak her türlü fikrin tartışılabilceği uygun hoşgörü ortamı yaratan işletme yönetimleri, işgörenlerin iş memnuniyetlerini olumlu etkileyerek onların rol fazlası davranışlar göstermelerini etkilemektedir (Çelik, 2007, s.240).

Örgütsel Özdeşleşme

İşgörenlerin örgütle özdeşleşmeleri, yaptıkları işin onlar için daha anlamlı olmasını sağlamakta ve böylece onları daha fazla motive etmektedir. Ayrıca özdeşleşme, işgörenlerin örgütte kalma istekliliğini artırmakta ve yabancılaşma yaşama olasılığını azaltmaktadır. Örgütleriyle özdeşleşen işgörenler, kendi istekleriyle örgütlerini destekleyici davranışlara yönelecek ve örgüt yararına gönüllü olarak çaba sarf edeceklerdir (İşcan, 2006, s.161). Örgütle özdeşleşen işgören, örgütün başarısını ve başarısızlığının kendisini olarak kabul eder. Bu yüzden örgütle özdeşleşmiş işgören, örgütün etkiliği ile yakından ilgilenir (Başaran, 2008, s.290). Örgütün yararına fazladan çaba harcanmamasının ceza getirmediği ve/veya bu çabanın ödüllendirilmediği durumlarda işgörenlerin örgütlerini destekleyecek davranışta bulunup bulunmamaları, onların örgütleri ile ilgili tutum ve algılamalarına dayanmaktadır. Bu tutum ve algılamalar işgörenlerin örgütsel özdeşleşmenin temelini oluşturmakta; dolayısıyla örgütsel özdeşleşmenin işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde güçlü bir etkisinin olması beklenmektedir (Karabey, 2005, s.73). Karabey'in (2005) araştırmasında bu fikre destekleyecek şekilde, işgörenlerin örgütsel özdeşleşmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

2.5.2. İşin Özellikleri

Söz konusu bu etken, işin işgörenin yeteneklerini kullanmaya elverişli olması, yenilikleri öğrenmeye, gelişmeye olanaklı olması ve işgöreni yaratıcılığa, değişikliğe ve sorumluluk almaya yönlendirmesi gibi unsurları kapsamaktadır (Pelit, 2008, s.91).

Çekici iş özellikleri, iş tatmini ve örgütsel bağlılığı artırarak daha çok örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmaya teşvik edebilmektedir. İtici iş özellikleri ise,

işgörenin mutsuzluğuna sebep olabileceğinden örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma isteğini engelleyebilir (Mustafayeva, 2007, s.60). Emek-yoğun bir sektör olan turizm sektörünün alt bileşenlerinden biri olan konaklama işletmelerinde temel iş boyutları işgören tarafından ne derece anlamlı bulunursa, psikolojik durumlar da o derece olumlu olacaktır. Böylece, işgören davranışları da daha olumlu olabilecektir (Sökmen, 2000, s.61).

Anlamlı iş, otonomi ve geri bildirim iş özelliklerinin örgüt tarafından motive edilmesi işgörenin sorumluluk hissini artıracaktır ve işgörenlerin kendi davranışını takip etmelerini ve kişisel kontrol duygularını geliştirmeyi sağlamaktadır (Alp, 2007, s.87). İşgörenin yaptığı işle ilgili çıktılar hakkında bilgisinin olması, karşılıklı sorumluluk duygusunu oluşturarak örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilemektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001, s. 332). Van Dyne vd.'ne (1994, s. 773) göre anlamlı görev özellikleri, amir tarafından yakından izlenmenin olmadığı bir otonomi ortamı ve geri bildirim gibi sorumluluk duygusunu harekete geçirici iş özellikleri, iç kaynaklı güdülerin oluşma olasılığını yükselterek örgütsel bağlılığı artırmaktadır.

2.5.3. Lider Davranışları

Bateman ve Organ (1983, s.588) destekleyici bir liderlik davranışının, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme olasılığını kolaylaştırdığından bahsetmektedirler. Yöneticilerin çalışanlarla düzenli olarak bilgi alış verişinde bulunmaları, karşılıklı etkileşime açık olmaları, inisiyatif kullanımını teşvik etmeleri gibi tutumları çalışanların onlara güven duymalarını kolaylaştıracaktır (Ay, 2007, s.31, Alp, 2007, s. 88). Örgütlerde güvene dayalı ilişkilerin kurulması, işgörenlerin liderlerine ve bir bütün olarak örgütlerine güven duyması, örgütlerine duygusal açıdan bağlı, kendilerini örgütleri içinde tanımlayabilen, işlerinden tatmin olan ve örgütlerinden ayrılmayı istemeyen işgörenler yaratabilir (Demircan ve Ceylan, 2003, s.140). Lider davranışları, örgütsel vatandaşlık davranışlarını saptamada kilit rol oynamaktadır. Bu davranışların hepsi işgörenin vatandaşlık davranışı göstermesi ile ilişkilidir. Liderin işgörelere yardımcı olması, yol göstermesi kendisi için bir vatandaşlık davranışı sayılabileceği gibi, göstereceği bu destek işgörel için örnek olacak, böylece yanında çalışanların da vatandaşlık davranışı göstermelerini sağlayacaktır (Güven, 2006, s. 32).

Bu görüşlere kanıt olarak ilgili literatürde liderlik desteğinin işgörenlerin örgütsel vatandaşlık sergileme olasılıklarını artırdığı sonucuna ulaşan çalışmalar bulunmaktadır (Farh vd.,1990 ; Podsakoff vd., 1990; Dilek, 2005; Göncü, 2006; Aslan,2009).

2.5.4. Bireysel Faktörler

Bireyin Ruhsal Durumu

Bu konu ile ilgili literatürde bireylerin sergilediği örgütsel vatandaşlık davranışlarının ruhsal durumuna göre değişebileceğine değinmişlerdir (George, 1991; Williams ve Shaw, 1999). George (1991, s.300) olumlu bir ruh haline sahip olan kişinin çalıştığı örgütte gelişen olaylara ve iş ortamında iş arkadaşlarıyla ilgili algılamalarının daha olumlu olacağına belirtmiştir. Williams ve Shaw (1999, s. 656) olumlu duygusal durumu sağlayacak deneyimlerin, işgörenlerin, diğer iş arkadaşlarına yardım etme ve örgüte daha fazla bağlanma eğilimini sağlayacağını ifade etmektedirler. Dolayısıyla olumlu ruh haline sahip kişilerin daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemeleri olasıdır. Ancak bu fikre karşın, Somech ve Ron'un (2007) çalışmasında bireylerin olumsuz durumlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemediğine yönelik sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Kişilik Özellikleri

Kişilik özellikleri insanın dünyayı yorumlamada, olayları yargılamada ve sonuç çıkarmada kullandığı birer süzgeç görevi üstlenmektedir (Başaran, 2008, s.68). Örgütler, farklı kişilik özelliklere, kültürel değerlere ve beklentilere sahip olan bireylerin bir arada çalıştıkları sosyal yapılardır (Ülker, 2007, s.245). Yapılan araştırmalar kişilik özelliklerinin örgütsel davranış ve performans ile ilgili olduğunu ortaya çıkarmıştır (Isır, 2006, s.61). Kişilik özellikleri, kişilerin hayat karşısındaki zorluklara bakış açısı, onların bir iş yapmaya ya da sürdürmeye yönelik çabalarını belirler. İyimser insanların iç motivasyonları yüksek olup işlerin iyi gideceğine olan inançları yüksektir. Bir şeyler yaparsam sonuç değişir inancında olup boş vermişlik gibi bir tutum sergilemezler. İyimser özellikteki kişilerin iş yaşamlarında daha başarılı

oldukları gözlenmiştir (Baltaş, 2002, s.185). Yapılan incelemelere göre; zekâ, çeşitli yetenekler, kişilik ve bilgi düzeyleri bakımından bireylerin örgütsel etkinlik ve verimlilikleri değişmektedir. Çünkü her birey belli bir duruma aynı uyumu göstermeyebilir. Her birey başka insanlarla ve toplumla ilişkilerinde aynı biçimde hareket etmemektedir. Bu, kişinin davranış ve hareket biçimine ilişkin olarak ortaya çıkan kişiliğine bağlı olmaktadır (Eren, 2006, s.98).

Kişilik özellikleri işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergileme eğilimini etkileyen önemli belirleyicilerden bir tanesidir (Hui, Law ve Chen, 1999, s.4). Organ (1994), kişilik ve örgütsel vatandaşlık davranışı adlı çalışmasında, kişiliğin iş tutumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi açıklayabilmesinin mümkün olduğu ortaya koyulmuştur. Buna ek olarak Hui vd. (1999, s.5), kişilik özelliklerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını doğrudan etkilemediğini, fakat bu eğilimlerin işgörenlerin işlerinde karşılaştıkları durumlar ve diğer işgörenlerle ilişkileri ile değerlendirmelerini etkileyen bir etken olduğunu öne sürerek Organ'ın (1994) görüşüne destek vermişlerdir.

İhtiyaçlar

Artan çalışma süresi ve buna paralel olarak örgütün işgörene daha geniş imkanlar sunması da bireyin ihtiyacının daha fazla karşılanmasına neden olmaktadır (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2005, s.354). İhtiyacı karşılanan bireyin rol fazlası davranışlar sergilemesi olasıdır. Bu fikre ek olarak yine başarı odaklı bireyler, kendi performanslarından yüksek derecede tatmin olmakta ve üstün olma ihtiyaçlarını giderebilmek için örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyebilme ihtimalleri de artmaktadır (Atalay, 2005, s.30; Özdevecioğlu, 2003, s.11).

Eğitim Düzeyi

Araştırmanın problemi ifade edilirken belirtildiği gibi, eğitim ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki doğrudan incelemeye yönelik araştırmalar bulunmamasına karşın, demografik değişkenler arasında incelenen çalışmalarda eğitim düzeyinin örgütsel vatandaşlık davranışına olan etkisi üzerinde farklı görüşler

bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar işgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu etkilediği sonucuna ulaşmışlarsa da (Ang, vd., 2003; Van Dyne ve Pierce, 2004; Celep vd., 2004; Dilek, 2005; Çelik, 2007), bu görüşü desteklemeyen araştırmalar da bulunmaktadır (Ackfeld ve Coote, 2005; Arslantaş ve Pekdemir, 2007; Demir, 2007). Bu araştırmanın da temelini oluşturan eğitime ve eğitimin işletmeler açısından önemine yer vermekte fayda vardır.

2.6. Eğitim Kavramı ve Eğitimin İşgörenler ile İşletme Açısından Önemi

Eğitim, genel anlamda bireyde davranış değiştirme sürecidir. Diğer bir deyişle eğitim sürecinden geçen kişinin davranışlarında bir değişme olması beklenmektedir (Demirel, 2004, s.6). Orhaner ve Tunç (2003, s.3) eğitimi, bireyin kişiliğinin gelişmesine yardım eden, ona bilgi ve beceri kazandıran, bireyin ilgi ve yeteneklerine göre meslek sahibi yapan, topluma, çevreye ve yeniliklere duyarlı ve uyumlu olmasını sağlayan bir süreç olarak tanımlamaktadırlar. Eğitim, aile ile başlamakta, sosyal çevre ile devam etmekte, okul dönemini kapsayarak ve çalışma hayatını da içine alarak yaşam boyu sürmektedir (Öncüler, 2006, s.50).

Sürekli olarak insanın gelişim potansiyelini ortaya çıkarma çabasında olan eğitim; her meslek türüne göre de; o mesleğe yönelik olarak bazı davranış, beceri ve uygulamaları bireye kazandırmayı amaçlar. Bu paralelde bireyin meslek seçiminde önemli yeri olan eğitimin niteliği, kişinin mesleğindeki başarısı için temel kriterlerdendir (Ural ve Pelit, 2002). Eğitime işletme açısından bakıldığında, çalıştırılan insan gücünün daha verimli olması için çeşitli eğitim programlarının devreye sokularak işgörenlerin bilgi, beceri ve davranışlarında olumlu gelişmeler sağlanması amaçlanmaktadır (Ergül, 2006, s.54).

Eğitimin faydaları işletme ve işgörelere faydaları şeklinde iki bölüm olarak düşünülebilir (Ataklı, 1992, s. 63-82):

Tablo-1
Eğitimin Faydaları

İşletme Açısından Faydaları	İşgören Açısından Faydaları
• İşletmenin satış ve karlarını yükseltir. • İşletmenin sadık müşterileri olur. • Mevcut müşterilerini daha az kaybeder. • Müşterilerin memnun edilmesi konusunda daha gerçekçi düşünülür. • Yapılan hataların düzeltilmesinden sonra daha fazla tatmin olmuş müşteriler kazanılır. • Memnun olmayan müşteriler şikayetlerini daha rahat söyler. • Müşteri tatminsiz olmasının zararlı etkileri konusunda çalışanlar daha fazla bilinçlenir. • İşletmenin toplumdaki görüntüsünü iyileştirir. • <i>İşletme içinde çalışanlar arası ilişkileri iyileştirir.</i>	• Müşteri ihtiyaçlarını daha kolay anlarlar. • Müşterilerden gelen talep ve isteklere daha hızlı cevap verirler. Şikâyetleri daha etkin bir şekilde çözümlerler. • Başkalarından eleştiri almayı ve bu eleştirileri kişisel kalitenin geliştirilmesi için kullanabilirler. • İşletmenin kalite standartlarının yükseltilmesine yardımcı olurlar. • Terfi şansları artar ve sorumluluk düzeyi daha fazla olan görevleri yapabilirler. • <i>Kişisel ilişkilerinin daha iyi bir düzeye gelmesini sağlarlar.</i> • İç ve dış müşterilere karşı daha iyi hizmet ederler. • Nasıl şikayet edeceğim ve nasıl kalite talebinde bulunacağımı öğrenirler. • <i>Yapmakta oldukları görevlerden daha fazla memnun olurlar.</i> • <i>Kendilerine olan saygılarını daha yüksek düzeye çıkartırlar.</i> • Gelirleri artar. • <i>Mutlu olurlar.</i>

Kaynak: Ataklı, 1992, s.63-82; Şahin ve Batman, 2002, s.446;

Yukarıdaki tabloda eğitimin işletme ve işgörenler açısından faydaları dikkate alındığında örgütsel vatandaşlık davranışlarını artıracak yönünde bazı çıkarımlarda bulunulabilir. İşletmede işgörenler arası ilişkilerin iyileşmesi daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı ortaya konmasını sağlayacaktır. İşgörenler arası iyi ilişkilerin sonucu olarak özellikle özgecilik, vicdanlılık, nezaket ve centilmenlik boyutundaki davranışların ortaya çıkması muhtemel olarak düşünülmektedir. İşinden memnun olan, mutlu olan ve kendine saygısı yüksek olan işgörenlerin daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi kaçınılmazdır.

Eğitime işletme açısından bakıldığında, çalıştırılan insan gücünün daha verimli olması için çeşitli eğitim programlarının devreye sokularak işgörenlerin bilgi, beceri ve davranışlarında olumlu gelişmeler sağlanması amaçlanmaktadır (Ergül, 2006, s.54).

Eğitimin önemine otel işletmeleri açısından bakıldığında, diğer sektörlere göre eğitim konusunun daha önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Bunun temel nedeni, otel işletmelerinin hizmet sektörü içinde yer almasıdır. Otel işletmelerinde çalıştırılan insan gücünün daha verimli olması için, çeşitli eğitim programlarının devreye sokulması gerekmektedir (Örücü, 2002, s.427). Bu nedenle okullarda verilen eğitimin yanında işletmelerin gerçekleştirdiği hizmet içi eğitim faaliyetleri de önem kazanmaktadır.

2.7. Hizmet İçi Eğitim

İşletmeler hızlı değişen bir dış çevreye uyum göstermek zorundadırlar. Değişimi yakalayabilmek için çalışanların eğitimi ve geliştirilmesi gerekmektedir (Ergül, 2006, s.53). İşletmeler ilerlemek, gelişmek, hayatta kalarak faaliyetlerini sürdürmek ve dinamiklerini koruyabilmek için eğitime önem vermek zorundadırlar (Dereli, 2005, s.72). Eğitimin amacı, bireylerin iş tatminlerini, verimlerini ve bütün olarak örgütün performansını yükseltmektir (Çalık, 2006, s.5). Örgütsel etkinliğin temel koşullarından biri, her düzeydeki işgörenin eğitim faaliyetleri ile geliştirilmesidir (Canman, 2000, s.93). İşletmelerin başarısı işgörenlerin başarısına bağlıdır. İşgörenlerin yeni şeyler öğrenmesi ve kendini geliştirmesi yoluyla işteki performanslarını yükseltmek mümkündür. Planlanmış eğitim faaliyetleri ile, işletmenin istediği yönde tutum ve davranış değişikliği yaptırılabilir. Bu nedenle bütün işletmelerde çalışanların eğitimi ve geliştirilmesinin özel önemi vardır (Ergül, 2006, s.52). Bu düşünceler doğrultusunda, hizmet içi eğitim faaliyetlerinin, örgütler açısından büyük önem taşıdığı açıktır.

Hizmet içi eğitim, herhangi bir meslek sahibinin mesleğinin ilk gününden itibaren kendini mesleki açıdan yetiştirmesi ve/veya yetiştirilmesi sürecidir (Pehlivan, 1997, s.130). Şahin ve Batman'a göre (2002, s.446) hizmet içi eğitim, işletmelerde belirli bir maaş ve ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylerin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak üzere yapılan eğitimidir. Taymaz'a (1997, s.4) göre hizmet içi eğitim; özel ve tüzel kişilere ait iş yerlerinde belirli bir maaş veya ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylerin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak üzere yapılan eğitimidir. Bir diğer ifade ile hizmet içi eğitim, bireylerin ya da onların oluşturdukları grupların işletmede yüklendikleri ya da yüklenecekleri görevleri daha

etkili ve başarılı yapabilmek için onların mesleki bilgi ufuklarını genişleten, düşünce, gerçekçi karar alma, davranış ve tutum, alışkanlık ve anlayışlarda olumlu değişimler yapmayı amaçlayan bilgi, görgü ve becerilerini artıran eğitsel eylemlerin tümüdür (Karagöz, 2003, s.164). Hizmet içi eğitim yoluyla bireylere özellikle işlerinin gerektirdiği mesleki bilgi, beceri ve tutumlar kazandırılır (Taymaz,1997, s.4). Canman'a (2000, s.97) göre hizmet içi eğitimin amaçları şu şeklide sıralanabilir;

- a. İşgöreni görevini daha iyi yerine getirebilecek düzeye getirmek,
- b. İşgörene görevini nasıl yerine getireceğini öğretmek (göreve yeni başlayanlar için).
- c. Bir çalışma gurubunu oluşturan işgörenlere görevlerini nasıl yerine getireceklerini ve bir ekip olarak nasıl birlikte çalışacaklarını öğretmek.

Turizm sektöründe rekabet etmenin koşullarından biri de nitelikli işgören istihdam etmektir. Ancak, turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin işletme dışından nitelikli işgören temin etmeleri çok zor olduğu gibi, özellikle yıl boyu faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin ihtiyaç duydukları iş gücünü kendi bünyelerinden karşılamaları zorunluluğu hiç kuşkusuz hizmet içi eğitim programının uygulanmasını kaçınılmaz kılmaktadır (Pınarbaşı, 2007, s.40). İşgörenin aile yaşamı veya okul yaşamından aldığı eğitim çalışma başarısını etkileyebilmektedir. Bunu önlemenin en iyi yolu hizmet içi eğitime ağırlık verilmesidir (Örücü ve Esenkal, 2005, s.151).

Kişinin mesleğinde yararlı olması ve kurumun verimliliğini yükseltmesi açısından hizmet içi eğitimin kazandırdığı bilgi, beceri ve tutumlar önem taşımaktadır. Konaklama işletmelerinde gerçek verimliliğe ulaşabilmek, mal ve hizmetlerin kalitesini artırabilmek için, işgücünden daha etkin faydalanmak gerekmektedir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde sürekli ve etkili bir hizmet içi eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi gerekmektedir (Pınarbaşı, 2007, s.35).

Bir kurumda çalışan işgören, hizmet içi eğitim sayesinde iş konusunda bilgilendiği takdirde işinin bilincinde olacak, bilgilerini beceriyle desteklediğinde işinde başarılı olacak ve işiyle bütünleşecektir (Karabaş, 1989, s.8). Bunun sonucunda kendini geliştiren ve işini iyi öğrenen işgören işyerinde kalacak ve işgören devir hızı azalacaktır. Sonuç itibariyle, işgücü maliyetleri de düşeceğinden, bu noktada, hizmetiçi eğitimin

hem işletmeye hem de işgörene birtakım faydalar sağladığı söylenebilir (Pelit ve Türkmen, 2007, s.204). Bu faydalar aşağıda tablo halinde sunulmuştur:

Tablo-2
Hizmet İçi Eğitimin Faydaları

1. Hizmet İçi Eğitimin İşletmeye Sağladığı Faydalar
• İşletmelerde kar ve karlılık bilincini yükseltir. • İşletmenin imajının yükselmesine yardımcı olur ve işletme hizmet ettiği toplumda saygınlık kazanır. • İşletmenin sağlıklı ve güvenli bir biçimde büyümesini sağlar. • Yenilik ve gelişmelere kolaylıkla uyulur, işletmenin kendisini yenilemesi kolaylaşır. • İşgören-işveren ilişkilerini geliştirir. • İç kaynaklardan işgören teminini yükseltir. • Üretim, yönetim ve işgören maliyetlerini düşürür. • Örgüt içi iletişimi güçlendirir. • Örgütün karar verme ve sorun çözme yeteneğini artırır. • Örgütsel politikaların benimsenmesini ve tam olarak uygulanmasını sağlar. • Üretilen mal ve hizmetlerin kalitesini artırır. • Üretimde verimlilik artışı olur. • İş güvenliği sağlanır, iş kazaları azalır. • Yönetici- işgören ilişkilerini geliştirir. • İşgörenin değişikliklere karşı olan direncini azaltır. • İşgörenin işinden ve başkalarından şikâyet etmemesini sağlar. • İşgören devamsızlığı azalır. • Eğitim ile işgörene kendini denetleme imkânı sunduğundan gözetimi azaltmaktadır. • Teknolojinin kullanılmasını kolaylaştırdığından, kusurlu üretim ile işletme maliyetlerini azaltır.
2. Hizmet İçi Eğitimin İşgörene Sağladığı Faydalar
• İşgörenin iş gücü piyasasındaki değerini ve kazanma gücünü artırır. • İşinde daha yetenekli kılarak verimini artırır. • Kendine güven ve başarıma duygusunu geliştirir. • Karar verme ve sorun çözme yeteneğini geliştirir. • İletişim yeteneğini geliştirir. • Bireysel ihtiyaçların tatmin edilmesini sağlar. • Geleceğe daha güven ve umutla bakmasını sağlar. • İşletme içinde ve dışında çalışanlara bir saygınlık kazandırır. • Rahat ve emin bir iş yapma olanağı sağlanır. • Kariyer gelişimine yardımcı olur. • İşgörene iş kazalarının sebeplerini ve kendisini koruma yollarını öğretir. • Yeni sorumluluklar alma korkusunu ortadan kaldırır. • İşe devamsızlığı azaltır. • İş tatminini yükseltir. • İşgörenlerin işletme ile uyumuna katkı sağlar. • Araç-gereç kullanımındaki zarar-zıyanı azaltır. • Sorumluluk alma, tanınma ve terfi gibi güdüleyici değişkenleri kullanıma hazır hale getirir.

Kaynak: Bingöl, 1990; Ataklı, 1992; Tetik, 1992; Geylan, 1996; Taymaz, 1997; Oğuz, 1999; Çevikbaş, 2002; Karagöz, 2003; Pelit ve Türkmen, 2007.

Konaklama işletmelerinde eğitimin, işgören, işletme ve müşteri açısından önemi oldukça fazladır. İşgören, eğitilmiş olması nedeniyle işi nasıl yapacağını iyi bildiğinden daha az stres altında olacaktır. Bunun yanı sıra eğitimin işletmede işgörenin kendi

kişisel, profesyonel gereksinimlerinin giderilmesine de yardımcı olacak, işgören bu sayede kendi kapasitesinin tam olarak ne olduğunun farkına varacaktır. Aynı zamanda işgörenin inisiyatif kullanarak karar verme, sorunlara çözüm getirme ve iletişim becerilerini de geliştirme imkanı verir. Bu durum, konaklama işletmelerinde işgörenin eğitimi ile verimlilik ve kârlılık arasında olumlu bir ilişki bulunduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca eğitim en önemli motivasyon unsurlarından biridir. Ekonomik başarı, iş tatmini, moral, müşteri ilişkileri, hizmet üretimi ve sorumluluk da eğitimin anahtar unsurlarıdır. Kalıcı ve uzun ömürlü bir örgüt için eğitim hayati bir önem taşımaktadır ve gelecek için önemli bir yatırımdır (Pınarbaşı, 2007, s.42).

Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin uygulanmasında kullanılan yöntemler, eğitim programının yapıldığı zamana ve yere göre sınıflandırılarak iki ana bölüm altında toplanabilir (Atak,2006, s.37; Ergül,2006, s.62; Öztürk ve Sancak, 2007, s.9). Bunlar;

- a). İş başında hizmet içi eğitim yöntemleri,**
- b). İş dışında hizmet içi eğitim yöntemleridir.**

İş başında eğitimde, işgören bir tarafta çalışmakta iken bir taraftan da eğitilmektedir (Ergül, 2006, s.62). Eğitim, işgöreni görevinden uzaklaştırmadan, işgören görevini yerine getirirken verilmektedir. İş başında hizmet içi eğitim, yaşayarak ve uygulayarak öğrenmeyi içermektedir. Bu eğitim yöntemlerinin, basit ve kolay olması ve uygulama maliyetinin oldukça düşük olmasından dolayı otel işletmelerinde yaygın olarak kullanılmaktadır (Pınarbaşı, 2007, s.72).

İş dışında eğitim ise, işgörenin işinin başından uzaklaştırılması ile işletme içinde veya dışında iş dışı saatlerde gerçekleştirilen eğitsel çabaları kapsamaktadır. Karagöz'e göre (2002, s.48), iş dışında hizmet içi eğitim yöntemi, işgörenlerin normal iş ortamında kullanılanlardan daha basit araç, gereç üzerinde çalıştıkları ve işgörenlerin teorik bilgiler edinmesine yönelik bir eğitim hizmet içi eğitim yöntemidir. İş dışında, işten ayrı bir yerde düzenlenen eğitim faaliyetleri ile işgörenlerin kişiliklerini, becerilerini ve böylece verimliliklerini artırmaları amaçlanmaktadır (Atak, 2006, s.47). Başlıca iş dışında hizmet içi eğitim yöntemleri; anlatım, konferans, rol oynama, örnek olay, tartışma ve simülasyon çalışmalarıdır.

Araştırmaya konu olan eğitim ve hizmet içi eğitimle ilgili bilgilerin ardından, uygulama alanını turizm sektörü içinde olan otel işletmeleri işgörenlerini içerdiğinden, Türkiye’de turizm eğitimi ile ilgili bilgi vermek gerekmektedir.

2.8. Türkiye’de Turizm Eğitimi

Günümüzde hizmet sektörü, sanayiye ve tarıma göre daha hızlı gelişme göstermektedir. Hizmet sektörü içinde yer alan turizm sektörü, özellikle gelişmekte olan ülkelerde istihdam yaratan bir sektör olması nedeniyle en fazla önem verilen hizmet sektörü bileşeni konumundadır. Doğal ve kültürel zenginliğe sahip ülkemizde işsizlik oranının yüksek olması, turizm sektörüne önem verilmesini gerekli kılmaktadır. Ancak turizmde işgücünün mutlaka eğitilmiş olması gerekmektedir. Bu nedenle turizm öğretim programı mesleki ve teknik eğitimde önemli yere sahiptir (Orhaner ve Tunç, 2003, s.224). Turizm sektöründe mümkün olan en kaliteli hizmetin, emek gücünden ekonomik ve sosyal bakımdan en yüksek düzeyde yararlanılarak verilmesi esas olduğundan, kullanılan işgücünün istenilen düzeyde ve yeterli bir eğitim almış olması gerekmektedir (Sarı, 2007, s.9). Turizmin beklenen ekonomik katkıyı sağlaması, büyük ölçüde turisti memnun etmeye bağlı bulunmaktadır. Turisti memnun etmenin önemli koşullarından birisi de kuşkusuz kaliteli hizmet sunmaktır. Temiz bir yatak, isteklere uygun bir yemek, yeterli ilgi vb. günümüz turistinin aradığı başlıca konulardır. İstenen kalitede hizmet verilebilmesi ise büyük ölçüde turistik tesislerdeki işgörenler ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle turizm sektöründe çalışan işgörenlerin eğitimi son derece önemlidir (Çetin, 1987, s.2; Öncüer, 2006). Turizm sektörü ve işletmeleri için iyi eğitilmiş, nitelikli, motivasyonu yüksek bu sektörde çalışmaya istekli insan kaynağı oluşturma gereği ihmal edilemeyecek derecede bir öneme sahiptir. Çünkü insana dayalı hizmetlerden oluşan sektörün, daha kaliteli hizmet verebilmesi ve müşteri memnuniyetini sağlayabilmesi kaliteli bir insan kaynağına sahip olması ile mümkündür (Ural ve Pelit, 2002, s.76). Turizmde kaliteli bir insan kaynağı da ancak eğitilmiş insanlardan oluşturulabilir. Bu kaliteli insan gücü de turizm eğitimi ile gerçekleştirilebilir. Kaliteli insan gücünün verimliliği artıracığı bir gerçektir. Eğitim ile verimlilik arasında çok sıkı bir ilişki vardır. Ancak çalıştığı iş kolunda gerekli mesleki beceriyi öğrenmiş bir insan zamanını ve yararlandığı araç ve gereçleri verimli bir

şekilde kullanabilecektir. Eğitim isanalara bilgi ve beceri kazandırmanın yanı sıra, belli bir görüş açısı da aşılacaktır (Ağaoğlu, 1991, s.32).

Turizm eğitiminin temel amacı, turizm endüstrisinin gelişmesine katkı sağlamak, gereksinim duyulan niteliklerde işgörenler yetiştirmektir (Çimen, 2008, s.268). Türkiye’de turizm eğitimi, 1953 yılında Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın işbirliği yapması sonucu Ankara ve İzmir Ticaret Liselerinde Turizm Meslek Kurslarının açılmasıyla, bazı turizm derneklerinin de tercüman rehberlik kurslarını düzenlemeleriyle başlamış ve 30 yıllık bir dönem içinde de kademeli olarak gelişme göstermiştir (Ağaoğlu, 1991, s.76; Tüylüoğlu, 2003, s.7, Ünlüöner ve Boylu, 2005, s.14, Sarı, 2007, s.8).

Türkiye’de turizm eğitimi, yaygın ve örgün eğitim çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu’na göre örgün eğitim, okul öncesi eğitimi, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretimi kapsarken, yaygın eğitim ise örgün eğitim faaliyetlerinin yanında ve dışında düzenlenen eğitim faaliyetlerinin tümünü kapsamaktadır. 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu’na göre örgün eğitim; öğrencilerin, eğitim-öğretim süresince ders ve uygulamalara devam etme zorunluluğunda oldukları bir eğitim-öğretim türü iken, yaygın eğitim ise toplumun her kesimine ve değişik alanlarda bilgi ve beceri kazandırma amacı güden bir eğitim-öğretim türüdür.

Yaygın eğitim, örgün eğitim sistemine hiç girmemiş, herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademelerin herhangi birinden ayrılmış olan bireylere, ilgi ve gereksinim duydukları alanda yapılan eğitimidir. Bu eğitim, çeşitli yaş gruplarındaki ve farklı seviyelerdeki bireylere amaçlarına uygun olarak hazırlanmış programlarla, programların gerektirdiği ortamda ve sürede verilen eğitimidir. Halk eğitimi, hizmet öncesi eğitim ve hizmet içi eğitim de yaygın eğitimi öğelerindendir (Taymaz, 1997, s.3).

Türkiye’de turizm eğitiminin bugünkü durumu aşağıda tablo halinde sunulmuştur:

Tablo-3
Türkiye’de Turizm Eğitiminin Genel Görünümü

TÜRKİYE’DE TURİZM EĞİTİMİ		
ÖRGÜN TURİZM EĞİTİMİ		YAYGIN TURİZM EĞİTİMİ
MEB Bünyesinde	YÖK Bünyesinde	Farklı Kurumlar
Anadolu Tic. Meslek Liseleri Anadolu Otelcilik ve Turizm M.L. Anadolu Meslek Liseleri Özel Mesleki Ortaöğretim Okulları	Önlisans Lisans Yüksek Lisans	Kültür ve Turizm Bakanlığı (TUREM vb.) MEB (Çıraklık Eğt. Merkezleri) İŞKUR (Çeşitli kurslar) Meslek Kuruluşları (TOBB vb.) AÖF (Uzaktan eğitim) Sosyal Kuruluşlar (TUGEV vb.) Üniversiteler (Sertifika Programları) Belediyeler Sendikalar (TOLEYİS vb.) Özel Eğitim Kurumları (Kurslar) Halk Eğitim Merkezleri İşletmeler (Hizmet İçi Eğitim) Diğer

Kaynak: Ünlüöner ve Boylu, 2005, s.12

Örgün turizm eğitimi, ortaöğretim düzeyinden doktora programına kadar devam eden turizm eğitimi faaliyetidir ve diploma vermeye yöneliktir. Ortaöğretim düzeyinde; Anadolu otelcilik ve turizm meslek liseleri, Anadolu aşçılık meslek liseleri, ticaret meslek liseleri ve Anadolu meslek liselerinde açılan programlarda mesleki turizm eğitimi verilmektedir. Yükseköğretim düzeyinde mesleki turizm eğitimi ise; önlisans, lisans ve lisansüstü olmak üzere üç aşamada verilmektedir. Önlisans düzeyinde mesleki turizm eğitimi, iki yıllık meslek yüksekokullarının bünyesinde açılan programlarla verilmektedir. Lisans düzeyinde ise, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulları ve farklı fakültelerde açılan turizm işletmeciliği bölümleri bu eğitimi vermektedir. Üniversitelerin sosyal bilimler enstitülerinde yüksek lisans ve doktora programları altında lisansüstü turizm eğitimi verilmektedir (Avcıkurt ve Karaman, 2002, s.53; Aymanuv ve Aymanuv, 2002, s.33; Üzümcü ve Bayraktar, 2004, s.80-82; Ünlüöner ve Boylu, 2005, s.15-20; Öncüer, 2006, s. 165).

Yaygın turizm eğitimi, bünyesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUGEV ve özel bazı kuruluşlarca gerçekleştirilen mesleki turizm eğitimi ve işbaşı sektörel kursları içermekte ve bu kurslara katılarak başarı ile tamamlayanlara sertifikalar verilmektedir (Demirkol ve Pelit, 2002, s.128). Toplumsal düzeyde yapılan yaygın turizm eğitimi çalışmaları ile turizm işletmelerinde çalışmalarına rağmen mesleki turizm eğitimi olmayan kişilere meslekleri ile ilgili bilgiler verilmesi, yeteneklerin kazandırılması yönünde yapılan eğitim olup, geniş halk kitlelerinin turizmle ilgili belirli konularda eğitilmesidir (Aymankuv ve Aymankuv, 2002, s.32).

Yaygın turizm eğitimi içinde bulunan hizmet içi eğitim, teknik ve sosyal bakımdan yeterli ve kariyer gelişimini sürdürebilecek kapasiteye sahip personel temin etmek açısından gereklidir (Bucak, 2007, s.37). Hizmet içi eğitim personele çalışma görevinin gereğini bilerek ve anlayarak yapma olanağı vermektedir. Böylece yönetimin denetsel yükümlülüğü de bir ölçüde hafiflemekte ve nitelikli insan gücü sıkıntısı da azalmaktadır (Atak, 2006, s.14).

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama yöntemi ve verilerin çözümlemesi konularına yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirleyerek söz konusu davranışların eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini saptamayı amaçlayan bu araştırma, uygulamalı bir araştırma olup; betimsel bir nitelik taşımaktadır. Karasar (2008, s.27), uygulamalı araştırmayı, üretilen bilgilerin değerlendirilmesi ile problemlerin fiilen çözümünü gerçekleştirmeyi, bilim olaylarını denetim altına alma işlevini gerçekleştirmeyi amaçlayan ve üretilmiş ya da üretilmekte olan bilginin denemeli uygulaması olarak tanımlamaktadır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Ankara'daki üç, dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Ankara, Türkiye'nin başkenti ve en büyük ikinci şehri olup gerek otel sayısı, gerek bu otellerde çalışan işgören sayısı ve bu otellerin tüm sezon hizmet verdikleri dikkate alındığında şehir otelciliğini temsil etme kapasitesine sahiptir. Ancak, evren büyüdükçe soyutlaşmakta ve evrene ulaşmak güçleşmektedir (Karasar, 2008, s.110).

Bilimsel araştırmalarda çalışma evreninin tamamına ulaşılabilceği gibi, bu evren içerisinde belirli bir yöntem ile seçilebilecek örneklem aracılığıyla da tespit edilebilir (Ural ve Kılıç, 2006, s.33). Evrenin tamamına ulaşılması zaman, maliyet kısıtlaması ile mesafe ve kontrol güçlükleri (Karasar, 2008, s.11) gibi nedenler dikkate alındığında, araştırma evreninin tümüne ulaşmak bazen mümkün olamamaktadır. Bu nedenle araştırmada örneklem alma yoluna gidilmiştir. Araştırmalarda örneklem sayısının belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken temel unsur, esas alınan örneğin, hedef kitle olarak alınacak yığının (topluluğun) özelliklerini yansıtacak ve araştırmanın

en düşük maliyetle yapılabilmesini sağlayacak nitelikte olmasıdır (Cannon, 1994, s.137).

Araştırmalarda, tek bir örnekleme yöntemi kullanılabileceği gibi iki veya daha fazlası da kullanılabilir. Olasılıklı örnekleme yöntemlerinden tabakalı ve küme örnekleme yöntemlerinin birlikte kullanımının zorunlu olduğu araştırmalarda başvurulan örnekleme yöntemi aşamalı örnekleme yöntemi olarak bilinmektedir (Çıngı, 1994, s.276; Sümbüloglu ve Sümbüloglu, 2005, s.62). Yukarıdaki bilgiler çerçevesinde araştırmada aşamalı örnekleme yöntemi kullanılmış olup, otel türleri (3, 4, 5 yıldızlı) göz önünde bulundurularak her türden otel işgörenlerinin temsil edilmesi amacıyla tabakalı örnekleme yöntemi ve her bir tabakadan oluşturulan otellerin tamamı yerine; zaman, maliyet kısıtlaması ile mesafe ve kontrol güçlükleri gibi nedenlerden dolayı küme örnekleme yönteminden yararlanılmıştır.

Tabakalı örnekleme yöntemi, evreni oluşturan birimlerin araştırma konusu ile ilgili özelliklerin heterojen olması durumunda kullanılır (Köklü, 2002, s.129-130; Ural ve Kılıç, 2006, s.41). Küme örnekleme yönteminde ise, öncelikle evreni oluşturan birimler değil, bu birimlerin bağlı olduğu kümeler ele alınır. Burada eşit olasılıkla seçilme şansına sahip olan birimler değil kümelerdir (Ural ve Kılıç, 2006, s.41).

Araştırmalarda, evren hacminin büyüklüğü ($N > 10.000$ veya $N < 10.000$), değişkenlerin türü (nitel veya nicel) ve güven düzeyinin ($1 - \alpha$) göz önünde bulundurularak bulundurulmayacağı gibi belirleyiciler dikkate alınarak, örneklem hacminin hesaplanması için ilgili literatürde (Davis ve Cosenza, 1998, s.28; Ryan, 1995, s.36; NEA, 1965, s.25; Tatlıdil, 1996, s.45; Arıkan, 2000; Özdamar, 2001, s.257; Sekaran, 2003, s.119; Ural ve Kılıç, 2006, s.47; Karasar, 2008, s.124;) bazı formüller verilmiştir.

Bu araştırmada, her bir tabaka veya otel türünden alınması gereken örneklem sayısı için aşağıdaki formül kullanılmıştır. Bu formül, evreni oluşturan birimlerin sayısının 10.000'den küçük olduğu (sınırlı evren) durumlarda önerilmektedir (Özdamar, 2001, s.257);

3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin her biri için;

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N - 1) \cdot H^2 + Z_{\alpha}^2 \cdot \sigma^2}$$

Formüllerde verilen parametrelerin anlamları ise şunlardır:

- N:** Evren hacmi
- n:** Örneklem büyüklüğü (örnekleme dahil edilecek birey sayısı)
- σ :** Standart sapma değeri
- H:** Standart hata değeri (evren ve örneklem ortalaması arasında izin verilebilecek maksimum fark)
- Z:** Belirli bir α anlamlılık düzeyine (yanılma olasılık değerine) karşılık gelen teorik değer

Formülü oluşturan parametrelerin belirlenmesinde araştırmacının önceden bazı kestirimlerde bulunması gerekmektedir. Ortalamaya göre katlanılabilir hata değeri “H”; evren ve örneklem ortalaması arasında izin verilebilecek maksimum fark olup, araştırmacının evren değeri kestirmede gösterebileceği toleransın bir ifadesidir. Araştırmacı, ölçümü yapılan özelliğin duyarlılık derecesine bağlı olarak hata değerini büyük ya da küçük tutabilir. Bu değer küçük tutulması, duyarlılığı artıracak gibi örneklem hacminin de daha büyük olmasını gerektirir. Diğer taraftan, standart sapma değeri için evrenden alınacak küçük bir pilot grup üzerinde yapılacak ölçümler kullanılabilir. Araştırmacı tarafından belirlenen diğer bir parametre ise, güven düzeyidir. Sosyal bilimlerde araştırmalar genellikle %99 ya da %95 güven düzeyinde yapılmaktadır. Güven düzeyini %100’e tamamlayan değer ise yanılma olasılığı ya da anlamlılık düzeyi olarak ifade edilmektedir (Kılıç ve Pelit, 2004, s.118; Karasar, 2008, s. 121).

Yukarıdaki bilgiler dikkate alınarak, bu araştırmada, evren ve örneklem ortalaması arasında izin verilebilir hata değeri (H) $\pm 0,15$ olarak alınmış ve yapılan analizler, anlamlılık düzeyi (α) 0,05 alınarak değerlendirilmiştir. Formüldeki parametrelerden standart sapma “ σ ” değeri ise; 40 denek üzerinde yapılan pilot uygulama sonucu $\sigma=1$ olarak belirlenmiştir.

Turizm istatistikleri incelendiğinde (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2008; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007a), otel işletmelerinde çalışan işgören sayısı verilmemektedir. Sadece konaklama işletmeleri sayıları ve bunlara ait oda ve yatak kapasiteleri hakkında bilgi edinilebilmektedir. Bu durumda, otel işletmelerindeki işgören sayısına ulaşabilmek amacıyla aşağıdaki tabloda verilen hesaplama yönteminden yararlanılmış ve otel işletmelerindeki işgören sayısı hesaplanmıştır.

Tablo -4
Türkiye’deki Otel İşletmelerinde Yatak ve Oda Başına Düşen İşgören Sayısı

İşletme Türleri	Oda Başına Düşen İşgören Sayısı	Yatak Başına Düşen İşgören Sayısı
5 yıldızlı otel	1.18	0.59
4 yıldızlı otel	0.76	0.38
3 yıldızlı otel	0.72	0.36
2 yıldızlı otel	0.56	0.28
1 yıldızlı otel	0.50	0.25
Özel belgeli otel	1.48	0.74
Tatil köyleri	0.74	0.37
1.sınıf motel	0.74	0.37
2.sınıf motel	0.94	0.47
Pansiyon ve oberj	0.40	0.20
Toplam ortalama	0.70	0.35

Kaynak: Turizm Bakanlığı, 1989, s.61.; Ağaoğlu, 1992, s.114.

Ankara’daki 3, 4, 5 yıldızlı otellerde çalışan işgören sayısı, Kültür ve Turizm Bakanlığı (2008) yılı verilerinde Ankara otelleri ile ilgili veriler bulunmadığından Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007A) verilerinden yararlanılarak ve yatak başına düşen personel sayısını hesaplama yöntemi kullanılarak hesaplanmıştır. Hesaplanan işgören sayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir;

Tablo- 5
Türlerine Göre Ankara’daki Beş, Dört ve Üç Yıldızlı Otel İşletmelerine İlişkin Bilgiler

Otel Türü	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Azami İşgören Sayısı*	Doluluk Oranı (%)	Mevcut İşgören Sayısı**
5 Yıldızlı	16	3376	7371	4349	35,16	1529
4 Yıldızlı	35	2806	5445	2069	34,94	723
3 yıldızlı	41	2433	4768	1716	34,12	585
TOPLAM	92	8615	17584	8134	-	2837

* Azami işgören sayıları, yatak başına düşen işgören sayısı hesaplama yönteminden yararlanılarak hesaplanmıştır.

** Mevcut işgören sayısı, doluluk oranı gözetilerek hesaplanmıştır.

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007A, s. 25; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007B, s. 36.

Yukarıdaki tabloda Ankara'daki türlerine göre otel sayıları, yatak kapasiteleri ve doluluk oranları dikkate alındığında beş yıldızlı otellerde 1529, dört yıldızlı otellerde 723 ve üç yıldızlı otellerde 585 işgören çalıştığı hesaplanmıştır. Ancak örneklem almak için, otellerin doluluk oranı hesaba katılmadan azami işgören sayısı dikkate alınmıştır.

Ankara'daki 5 yıldızlı otellerde yatak kapasitesinin toplam **7371** olduğu görülmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007A, s.25). Tablo- e göre 5 yıldızlı otel işletmelerinde yatak başına düşen işgören sayısı **0,59** olduğuna göre;

[İşgören Sayısı=Yatak Sayısı*Yatak Başına Düşen personel sayısı] formülüne göre;
7371*0,59 =4348,89 adet işgören çalışabileceği tahmin edilmektedir.

Aynı doğrultuda; Ankara'daki 4 yıldızlı otellerde yatak kapasitesinin toplam **5445** olduğu görülmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007A, s.25). Tablo- e göre 4 yıldızlı otel işletmelerinde yatak başına düşen işgören sayısı **0,38** olduğuna göre;

[İşgören Sayısı=Yatak Sayısı*Yatak Başına Düşen personel sayısı] formülüne göre;
5445*0,38 =2069,1 adet işgören çalışabileceği tahmin edilmektedir.

Ankara'daki 3 yıldızlı otellerde yatak kapasitesinin ise toplam **4768** olduğu görülmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007A, s.25). Tablo- e göre 3 yıldızlı otel işletmelerinde yatak başına düşen personel sayısı **0,36** olduğuna göre;

[İşgören Sayısı=Yatak Sayısı*Yatak Başına Düşen personel sayısı] formülüne göre;
4768*0,36 =1716,48 adet işgören çalışabileceği tahmin edilmektedir.

Yukarıdaki veriler dikkate alınarak, her bir tabaka veya otel türünde örnekleme alınması gereken minimum sayı şu şekilde hesaplanmıştır:

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N - 1) \cdot H^2 + Z_{\alpha}^2 \cdot \sigma^2} \quad \text{formülüne göre;}$$

Beş yıldızlı oteller için;

N=4349 $\alpha = 0,05$ için $z_{0,05} = 1,96$ ve $\sigma = 1$ $H = \pm 0,15$ değerleri için

$$n = \frac{4349 \cdot 1^2 \cdot 1,96^2}{(4349 - 1) \cdot 0,15^2 + 1,96^2 \cdot 1^2} = 164 \quad \text{olur.}$$

Dört yıldızlı oteller için;

$N=2069$ $\alpha=0,05$ için $z_{0,05}=1,96$ ve $\sigma=1$ $H=\pm 0,15$ değerleri için

$$n = \frac{2069 \cdot 1^2 \cdot 1,96^2}{(2069 - 1) \cdot 0,15^2 + 1,96^2 \cdot 1^2} = 158 \text{ olur.}$$

Üç yıldızlı oteller için;

$N=1717$ $\alpha=0,05$ için $z_{0,05}=1,96$ ve $\sigma=1$ $H=\pm 0,15$ değerleri için

$$n = \frac{1717 \cdot 1^2 \cdot 1,96^2}{(1717 - 1) \cdot 0,15^2 + 1,96^2 \cdot 1^2} = 155 \text{ olur.}$$

Yukarıdaki formüllerden hesaplanan ve örnekleme alınması gereken minimum sayıların elde edilebilmesi için, geri dönmeyecek ve geçersiz sayılacak anketler göz önünde bulundurularak, her bir otel türü için 200 olmak üzere toplam 600 anket uygulanmıştır. Uygulanan anketlerden beş yıldızlı oteller için 181, dört yıldızlı oteller için 188, üç yıldızlı oteller için ise 187 olmak üzere toplam 556 anket değerlendirmeye alınmıştır. Bu verilere göre her bir otel türü için geri dönen ve geçerli kabul edilen anket oranları %90'ın üzerindedir.

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmış ve Basım ve Şeşen'in (2006) geliştirdiği örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinden yararlanılmıştır. Basım ve Şeşen (2006) bu ölçeğin, geçerlik ve güvenirliklerinin yüksek olduğu ve Türkiye'de yapılacak araştırmalarda başarı ile uygulanabileceğini belirtmişlerdir.

Araştırmada uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde cevaplayıcıların kişisel özelliklerine ve çalıştıkları işletmeye ilişkin özelliklerine; ikinci bölümde eğitim durumlarına ilişkin bilgilere yer verilmiş; üçüncü bölümde ise örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine ilişkin bazı bilgiler aşağıda sunulmuştur:

Tablo-6
Ankette Verilen Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları İle İlgili Yargı Sayısı ve Yargıların Anketteki Sıra Numaraları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları	Yargı Sayısı	Anketteki Sıra Numarası
Özgecilik	5	1-5
Vicdanlılık	3	6-8
Nezakat	3	9-11
Centilmenlik	4	12-15
Üyelik Erdemi	4	16-19

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketin üçüncü bölümü; 5’li Likert ölçeği doğrultusunda düzenlenmiş ve zaman sıklıkları verilmiştir. Likert ölçeğinin amacı; araştırılan konuyla ilgili kişilerin düşüncelerini bir yelpaze içerisinde sınıflandırmak ya da derecelendirmektir (Arıkan, 2000, s.110). Bu araştırmada; otel işletmeleri işgörenlerinin, ankette verilen örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin yargıları, ne sıklıkla gösterip-göstermediğinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Dolayısıyla işgörenlerin her davranışı gösterme sıklıklarını 5’li likert ölçeği doğrultusunda ankette verilen “her zaman=5”, “çoğu zaman=4”, “ara sıra=3”, “nadiren=2” ve “hiçbir zaman=1” şeklinde işaretlemeleri istenmiştir.

3.4. Verilerin Çözümlemesi

Araştırmada, öncelikle örnekleme yer alan işgörenlerin kişisel ve çalışılan işletmeye ilişkin özellikleri frekans ve yüzde dağılımları ile verilmiştir. Bununla birlikte, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirlemeye ilişkin ankette belirtilen her bir ifadeye ait görüşleri, frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiştir.

Araştırmada, örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin alt boyutlar arasında anlamlı fark olup olmadığı “ilişkili ölçümler için tek-faktörlü varyans analizi” ile test edilmiştir. Diğer taraftan, ankete katılanların örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili görüşlerinin bireysel ve işletmeye ilişkin özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği; iki grup içeren değişkenler (cinsiyet, hizmet içi eğitim alma durumu,

örgün turizm eğitimi alma durumu) için bağımsız örneklemeler için t-testi ve ikiden fazla grup içeren değişkenler için (yaş, otel türü, eğitim düzeyi, departman, işletmedeki çalışma süresi) bağımsız örneklemeler için tek-faktörlü varyans analizi ile test edilmiştir. Varyans analizinde grupların ikili olarak karşılaştırılmasında çoklu karşılaştırma (multiple comparison) testlerinden Tukey testi kullanılmıştır.

Ayrıca araştırmada, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine ilişkin alt boyutlara güvenirlik analizi (Cronbach's Alpha) ve faktör analizi uygulanmıştır.

Elde edilen veriler bilgisayar ortamında depolanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS 15.0 (Statistical Packages for The Social Sciences) programı aracılığıyla ilgili istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir.

4. BULGULAR ve YORUMLAR

Bu bölümde; işgörenlerin kişisel, çalışılan işletmeye ilişkin özellikleri ve eğitim durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme düzeylerine ilişkin görüşlerine yönelik bulgular verilmiştir. Ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği ile ilgili faktör ve güvenirlik analizi sonuçlarına yer verilmiş olup örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının karşılaştırılması yapılmıştır. Bununla birlikte işgörenlerin görüşleri doğrultusunda söz konusu özelliklerine göre karşılaştırılması yapılmıştır ve birçok açıdan değerlendirilmiştir.

4.1. Bireysel Özelliklere ve Çalışılan İşletmeye İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyet, yaş, çalıştıkları otel türleri, çalıştıkları departmanlar ve işletmede çalışma süreleri üzerinde frekans analizi yapılmış ve böylece araştırmaya katılan işgörenlerin nitelikleri ortaya çıkmıştır. Frekans analizlerine ilişkin sonuçlar tablolar halinde verilmiştir.

Tablo- 7
Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	f	%
Kadın	161	29,0
Erkek	395	71,0
TOPLAM	556	100,0

Tablo-7'den anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan işgörenlerin %29'unu kadın (f:161), %71'ini ise erkek işgörenler (f:395) oluşturmaktadır.

Tablo- 8
Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş aralığı (yıl)	f	%
18-22 yaş	76	13,7
23-27 yaş	153	27,5
28-32 yaş	134	24,1
33-37 yaş	86	15,5
38-42 yaş	64	11,5
43 ve üzeri yaş	43	7,7
TOPLAM	556	100

Tablo-8’de de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların çoğunluğunu %51,6 oranı ile 23-32 yaş arası işgörenler (23-27 yaş: %27,5 ve 23-32 yaş: 24,1) oluşturmaktadır. Bu bulguya göre otel işletmelerindeki işgörenlerin çoğunluğunun genç olduğu söylenebilir. Bu oranı %15,5 ile 33-37 yaş aralığındaki ve %13,7 ile 18-22 ve %11,5 ile 38-42 yaş aralığındaki işgörenler oluşturmaktadır. En düşük yaş aralığı oranını ise %7,7 ile 43 ve/veya üzeri yaş grubundaki işgörenlerin oluşturduğu görülmektedir.

Tablo-9
Katılımcıların Çalıştıkları Otel Türlerine Göre Dağılımı

Otel türü	f	%
3 yıldızlı	187	33,6
4 yıldızlı	188	33,8
5 yıldızlı	181	32,6
TOPLAM	556	100,0

Tablo-9’da da görüldüğü gibi araştırmaya katılan işgörenlerin otel türlerine göre dağılımı dengelidir. Araştırmaya katılanların %33,6 sını üç yıldızlı otellerde çalışan işgörenler, %33,8 ini dört yıldızlı otellerde çalışan işgörenler ve %32,6 sını beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenler oluşturmaktadır.

Tablo-10
Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlara Göre Dağılımı

Departman	f	%
Önbüro	183	32,9
Halkla ilişkiler	29	5,2
Yiyecek-İçecek	140	25,2
Satış Pazarlama	33	5,9
İnsan kaynakları	7	1,3
Kat hizmetleri	124	22,3
Muhasebe	34	6,1
Diğer (teknik servis, güvenlik, park-bahçe vb.)	6	1,1
TOPLAM	556	100,0

Tablo-10'a göre, işgörenlerin çalıştığı departmanların yoğunluğunu %80,4 ile önbüro (%32,9), yiyecek-içecek (%25,2) ve kat hizmetleri (%22,3) departmanları oluşturmaktadır. Diğer departmanlarda çalışan işgörenlerin oranı yukarıdakilere göre azdır. Bunlar departmanlar; %6,1 ile muhasebe, %5,9 ile satış-pazarlama, %5,2 ile halkla ilişkiler, %1,3 ile insan kaynakları ve %1,1 ile teknik servis, park- bahçe ve güvenlik departmanlarıdır.

Tablo-11
Katılımcıların İşletmelerinde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

İşletmede Çalışma Süresi	f	%
1 yıl ve/veya daha az	150	27,0
2-4 yıl	218	39,2
5-7 yıl	87	15,6
8-10 yıl	53	9,5
11 ve/veya daha fazla yıl	48	8,6
TOPLAM	556	100.0

Tablo-11'e göre işgörenlerin işletmelerinde en yoğun çalışma süresi olarak %39,2 ile 2-4 yıl arası oluşturmaktadır. Bunu takip eden grup ise %27,0 ile 1 yıl ve/veya daha az süredir işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Dikkat çeken bir nokta da işletmede çalışma süresi sorusunda işaretlenmesi istenen yıl aralıklarına bakıldığında, artan yıl aralığına göre işletmelerde çalışan işgören sayılarının oranının

düştüğü görülmektedir. Söz konusu bu çalışma süresi aralıklarında işgörenlerin %15,6'sı 5-7 yıl arası, 8-10 yıl arası %9,5, 11 ve/veya daha fazla yıl seçenelerini işaretlemiştir. Bu sonuçlara göre otel işletmelerinde işgören devir hızının yüksek olduğu söylenebilir.

4.1.1. Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim düzeylerine ilişkin ayrıntılı bilgilere yer verilmiştir.

Tablo-12
Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim durumları	f	%
İlköğretim	68	12,2
Ortaöğretim	284	51,1
Önlisans	89	16,0
Lisans	115	20,7
TOPLAM	556	100.0

Araştırmaya katılan işgörenlerin büyük çoğunluğunu %51,1 ile ortaöğretim mezunu işgörenler oluşturmaktadır. Bu oranı %20,7 ile lisans mezunu olan, %16,0 ile önlisans mezunu olan ve %12,2 ile ilköğretim mezunu olan işgörenler izlemektedir. Araştırmaya katılanlar arasında lisansüstü eğitim düzeyinde olan hiçbir işgören bulunmamaktadır.

Bundan sonraki bulgularda işgörenlerin mezun oldukları proramlara ilişkin ayrıntılara yer verilmiştir.

Tablo-13
Ortaöğretim Düzeyinde Eğitim Alanların Mezun Oldukları Ortaöğretim
Programlarına Göre Dağılımı

Ortaöğretim	f	%
Genel Lise	228	80,3
Turizm Otelcilik Lisesi	22	7,7
Ticaret Lisesi	23	8,1
Diğer (EML, Sekreterlik)	11	3,9
TOPLAM	284	100,0

Ortaöğretim düzeyinde alan işgören sayısı 284'dur. Ortaöğretim düzeyinde eğitim alan işgörenlerin en büyük bölümünü %80,3 oranı ile genel lise mezunları oluşturmaktadır. Ortaöğretim mezunlarının %8,1' ini Ticaret lisesi, %3,9'unu da diğer (EML, Sekreterlik Lisesi) grubu mezunları oluşturmaktadır. Turizm Otelcilik lisesi mezunlarının oranı ise %7,7'dir.

Tablo-14
Önlisans Düzeyinde Eğitim Alanların Mezun Oldukları Önlisans Programlarına
Göre Dağılımı

Önlisans	f	%
Turizm ve Otel İşletmeciliği	66	74,2
Muhasebe	5	5,6
Halkla İlişkiler	9	10,1
İşletme	6	6,7
Diğer (teknik bölümler)	3	3,4
TOPLAM	89	100,0

Önlisans düzeyinde eğitim almış işgörenlerin sayısı 89'dur. Önlisans düzeyinde eğitim almış işgörenlerin çok büyük bir kısmını %74,2 oran ile Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü mezunları oluşturmaktadır. Bu oranı %10,1 ile Halkla İlişkiler, %6,7 ile İşletme, %5,6 ile muhasebe bölümü ve %3,4 ile diğer bölümler izlemektedir.

Tablo-15
Lisans Düzeyinde Eğitim Alanların Mezun Oldukları Lisans
Programlarına Göre Dağılımı

Lisans	f	%
Turizm İşletmeciliği	68	59,1
İşletme	24	20,9
Muhasebe	11	9,6
Diğer	12	10,4
TOPLAM	115	100,0

Araştırmaya katılan işgörenlerden 115 kişi lisans düzeyinde eğitim almıştır. Lisans düzeyinde eğitim alanların büyük çoğunluğunu %59,1 ile turizm işletmeciliği mezunları oluşturmaktadır. Bu oranı %20,9 ile işletme bölümü, %10,4 ile diğer bölümler ve %9,6 ile muhasebe bölümü mezunları izlemektedir.

Tablo-16
Katılımcıların Turizm Alanında Eğitim Alma
Durumlarına Göre Dağılımı

Turizm Eğitimi	f	%
Aldım	156	28,1
Almadım	400	71,9
TOPLAM	556	100,0

Tablo-16’da da görüldüğü gibi araştırmaya katılanların büyük bir kısmı (%71,9) turizm ile ilgili herhangi bir örgün eğitim düzeyinde eğitim almamıştır. Turizm alanında herhangi bir örgün eğitim kademesinde eğitim alanların oranı %28,1’dir.

4.2. Araştırmaya Katılanların Hizmet İçi Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde, araştırmaya katılanların hizmet içi eğitim alma durumlarına ilişkin veriler yer almaktadır. Hizmet içi eğitim alan işgörelere, aldıkları hizmet içi eğitimin içeriği hakkında açık uçlu sorular sorulmuş ve verilen cevaplar genellenmiştir.

Tablo-17
Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Alma durumlarına Göre Dağılımı

Hizmet İçi Eğitim	Aldım/ Alıyorum		Almadım/ Almıyorum		TOPLAM	
	f	%	f	%	f	%
İş Başında	121	21,8	435	78,2	556	100
İş Dışında	0	0	0	0	0	0
GENEL	121	21,8	435	78,2	556	100

Araştırmaya katılan işgörenlerin çok büyük bir kısmı (%78,2)'si, hizmet içi eğitim almamıştır. Hizmet içi eğitim alanların oranı %21,8 'dir. Hizmet içi eğitim alan işgörenlerin tümü iş başında hizmet içi eğitime tabi tutulmuştur. Bu bulgu, otel işletmelerinin hizmet içi eğitim faaliyetlerini kendi işletmeleri bünyesinde yerine getirebildiği şeklinde yorumlanabilir. Hizmet içi eğitim alan işgörelere aldıkları hizmet içi eğitimin içeriği hakkında açık uçlu sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde; çoğunlukla insan ilişkileri, müşteri memnuniyeti, hijyen ve bazı bilgisayar programlarının kullanımı ile ilgili konularda eğitim aldıklarını belirtmişlerdir.

4.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

Katılımcıların cevaplarına göre, örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasında farklılıkları belirlemek üzere yapılan ilişkili ölçümler için tek faktörlü varyans analizi sonuçları Tablo-18'de verilmiştir:

Tablo-18
Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının karşılaştırılması

BOYUTLAR	$\bar{X}$	s.s	F	P	Çoklu Karşılaştırma
Özgecılık	4,15	0,71	69,08	0,000*	a
Vicdanlılık	4,14	0,75			a
Nezakete	4,54	0,63			b
Centilmenlik	4,10	0,70			a
Üyelik Erdemi	4,09	0,86			a

* : P<0,001 a, b,: farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05).

Tablo-18'deki bulgulara göre, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutları arasındaki görüşlerin yakın olduğu; ancak söz konusu bu alt boyutlar ile nezaket boyutu arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($F=69,08$; $p<0,001$). Ayrıca boyutların ikili olarak çoklu karşılaştırmasına yönelik Bonferroni testi sonuçlarına göre nezaket boyutu ile diğer boyutlar arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Boyutlara ilişkin ortalamalar incelendiğinde, işgörenlerin nezaket boyutu davranışlarına ait görüşleri en olumlu boyut olurken; en olumsuz görüş bildirilen boyut ise üyelik erdemi boyutudur. Bu sonuçlar, işgörenlerin görüşlerine göre nezaket davranışlarının daha fazla gösterildiği sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bu sonuçlara göre, otel işletmelerindeki işgörenlerin nezaket davranışlarını daha olumlu gördüğü ve daha çok nezaket davranışları gösterdikleri söylenebilir.

4.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin faktör analizi ve güvenirlik analizine ve işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları boyutlarındaki sorulara verdikleri cevapların dağılımlarına yer verilmiştir.

4.4.1. Ölçeğe İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi

Tablo -19
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine İlişkin Faktör Yükleri ve Boyutlara İlişkin
Güvenirlik Katsayıları (Cronbach's Alpha)

İfadeler	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5	Güvenirlik Katsayısı (α)
Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.	0,81	-	-	-	-	0,72
Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim.	0,72	-	-	-	-	
İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşıyorum.	0,57	-	-	-	-	
İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırıyorum.	0,59	-	-	-	-	
Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum.	0,62	-	-	-	-	
Zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm.	-	0,60	-	-	-	0,70
İşletmem için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.	-	0,62	-	-	-	
Mesai saatlerinde kişisel işlemlerim için zaman harcamam	-	0,53	-	-	-	
Diğer çalışanların haklarına saygı gösteririm.	-	-	0,58	-	-	0,72
Beklenmeyen sorunlar ortaya çıktığında diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	-	-	0,66	-	-	
Birlikte çalıştığım insanlar için problem yaratmamaya gayret gösteririm	-	-	0,57	-	-	
Önemsiz sorunlar için şikâyet ederek boşa zaman harcamam	-	-	-	0,56	-	0,75
Mesai ortamı ile ilgili problemlere odaklanmam, olayların olumlu yönlerini görmeye çalışırım.	-	-	-	0,61	-	
Mesaide karşılaştığım olumsuz durumlara karşı gücenme veya kızgınlık duymam.	-	-	-	0,49	-	
İşletme içinde çıkan çatışmaların çözülmesinde aktif rol alırım.	-	-	-	0,57	-	
Üst yönetimce yayınlanan duyuru, vb.okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.	-	-	-	-	0,62	0,79
İşletmenin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım.	-	-	-	-	0,64	
İşletmenin yapısında yapılan değişimlere ayak uydururum.	-	-	-	-	0,61	
Her türlü geliştirici faaliyet içeren proje ve araştırma gruplarında yer alırım.	-	-	-	-	0,67	

Tablo-19'daki bulgulara göre, ilk 5 ifade özgecilik, 6-8'inci ifadeler arası vicdanlılık, 9-11'inci ifadeler nezaket, ve 12-15'inci ifadeler centilmenlik ve 16-19'uncu ifadeler ise üyelik erdemi boyutunu oluşturmaktadır.

Tablo-19'a göre, özgecilik boyutuna ilişkin güvenirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) $\alpha=0,72$; vicdanlılık boyutuna ilişkin güvenirlik katsayısı $\alpha=0,70$; nezaket boyutuna ilişkin güvenirlik katsayısı $\alpha=0,72$; centilmenlik boyutuna ilişkin güvenirlik

katsayısı $\alpha=0,75$; ve üyelik erdemi boyutuna ilişkin güvenirlik katsayısı ise $\alpha=0,79$ olarak hesaplanmıştır. Her bir boyuta ait güvenirlik katsayısı $\alpha=0,70$ 'in üzerinde hesaplanmıştır.

4.4.2. Özgecilik Boyutuna İlişkin Bulgular

Özgecilik boyutuna ilişkin, ankette belirtilen her bir ifadeye ait frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine ait bulgular Tablo-20'de verilmiştir.

Tablo-20
Katılımcıların Özgecilik Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler

İFADELER	Dağılım	Her zaman	Çoğu zaman	Ara sıra	Nadiren	Hiçbir zaman	$\bar{X}$	s.s
Çalıştığım İşletmede								
Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.	f	241	135	100	43	37	3,90	1,23
	%	43,3	24,3	18,0	7,7	6,7		
Aşırı iş yükü ile uğraşan bir çalışana yardım ederim.	f	195	150	117	65	29	3,75	1,20
	%	35,1	27,0	21,0	11,7	5,2		
İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşıyorum.	f	314	157	61	17	7	4,36	0,89
	%	56,5	28,2	11,0	3,1	1,3		
İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırıyorum.	f	283	160	75	30	8	4,22	0,97
	%	50,9	28,8	13,5	5,4	1,4		
Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum.	f	383	114	34	21	4	4,53	0,83
	%	68,9	20,5	6,1	3,8	0,7		

Tablo-20'de verilen ve işgörenlerin özgecilik boyutu davranışlarına ilişkin bulgulara göre, her bir ifadeye ilişkin ortalama değerlerin; yeni işe başlayan birine yardım etme, işle ilgili problemlerde elinde bulunanları başkalarıyla paylaşma ve iş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etme konularında, olumlu bir değer olan 4'ün üzerinde olduğu ve standart sapma değerlerinin ise 1'e yakın olduğu görülmektedir. Bununla birlikte günlük izin alan çalışanın işlerini yapma ve aşırı iş

yükü olan kişilere yardım etme davranışlarının, ortalama değer olan 3'ün üzerinde ve olumlu değer olan 4'e yakın olduğu; standart sapma değerlerinin ise 1 civarında olduğu göze çarpmaktadır. Hesaplanan standart sapma değerleri, işgörenlerin özgecilik boyutu davranışlarının çok önemli bir dağılış göstermediğini ve çoğunlukla olumlu görüşlerin yoğunlaştığını göstermektedir.

Tablo-20'deki bulgulara göre, katılımcıların ifadelerle ilişkin görüşleri birbirinden farklılık göstermektedir. En yüksek düzeyde olumlu görüş, yeni işe başlayan birine yardım etme ($\bar{x}=4,53$) ve işle ilgili problemlerde elinde bulunanları başkalarıyla paylaşma ($\bar{x}=4,36$) konularında olmuştur. “Yeni işe başlayan birine yardım ederim” ifadesine katılımcıların çok büyük bir kısmı ($f=383$; %68,9) ‘her zaman’, %20,5’i ($f=114$) ‘çoğu zaman’, %6,1’i ($f=34$) ‘ara sıra’, %3,8’i ($f=21$) ‘nadiren’ ve %0,7’si ($f=4$) ‘hiçbir zaman’ yanıtını vermiştir. “İşle ilgili problemlerde elinde bulunanları başkalarıyla paylaşırım” ifadesine katılımcıların yarısından fazlası ($f=314$; %56,5) ‘her zaman’, %28,2’si ($f=157$) ‘çoğu zaman’, %11,0’i ($f=61$) ‘ara sıra’, %3,1’i ($f=17$) ‘nadiren’ ve %1,3’ü ($f=7$) ‘hiçbir zaman’ yanıtını vermiştir. “İş esnasında sorunla karşılaşan kişilerde yardım etmek için gerekli zamanı ayırıyorum” ($\bar{x}=4,22$) ifadesine katılımcıların yarısı ($f=283$; %50,9) ‘her zaman’, %28,8’i ($f=160$) ‘çoğu zaman’, %13,5’i ($f=75$) ‘ara sıra’, %5,4’ü ($f=30$) ‘nadiren’ ve %1,4’ü ($f=8$) ‘hiçbir zaman’ yanıtını vermiştir.

Yine aynı şekilde katılımcılar günlük izin alan çalışanın işlerini yapma ve aşırı iş yükü olan kişilere yardım etme davranışlarında, ortalama değer olan 3'ün üzerinde ve olumlu değer olan 4'e yakın görüş bildirmişlerdir. “Günlük izin alan çalışanın işlerini yaparım” ifadesine katılımcıların yarısına yakını ($f=241$; %43,3; $\bar{x}=3,90$) ve “aşırı iş yükü olan kişilere yardım ederim” ifadesine katılımcıların %35,1’i ($f=195$; $\bar{x}=3,75$) orta değer olan “ara sıra=3” ve olumlu değer olan “çoğu zaman=4” şeklinde işaretleyerek olumlu görüş bildirmişlerdir. “Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım” ($\bar{x}=3,90$) ifadesine katılımcıların yarısına yakını ($f=241$; %43,3) ‘her zaman’, %24,3’ü ($f=35$) ‘çoğu zaman’, %18,0’i ($f=100$) ‘ara sıra’, %7,7’si ($f=30$) ‘nadiren’ ve %6,7’si ($f=37$) ‘hiçbir zaman’ yanıtını vermiştir. “Aşırı iş yükü olan bir çalışana yardım ederim” ($\bar{x}=3,75$) ifadesine katılımcıların %35,5’i ($f=195$) ‘her zaman’, %27,0’si ($f=150$) ‘çoğu zaman’, %21,0’i ($f=117$) ‘ara sıra’, %11,7’si ($f=65$) ‘nadiren’ ve %5,2’si ($f=29$) ‘hiçbir zaman’ yanıtını vermiştir.

Tablo-20’de hesaplanan ortalamalar incelendiğinde, işgörenlerin özgecilik boyutundaki davranışları gösterme seviyesinin olumlu düzeyde olduğu söylenebilir. Bu bulgular, özgecilik boyutunda yer alan davranışların, işgörenler tarafından yüksek oranda gösterildiği şeklinde yorumlanabilir.

Vicdanlılık boyutuna ait ankette belirtilen her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-21’de verilmiştir.

4.4.3. Vicdanlılık Boyutuna İlişkin Bulgular

Tablo-21
Katılımcıların Vicdanlılık Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler

İFADELER	Dağılım	Her zaman	Çoğu zaman	Ara sıra	Nadiren	Hiçbir zaman		
Çalıştığım İşletmede							$\bar{X}$	s.s
Zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm.	f	246	203	69	26	12	4,16	0,96
	%	44,2	36,5	12,4	4,7	2,2		
İşletmem için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim...	f	299	154	60	29	14	4,25	1,01
	%	53,8	27,7	10,8	5,2	2,5		
Mesai saatlerinde kişisel işlemlerim için zaman harcamam.	f	240	165	85	62	4	4,03	1,05
	%	43,2	29,7	15,3	11,2	0,7		

Tablo-21’de verilen ve işgörenlerin vicdanlılık boyutu davranışlarına ilişkin bulgulara göre, her bir ifadeye ilişkin ortalama değerlerin olumlu bir değer olan 4’ün üzerinde ve standart sapma değerlerinin 1 civarında olduğu görülmektedir. Hesaplanan standart sapma değerleri, işgörenlerin vicdanlılık boyutu davranışlarının çok fazla bir dağılım göstermediğini ve olumlu görüşlerin yoğunlaştığını göstermektedir.

Tablo-21’deki bulgulara göre, en yüksek düzeyde olumlu görüş işletme için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılma ($\bar{x}=4,25$) konusundadır. “İşletmem için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılırım” ifadesine katılımcıların çoğunluğu

(f=299; %53,8) ‘her zaman’, %27,7’si (f=154) ise ‘çoğu zaman’; “zamanımın çoğunluğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm” ($\bar{x}$ =4,16) ifadesine katılımcıların yarısına yakını (f=246; %44,2) ‘her zaman’ ve %36,5’i (f=203) ‘çoğu zaman’ ve ‘mesai saatlerinde kişisel işlerim için zaman harcamam’ ifadesine katılımcıların yine yarısına yakını (f=240; %43,2) ‘her zaman’ ve %29,7’si (f=165) ‘çoğu zaman’ şikkını işaretleyerek olumlu görüş bildirmişlerdir.

Tablo-21’de hesaplanan ortalamalar incelendiğinde, işgörenlerin vicdanlılık davranışları seviyesinin olumlu düzeyde olduğu ve vicdanlılık boyutunda yer alan davranışların işgörenler tarafından yüksek düzeyde gerçekleştirildiği şeklinde yorumlanabilir.

Nezaket boyutuna ait ankette belirtilen her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-22’de verilmiştir.

4.4.4. Nezaket Boyutuna ilişkin Bulgular

Tablo-22
Katılımcıların Nezaket Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler

İFADELER	Dağılım	Her zaman	Çoğu zaman	Ara sıra	Nadiren	Hiçbir zaman		
Çalıştığım İşletmede							$\bar{X}$	s.s
Diğer çalışanların haklarına saygı gösteririm	f	399	117	23	11	6	4,60	0,76
	%	71,8	21,0	4,1	2,0	1,1		
Beklenmeyen bir problem ortaya çıktığında diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım	f	344	161	30	17	4	4,48	0,79
	%	61,9	29,0	5,4	3,1	0,7		
Birlikte çalıştığım insanlar için problem yaratmamaya gayret gösteririm	f	376	130	33	8	9	4,54	0,81
	%	67,6	23,4	5,9	1,4	1,6		

Tablo-22’de verilen ve işgörenlerin nezaket boyutu davranışlarına ilişkin bulgulara göre, her bir ifadeye ilişkin ortalama değerlerin olumlu bir değer olan 4’ün üzerinde ve en olumlu değer olan 5’e yakın olduğu; standart sapma değerlerinin ise 0,8 civarında olduğu görülmektedir. Hesaplanan standart sapma değerleri, işgörenlerin nezaket boyutu davranışlarının çok fazla bir dağılım göstermediğini ve olumlu görüşlerin yoğunlaştığını göstermektedir.

Tablo-22'deki bulgulara göre, en yüksek düzeyde olumlu görüş, diğer çalışanların haklarına saygı gösterme ($\bar{x}=4,60$) konusundadır. “Diğer çalışanların haklarına saygı gösteririm” ifadesine katılımcıların çok büyük bir bölümü ($f=399$; %71,8) ‘her zaman’, %21,0’i ($f=117$) ise ‘çoğu zaman’ ; “birlikte çalıştığım insanlar için problem yaratmamaya gayret gösteririm” ($\bar{x}=4,54$) ifadesine katılımcıların yine büyük bir kısmı ($f=376$; %67,6) ‘her zaman’ ve %23,4’ü ($f=203$) ‘çoğu zaman’ ve ‘beklenmeyen bir problem ortaya çıktığında diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım’ ifadesine katılımcıların %61,9’u ($f=344$) ‘her zaman’ ve %29,0’u ($f=161$) ‘çoğu zaman’ şikkını işaretleyerek çok olumlu görüş bildirmişlerdir.

Tablo-22’de hesaplanan ortalamalar incelendiğinde, işgörenlerin nezaket davranışları seviyesinin çok olumlu düzeyde olduğu ve bu boyutta yer alan davranışların işgörenler tarafından çok büyük sıklıklarla gerçekleştirildiği şeklinde yorumlanabilir.

Centilmenlik boyutuna ait ankette belirtilen her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-23’te verilmiştir.

4.4.5. Centilmenlik Boyutuna İlişkin Bulgular

Tablo-23
Katılımcıların Centilmenlik Boyutundaki Davranışlarına İlişkin Betimsel İstatistikler

İFADELER	Dağılım	Her zaman	Çoğu zaman	Ara sıra	Nadiren	Hiçbir zaman	$\bar{X}$	s.s
Çalıştığım İşletmede								
Önemsiz sorunlar için şikâyet ederek boşa zaman harcarım..	f	374	121	42	18	1	4,53	0,79
	%	67,3	21,8	7,6	3,2	0,2		
Mesai ortamı ile ilgili problemlere odaklanmak yerine olayların olumlu yönlerini görmeye çalışırım...	f	248	190	83	27	8	4,16	0,95
	%	44,6	34,2	14,9	4,9	1,4		
Mesaide karşılaştığım olumsuz durumlara karşı gücenme veya kızgınlık duymam.	f	216	177	105	55	3	3,99	1,01
	%	38,8	31,8	18,9	9,9	0,5		
İşletme içinde çıkan çatışmaların çözülmesinde aktif rol alırım.	f	194	157	116	60	29	3,77	1,19
	%	34,9	28,2	20,9	10,8	5,2		

Tablo-23'te verilen ve işgörenlerin centilmenlik boyutu davranışlarına ilişkin bulgulara göre, her bir ifadeye ilişkin ortalama değerlerin, orta bir değer olan 3'ün üzerinde ve olumlu bir değer olan 4'ün üzerinde yakın olduğu; standart sapma değerlerinin de 1 civarında olduğu görülmektedir. Hesaplanan standart sapma değerleri, işgörenlerin centilmenlik boyutu davranışlarının çok önemli bir dağılış göstermediğini ve olumlu görüşlerin yoğunlaştığını göstermektedir.

Tablo-23'teki bulgulara göre, en yüksek düzeyde olumlu görüş önemsiz sorunlar için şikâyet ederek boşa zaman harcamama ($\bar{x}=4,53$) konusundadır. “Önemsiz sorunlar için şikâyet ederek boşa zaman harcamam” ifadesine katılımcıların çok büyük bir bölümü (f=374; %67,3) ‘her zaman’, %21,8’i (f=121) ise ‘çoğu zaman’ cevabını vermiştir. “Mesai ortamı ile ilgili problemlere odaklanmak yerine olayların olumlu yönlerini görmeye çalışırım” ($\bar{x}=4,16$) ifadesine katılımcıların yarısına yakını (f=248; %44,6) ‘her zaman’ ve %34,2’si (f=190) ‘çoğu zaman’ cevabını vererek olumlu görüş bildirmişlerdir. “Mesaide karşılaştığım olumsuz durumlara karşı gücenme veya kızgınlık duymam” ($\bar{x}=3,99$) ifadesine katılımcıların %38,8’i (f=216) ‘her zaman’ ve

%31,8'u (f=177) 'çoğu zaman' şikkını işaretleyerek olumluya yakın görüş bildirmişlerdir.

Katılımcıların centilmenlik boyutundaki diğer ifadelere göre en olumsuz görüşleri işletmede çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alma konusundadır ($\bar{x}=3,77$). Bu ifadeye, katılımcıların %34,9'u (f=177) 'her zaman' ve %28,2'si (f=157) 'çoğu zaman' şikkını işaretleyerek olumlu görüş bildirirken; katılımcıların %10,8'i (f=60) 'nadiren' ve %5,2'si (f=29) 'hiçbir zaman' şikkını işaretleyerek olumsuz görüş bildirmişlerdir. Bu davranışın, centilmenlik boyutundaki diğer davranışlara göre daha az gösterilmesine karşın, bu ifadenin ortalamasının ($\bar{x}=3,77$) olması dikkate alındığında, katılımcıların olumluya yakın bir görüş bildirdiği görülmektedir.

Tablo-23'te hesaplanan ortalamalar incelendiğinde, işgörenlerin centilmenlik davranışları seviyesinin olumlu düzeyde olduğu ve bu boyutta yer alan davranışların işgörenler tarafından çoğu zaman gerçekleştirildiği şeklinde yorumlanabilir.

Üyelik Erdemi boyutuna ait ankette belirtilen her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-24'te verilmiştir.

4.4.6. Üyelik Erdemi Boyutuna İlişkin Bulgular

Tablo-24
Katılımcıların Üyelik Erdemi Boyutundaki Davranışlarına İlişkin
Betimsel İstatistikler

İFADELER	Dağılım	Her zaman	Çoğu zaman	Ara sıra	Nadiren	Hiçbir zaman	$\bar{X}$	s.s
Çalıştığım İşletmede								
Üst yönetimce yayınlanan duyuru, mesaj ya da notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum	f	295	144	58	38	21	4,18	1,19
	%	53,1	25,9	10,4	6,8	3,8		
İşletmenin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım...	f	240	149	90	52	25	3,95	1,10
	%	43,2	26,8	16,2	9,4	4,5		
İşletmenin yapısında yapılan değişimlere ayak uydururum...	f	317	150	55	22	12	4,33	0,96
	%	57,0	27,0	9,9	4,0	2,2		
Her türlü geliştirici faaliyet içeren proje ve araştırma gruplarında yer alırım...	f	234	156	93	46	27	3,94	1,16
	%	42,1	28,1	16,7	8,3	4,9		

Tablo-24'te verilen ve işgörenlerin üyelik erdemi boyutu davranışlarına ilişkin bulgulara göre, iki ifadeye ilişkin ortalama değerlerin olumlu bir değer olan 4'ün üzerinde ve diğer iki ifadenin ortalama değerlerinin de olumlu bir değer olan 4'e yakın olduğu görülmektedir. Bu ifadelerin standart sapma değerlerinin 1 civarında olduğu görülmektedir. Hesaplanan standart sapma değerleri, işgörenlerin üyelik erdemi boyutu davranışlarının çok fazla bir dağılışı göstermediğini ve olumlu görüşlerin yoğunlaştığını göstermektedir.

Tablo-24'teki bulgulara göre, en yüksek düzeyde olumlu görüşler işletme yapısındaki değişimlere ayak uydurma ($\bar{x}=4,33$) ve üst yönetimce yayınlanan duyuru ya da notları okuma, ulaşabileceği bir yerde bulundurma ($\bar{x}=4,38$) konularındadır ve olumlu bir değer olan 4'ün üzerindedir. “İşletmenin yapısındaki değişimlere ayak uydururum” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (f=317; %57,0) ‘her zaman’, %27,0’si (f=156) ise ‘çoğu zaman’ cevabını verirken; “üst yönetimce yayınlanan duyuru mesaj ya da notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum” ($\bar{x}=4,18$) ifadesine katılımcıların yine çoğunluğu (f=295; %53,1) ‘her zaman’ ve %25,9’u (f=144) ‘çoğu zaman’ şeklinde cevaplayarak olumlu görüş bildirmişlerdir.

“İşletmenin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılıyorum” ifadesine ($\bar{x}=4,95$) katılımcıların yine yarısına yakını ($f=240$; %43,2) ‘her zaman’ ve %26,8’i ($f=149$) ‘çoğu zaman’; “her türlü geliştirici faaliyet içeren proje ve araştırma gruplarında yer alırım” ifadesine ($\bar{x}=3,94$) katılımcıların yine yarısına yakını ($f=234$; %42,1) ‘her zaman’ ve %28,1’i ($f=156$) ‘çoğu zaman’ cevabını vererek olumluya yakın görüş bildirmişlerdir.

Tablo-24’te hesaplanan ortalamalar incelendiğinde, işgörenlerin üyelik erdemi boyutundaki davranışlarının seviyesinin olumlu düzeyde olduğu ve bu boyutta yer alan davranışların işgörenler tarafından çoğu zaman gerçekleştirildiği şeklinde yorumlanabilir.

4.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İşgörenlerin Bireysel ve Çalıştıkları İşletmenin Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Araştırma kapsamında katılımcılara sorulan sorular çerçevesinde demografik değişkenler diye tabir edilen bireysel ve çalıştıkları işletmeye özgü özellikleri dikkate alınmış ve yapılan analizler sonucunda bazı farklılıklar saptanmıştır. Bu farklılıkları belirtmekte fayda vardır.

Tablo-25
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Cinsiyet	$\bar{X}$	s.s	t	P	Çoklu Karşılaştırma
Özgecilik	Kadın	4,20	0,69	0,944	0,346	a
	Erkek	4,13	0,72			a
Vicdanlılık	Kadın	4,27	0,67	2,526	0,012*	a
	Erkek	4,10	0,77			b
Nezaket	Kadın	4,58	0,52	0,904	0,366	a
	Erkek	4,53	0,66			a
Centilmenlik	Kadın	4,11	0,69	0,123	0,902	a
	Erkek	4,11	0,69			a
Üyelik Erdemi	Kadın	4,20	0,80	1,773	0,077	a
	Erkek	4,06	0,88			a

*($p<0,05$) a, b,: farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır ($p<0,05$).

Bu bulgulara göre katılımcıların cinsiyetleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında özgecilik, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutlarında anlamlı bir fark bulunamamasına karşın, vicdanlılık boyutunda kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$). Kadınların vicdanlılık boyutuna ilişkin ortalamalarına

bakıldığında ($\bar{x}=4,27$), bu davranışları erkek işgörenlerden ($\bar{x}=4,10$) daha çok gerçekleştirdikleri görülmektedir.

Tablo-26
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Yaşlara Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Yaş	N	$\bar{X}$	s.s	F	P	Çoklu karşılaştırma
Özgecilik	18-22 yaş	76	4,11	0,78	0,577	,718*	a
	23-27 yaş	153	4,14	0,70			a
	28-32yaş	134	4,20	0,64			a
	33-37 yaş	86	4,10	0,77			a
	38-42 yaş	64	4,24	0,67			a
	43 ve üzeri yaş	43	4,07	0,76			a
Vicdanlılık	18-22 yaş	76	4,04	0,78	0,903	,479*	a
	23-27 yaş	153	4,18	0,70			a
	28-32yaş	134	4,12	0,71			a
	33-37 yaş	86	4,08	0,83			a
	38-42 yaş	64	4,22	0,80			a
	43 ve üzeri yaş	43	4,27	0,73			a
Nezaket	18-22 yaş	76	4,55	0,70	0,683	,637*	a
	23-27 yaş	153	4,53	0,61			a
	28-32yaş	134	4,57	0,55			a
	33-37 yaş	86	4,44	0,77			a
	38-42 yaş	64	4,54	0,58			a
	43 ve üzeri yaş	43	4,63	0,54			a
Centilmenlik	18-22 yaş	76	4,04	0,75	0,542	,744*	a
	23-27 yaş	153	4,09	0,66			a
	28-32yaş	134	4,09	0,64			a
	33-37 yaş	86	4,09	0,74			a
	38-42 yaş	64	4,20	0,72			a
	43 ve üzeri yaş	43	4,19	0,73			a
Üyelik Erdemi	18-22 yaş	76	3,94	0,87	2,208	,052*	a
	23-27 yaş	153	4,17	0,79			a
	28-32yaş	134	4,24	0,69			a
	33-37 yaş	86	3,94	0,99			a
	38-42 yaş	64	4,01	0,95			a
	43 ve üzeri yaş	43	4,05	1,15			a

*p>0,05

Tablo-26’da da görüldüğü gibi, katılımcıların yaşları ile örgütsel vatandaşlık davranışının herhangi bir boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo-27
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Otel Türlerine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Otel Türü	n	$\bar{X}$	s.s	F	P	Çoklu Karşılaştırma
Özgecilik	Üç yıldızlı	187	4,15	0,68	1,090	,337	a
	Dört Yıldızlı	188	4,10	0,69			a
	Beş Yıldızlı	181	4,20	0,75			a
Vicdanlılık	Üç yıldızlı	187	4,05	0,80	2,396	,092	a
	Dört Yıldızlı	188	4,16	0,68			a
	Beş Yıldızlı	181	4,22	0,75			a
Nezaket	Üç yıldızlı	187	4,53	0,65	3,093	,046*	a
	Dört Yıldızlı	188	4,62	0,48			b
	Beş Yıldızlı	181	4,46	0,71			a
Centilmenlik	Üç yıldızlı	187	4,14	0,70	0,261	,771	a
	Dört Yıldızlı	188	4,09	0,61			a
	Beş Yıldızlı	181	4,09	0,74			a
Üyelik Erdemi	Üç yıldızlı	187	4,05	0,91	1,642	,195	a
	Dört Yıldızlı	188	4,19	0,77			a
	Beş Yıldızlı	181	4,05	0,90			a

*(p<0,05). a, b,: farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05).

Tablo-27’ye göre katılımcıların çalıştıkları otel türleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunamamasına karşın, nezaket boyutunda anlamlı bir farklılık vardır (p<0,05). Nezaket boyutuna ilişkin farklı otel türlerindeki işgörenlere ait ortalamalar incelendiğinde, dört yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin nezaket boyutundaki davranışları ($\bar{x}$ =4,62); üç ($\bar{x}$ =4,53), ve beş ($\bar{x}$ =4,46) yıldızlı otellerdeki işgörenlere göre daha fazla sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo-28
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Departmanlara Göre
Karşılaştırılması

Boyutlar	Departman	N	$\bar{X}$	s.s	F	P	Çoklu karşılaştırma
Özgecilik	Önbüro	183	4,17	0,60	0,592	0,737	a
	Halkla İlişkiler	29	4,10	0,72			a
	Yiyecek İçecek	140	4,08	0,80			a
	Satış-Pazarlama	33	4,29	0,65			a
	Kat hizmetleri	13	4,27	0,77			a
	Muhasebe	124	4,13	0,74			a
	Diğer	34	4,21	0,75			a
Vicdanlılık	Önbüro	183	4,07	0,69	1,464	0,188	a
	Halkla İlişkiler	29	4,25	0,78			a
	Yiyecek İçecek	140	4,13	0,79			a
	Satış-Pazarlama	33	4,34	0,69			a
	Kat hizmetleri	13	4,12	0,64			a
	Muhasebe	124	4,13	0,80			a
	Diğer	34	4,40	0,66			a
Nezaket	Önbüro	183	4,60	0,59	2,375	0,028*	a
	Halkla İlişkiler	29	4,54	0,57			a
	Yiyecek İçecek	140	4,55	0,61			a
	Satış-Pazarlama	33	4,72	0,48			b
	Kat hizmetleri	13	4,48	0,58			c
	Muhasebe	124	4,37	0,74			c
	Diğer	34	4,60	0,54			a
Centilmenlik	Önbüro	183	4,11	0,63	3,186	0,004*	a
	Halkla İlişkiler	29	4,22	0,65			a
	Yiyecek İçecek	140	4,02	0,67			b
	Satış-Pazarlama	33	4,37	0,58			c
	Kat hizmetleri	13	4,21	0,41			a
	Muhasebe	124	3,99	0,81			b
	Diğer	34	4,42	0,62			c
Üyelik Erdemi	Önbüro	183	4,18	0,73	2,514	0,021*	a
	Halkla İlişkiler	29	4,12	0,94			a
	Yiyecek İçecek	140	4,06	0,83			a
	Satış-Pazarlama	33	4,35	0,81			b
	Kat hizmetleri	13	4,03	1,01			a
	Muhasebe	124	3,88	1,03			c
	Diğer	34	4,30	0,72			b

*(p<0,05). a, b, c : farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05).

Tablo-28’de de görüldüğü gibi, katılımcıların çalıştıkları departmanlar ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında özgecilik ve vicdanlılık boyutlarında farklılık bulunamamıştır (p>0,05). Buna karşın nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutlarında anlamlı bir farklılık vardır (p<0,05).

Tablo-28’e göre, nezaket boyutunda en olumlu davranışları sergileyenler satış pazarlama departmanı çalışanlarıdır ($\bar{x}$ =4,72). Bununla birlikte önbüro ($\bar{x}$ =4,60), halkla ilişkiler ($\bar{x}$ =4,54), yiyecek-içecek ($\bar{x}$ =4,55), ve diğer ($\bar{x}$ =4,60) departman çalışanları olumlu görüş bildirmişlerdir. En olumsuz görüş bildirenler ise muhasebe

($\bar{x}=4,37$) ve kat hizmetleri ($\bar{x}=4,21$), departmanı çalışanlarıdır. Bu bulgulara göre muhasebe ve kat hizmetleri departmaları çalışanlarının insanlarla daha az iletişimde olduğu ve sosyal yönlerinin söz konusu departmanlarda çalışanlara göre daha az gelişmiş olabileceği ve dolayısıyla daha az nezaket davranışı gösterebileceği şeklinde yorumlanabilir.

Centilmenlik boyutunda en olumlu görüş bildirenler, diğer (insan kaynakları, güvenlik vb. gibi) ($\bar{x}=4,42$) ve satış pazarlama ($\bar{x}=4,37$) departmanları çalışanlarıdır. Bunula birlikte halkla ilişkiler ($\bar{x}=4,22$) ve kat hizmetleri($\bar{x}=4,21$) çalışanları da olumlu bir görüş bildirmişlerdir. Bu boyutta diğer departmanlara göre en olumsuz görüş bildiren departmanlar ise yiyecek-içecek ($\bar{x}=4,02$) ve muhasebe ($\bar{x}=3,99$) departmanları çalışanlarıdır.

Üyelik erdemi boyutunda ise en olumlu görüş bildirenler satış-pazarlama departmanı çalışanlarıdır ($\bar{x}=4,35$). Buna karşın en olumsuz görüş ise muhasebe departmanı ($\bar{x}=3,88$) çalışanları tarafındaan bildirilmiştir. Bunun sebebinin de muhasebe departmanı çalışanlarının diğer işgörenlerle yüz yüze iletişimlerinin daha az olmasından kaynaklandığı düşünülebilir.

Tablo-29
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının İşletmede Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışma Süresi	n	$\bar{X}$	s.s	F	P	Çoklu karşılaştırma
Özgecilik	1 yıl ve daha az	150	4,10	0,76	0,530	0,714*	a
	2-4 yıl	218	4,17	0,65			a
	5-7 yıl	87	4,21	0,64			a
	8-10 yıl	53	4,14	0,86			a
	11 ve üzeri yıl	48	4,07	0,72			a
Vicdanlılık	1 yıl ve daha az	150	4,10	0,80	0,511	0,727*	a
	2-4 yıl	218	4,15	0,67			a
	5-7 yıl	87	4,22	0,72			a
	8-10 yıl	53	4,09	0,85			a
	11 ve üzeri yıl	48	4,20	0,84			a
Nezaket	1 yıl ve daha az	150	4,57	0,64	0,333	0,856*	a
	2-4 yıl	218	4,53	0,58			a
	5-7 yıl	87	4,50	0,61			a
	8-10 yıl	53	4,50	0,71			a
	11 ve üzeri yıl	48	4,59	0,69			a
Centilmenlik	1 yıl ve daha az	150	4,00	0,66	1,416	0,227*	a
	2-4 yıl	218	4,13	0,67			a
	5-7 yıl	87	4,15	0,74			a
	8-10 yıl	53	4,11	0,75			a
	11 ve üzeri yıl	48	4,23	0,65			a
Üyelik Erdemi	1 yıl ve daha az	150	4,06	0,91	0,219	0,928*	a
	2-4 yıl	218	4,13	0,74			a
	5-7 yıl	87	4,06	0,90			a
	8-10 yıl	53	4,06	1,04			a
	11 ve üzeri yıl	48	4,10	0,99			a

*p>0,05

Tablo-29 incelendiğinde katılımcıların işletmelerinde çalışma süreleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (p>0,05).

4.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde araştırmaya katılımların eğitim düzeyleri, hizmet içi eğitim alma durumları ve turizm eğitimi alma durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında farklılıkları inceleme amaçlı yapılan analizlere yer verilmiştir.

Tablo-30
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{X}$	s.s	F	P	Çoklu karşılaştırma
Özgecilik	İlköğretim	68	4,02	0,82	1,474	0,221	a
	Ortaöğretim	284	4,14	0,76			a
	Önlisans	89	4,15	0,62			a
	Lisans	115	4,25	0,52			a
Vicdanlılık	İlköğretim	68	4,02	0,83	1,145	0,330	a
	Ortaöğretim	284	4,13	0,79			a
	Önlisans	89	4,15	0,66			a
	Lisans	115	4,23	0,61			a
Nezaket	İlköğretim	68	4,37	0,75	2,185	0,089	a
	Ortaöğretim	284	4,55	0,64			a
	Önlisans	89	4,52	0,59			a
	Lisans	115	4,60	0,49			a
Centilmenlik	İlköğretim	68	3,86	0,81	3,746	0,011*	a
	Ortaöğretim	284	4,16	0,68			b
	Önlisans	89	4,08	0,65			b
	Lisans	115	4,13	0,62			b
Üyelik Erdemi	İlköğretim	68	3,61	1,06	10,913	0,000**	a
	Ortaöğretim	284	4,08	0,88			b
	Önlisans	89	4,21	0,72			c
	Lisans	115	4,32	0,64			d

*(p<0,05), **(p<0,001). a, b, c, d : farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05).

Tablo-30'a göre, işgörenlerin eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutlarından centilmenlik ve üyelik erdemi boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır (p<0,05). Buna göre;

H₁: İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir

şeklindeki hipotez doğrulanmıştır.

Centilmenlik boyutunda; ortaöğretim ($\bar{x}$ =4,16), önlisans ($\bar{x}$ =4,08) ve lisans ($\bar{x}$ =4,13) mezunlarının, ilköğretim mezunlarına göre ($\bar{x}$ =3,86) daha fazla centilmenlik davranışları gösterdikleri görülmektedir.

Üyelik erdemi boyutunda ise tüm eğitim kademelerinde farklılık bulunmaktadır. Bu boyutta en olumlu görüşleri lisans mezunları ($\bar{x}=4,32$) bildirirken, en olumsuz görüşleri de ilköğretim mezunları ($\bar{x}=3,61$) bildirmişlerdir. Ayrıca eğitim kademelerine ilişkin üyelik erdemi boyutuna ait ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, eğitim düzeyi arttıkça üyelik erdemi davranışlarını gösterme sıklığının arttığı görülmektedir (ilköğretim: ($\bar{x}=3,61$); ortaöğretim: ($\bar{x}=4,08$) önlisans: ($\bar{x}=4,21$); lisans: ($\bar{x}=4,35$). Bu konu ile ilgili çalışmalar incelendiğinde (Çelik, 2007), üyelik erdemi boyutu davranışlarının yüksek öğretim mezunlarında daha yüksek olabileceği fikirlerine yer verilmiştir. Bu bulgular, yüksek eğitim seviyesinde eğitim alan işgörenlerin daha fazla özerklik ve yenilik yaratma konusunda istekli olmalarından, karar verme aşamalarına dahil olma isteğinden kaynaklandığı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo-31
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Alma Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Hizmet İçi Eğitim	$\bar{X}$	s.s	t	P	Çoklu Karşılaştırma
Özgecilik	Alıyorum/Aldım	4,27	0,56	-2,157	0,031*	a
	Almıyorum/Almadım	4,11	0,74			b
Vicdanlılık	Alıyorum/Aldım	4,31	0,54	-2,769	0,006*	a
	Almıyorum/Almadım	4,10	0,79			b
Nezaket	Alıyorum/Aldım	4,61	0,50	-1,488	0,137	a
	Almıyorum/Almadım	4,52	0,65			a
Centilmenlik	Alıyorum/Aldım	4,20	0,57	-1,641	0,101	a
	Almıyorum/Almadım	4,08	0,71			a
Üyelik Erdemi	Alıyorum/Aldım	4,34	0,59	-3,639	0,000**	a
	Almıyorum/Almadım	4,02	0,91			b

*($p<0,05$), **($p<0,001$). a, b : farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır ($p<0,05$).

Tablo-31'e göre; işgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile özgecilik, vicdanlılık ve üyelik erdemi boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$). Buna göre;

H₂: İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, hizmet içi eğitim alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

şeklinde geliştirilen hipotez doğrulanmıştır. Farklılık olan bütün boyutlarda, hizmet içi eğitim alan işgörenlerin, söz konusu boyutlara ilişkin davranışları daha sık gösterdikleri görülmektedir [(Özgecilik; alan:($\bar{x}=4,27$), almayan:($\bar{x}=4,11$); Vicdanlılık; alan:($\bar{x}=4,31$), almayan: ($\bar{x}=4,10$); Üyelik erdemi; alan($\bar{x}=4,34$), almayan: ($\bar{x}=4,02$)]. Bu bulgular, hizmet içi eğitim alan işgörenlerin, hizmet içi eğitim almayanlara göre

işlerini nasıl yapacağını iyi bilmeleri; dolayısıyla daha az stres altında çalışmalarından kaynaklandığı ve bu şekilde işgörenlerin iş motivasyonaları ve iş tatminlerinin artmasından dolayı daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyecekleri şeklinde yorumlanabilir.

Tablo-32
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarının Katılımcıların Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Turizm Eğitimi	$\bar{X}$	s.s	t	P	Çoklu Karşılaştırma
Özgecilik	Aldım	4,19	0,59	0,921	0,357	a
	Almadım	4,13	0,74			a
Vicdanlılık	Aldım	4,18	0,65	0,742	0,458	a
	Almadım	4,13	0,78			a
Nezaket	Aldım	4,59	0,55	1,170	0,242	a
	Almadım	4,52	0,65			a
Centilmenlik	Aldım	4,13	0,65	0,539	0,590	a
	Almadım	4,09	0,70			a
Üyelik Erdemi	Aldım	4,25	0,73	2,700	0,007*	a
	Almadım	4,03	0,90			b

*(p<0,05), a, b : farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır (p<0,05)

Tablo-32'ye göre, katılımcıların turizm eğitimi alma durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışları alt boyutları arasındaki fark incelendiğinde, üyelik erdemi boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0,05). Bu doğrultuda;

H3: İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, örgün turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

şeklinde geliştirilen hipotez kabul edilmiştir. Üyelik erdemi boyutunda, herhangi bir örgün eğitim kademesinde turizm eğitimi alan işgörenlerin ortalaması ($\bar{x}$ =4,25) olarak hesaplanırken, herhangi bir düzeyde turizm eğitimi almayan işgörenlerin bu boyuta ilişkin görüşlerinin ortalaması ($\bar{x}$ =4,03) olarak hesaplanmış ve turizm eğitimi alan işgörenlerin daha sık üyelik erdemi boyutu davranışları sergiledikleri saptanmıştır.

Bu bulgular doğrultusunda turizm eğitimi almış işgörenlerin üyelik erdemi boyutundaki davranışları daha sık sergilemesi; işgörenlerin çalıştığı iş kolunda gerekli mesleki beceriyi öğrenmiş olması ve dolayısıyla zamanını ve yararlandığı araç-gereçleri verimli bir şekilde kullanabilmesiyle açıklanabilir. Bu bulgu turizmde iş motivasyonu yüksek, kaliteli, nitelikli, işletmeye verimli olabilecek ve işletmenin geleceği için çalışabilecek iş gücünün turizm eğitimi ile sağlanabildiği şeklinde yorumlanabilir.

5. SONUÇLAR ve ÖNERİLER

İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının belirlenerek eğitim durumlarına göre farklılıkların saptanmasını amaçlayan bu araştırmanın örneklem grubunu Ankara’da üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan farklı özelliklere sahip 556 adet işgören oluşturmaktadır. Söz konusu 556 adet işgörenin, üç, dört ve beş yıldızlı otellere göre dağılımı hemen hemen aynıdır.

Araştırmanın örneklem grubunu oluşturan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin çoğunluğunu; cinsiyeti erkek, 28-32 yaş aralığında olan, en fazla dört yıldır bulundukları işletmede çalışan ve ağırlıklı olarak önbüro, kat hizmetleri ve yiyecek içecek bölümlerinde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Bununla birlikte, örneklem grubunun çoğunluğunu ortaöğretim düzeyinde eğitim alan işgörenler oluşturmuş; ancak yine örneklemini oluşturan işgörenlerin çoğunluğu da turizm eğitimi ve işiyle ilgili herhangi bir hizmet içi eğitim almamıştır. Katılımcılardan önlisans mezunu olanların çok büyük bir kısmını turizm otelcilik programı mezunları oluştururken, lisans mezunlarının da dörtte üçünü turizm işletmeciliği mezunları oluşturmaktadır.

Araştırmada; işgörenlerin özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş ve işgörenlerin nezaket boyutundaki davranışları, diğer boyutlardaki davranışlara göre daha sık gösterdikleri belirlenmiştir. Daha açık bir ifadeyle, işgörenlerin en sık gösterdikleri davranışlar, nezaket boyutundaki davranışlardır.

İşgörenler bu araştırmada, özgecilik boyutu davranışlarından yeni işe başlayan birine yardım etme, işle ilgili problemlerde elinde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşma, iş esnasında sorunla karşılaşan kişilere gerekli zamanı ayırma konusunda diğer ifadelerle göre daha olumlu; günlük izin alan çalışanın o günkü işlerini yapma ve aşırı iş yükü olan bir çalışana yardım etme konusunda ise diğer davranışlara göre daha olumsuz görüş bildirmişlerdir.

Vicdanlılık boyutunda yer alan, işletme için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılma konusunda işgörenler en olumlu görüşü bildirirken, zamanın çoğunu

işle ilgili faaliyetlerde geçirme ve kişisel işleri için vakit harcamama konularında da olumluya yakın görüş bildirmişlerdir.

Araştırmada işgörenler nezaket boyutundaki bütün davranışlar konusunda olumlu görüş bildirmişlerdir. En olumlu görüşü diğer çalışanların haklarına saygı gösterme konusunda bildirirken; bunu mesai arkadaşlarına problem yaratmamak için gayret gösterme ve beklenmeyen durumlarda arkadaşlarını zarar görmemek için uyarma konusundaki görüşleri izlemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının centilmenlik boyutundaki davranışlarından, önemsiz sorunlar için şikayet ederek boşa vakit harcama konusu en olumlu görüşü temsil ederken; bunu mesai ortamındaki problemler yerine olayların olumlu yönlerini görmeye çalışma davranışları izlemektedir. Buna karşın; işgörenler, mesaide karşılaştıkları olumsuz durumlara gücenme veya kızgınlık duymama ve işletmede çıkan sorunların çözülmesinde aktif rol alma konusunda diğer ifadelerle nazaran daha olumsuz görüş bildirmişlerdir.

Üyelik erdemi boyutları davranışlarından, işletmenin yapısındaki değişimlere ayak uydurma ve üst yönetimin yayınladığı mesaj ya da notları okuma, yakınında bulundurma davranışları, işgörenlerin bu boyuttaki en olumlu görüşlerini temsil eden konulardır. İşgörenler, işletmenin sosyal faaliyetlerine katılma, araştırma ve proje gruplarında yer alma davranışları için daha olumsuz görüş bildirmişlerdir.

Araştırmada, işgörenlerin yaşları ve işletmelerinde çalışma süreleri ile özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutlarındaki davranışlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Diğer taraftan, araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyet, çalıştıkları otel türü ve çalıştıkları departmanlar ve gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Buna göre bayan işgörenlerin, erkek işgörelere göre vicdanlılık boyutundaki davranışları daha sık gösterdikleri; dört yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin diğer otel türlerinde çalışan işgörelere göre daha sık nezaket davranışları sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, satış-pazarlama departmanı işgörenlerinin en fazla nezaket ve üyelik erdemi davranışları sergileyen işgörenler olduğu; insan kaynakları, güvenlik ve park bahçe işleri işgörenlerinin en fazla centilmenlik davranışı gösteren işgörenler olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında yer alan Ankara'daki üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerinin; özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutlarındaki davranışlara ilişkin görüşlerinin, eğitim düzeyleri (centilmenlik: $p<0,05$; Üyelik erdemi: $p<0,001$), hizmet içi eğitim alma durumları (özgecilik ve vicdanlılık boyutlarında $p<0,05$; Üyelik Erdemi: $p<0,001$) ve turizm eğitimi alma durumlarına göre (Üyelik erdemi: $p<0,05$) farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Bunlar sıralandığında;

- Ortaöğretim, önlisans ve lisans mezunu olan işgörenlerin, ilköğretim mezunlarına göre daha sık centilmenlik davranışları sergilemektedirler ($p<0,05$).
- Lisans mezunları; önlisans, ortaöğretim ve ilköğretim mezunlarına göre daha fazla sık üyelik erdemi davranışları sergilemektedirler ($p<0,001$).
- Öğretim kademesi yükseldikçe üyelik erdemi boyutundaki davranışların gösterilme sıklıklarında artış olmaktadır.
- Hizmet içi eğitim alan işgörenler özgecilik, vicdanlılık ve üyelik erdemi boyutlarındaki davranışları, diğer işgörelere göre daha sık göstermektedirler ($p<0,05$); ($p<0,001$).
- Turizm eğitimi alan işgörenler diğer işgörelere göre üyelik erdemi boyutundaki davranışları daha sık sergilemektedirler ($p<0,05$).

Eğitim ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiden bahseden araştırmalar oldukça sınırlıdır (Ang, vd., 2003; Van Dyne ve Pierce, 2004; Celep, 2004; Ackfeld ve Coote, 2005; Dilek, 2005; Arslantaş ve Pekdemir, 2007; Çelik, 2007; Demir, 2007). Nitekim bu araştırmalarda doğrudan eğitimin örgütsel vatandaşlık davranışına etki edebileceği incelenmemiş olup demografik değişkenler arasında değerlendirilmiş ya da araştırılması önerilmiştir. Bu araştırma, eğitimin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini en kapsamlı şekilde ele alan araştırma olması ve yapılan analizler sonucunda eğitimin güçlü bir belirleyici olabileceği sonucuna ulaşması bakımından oldukça önemlidir.

Bu araştırmanın bulguları doğrultusunda elde edilen ve yukarıda belirtilen sonuçlar çerçevesinde çeşitli kurum, kuruluş ve işletmelerde çalışan üst kademe ve orta

kademe yöneticilere ve özellikle insan kaynakları departmanı müdürlerine yönelik olarak sunulabilecek çeşitli öneriler maddeler halinde aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- Daha etkin ve verimli bir örgüt hedefine ulaşılabilmesi için, işletmeler istihdam politikalarını eğitilmiş işgörenlere göre şekillendirmelidir.
- Özellikle mesleği ile ilgili eğitim alan işgörenler istihdam edilmelidir.
- İşletmeler, işgörenlerinin hizmet içi eğitimlerine daha fazla önem vermeli ve hizmet içi eğitimi sürekli kılmalıdır.
- Otel işletmeleri, arka ofis çalışanlarının yüzyüze iletişimlerini daha üst seviyeye çıkarmalı ve örgütle daha fazla bütünleşmesini sağlamalıdır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile cinsiyet ve çalışılan departman arasında saptanan farklılıklar dikkate alınmalı ve insan kaynakları departmanları tarafından değerlendirilmelidir.
- İşletmeler, işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özellikle üyelik erdemi boyutundaki davranışları artırması gerekir. Böylece etkin, verimli, geleceğe dönük ve güçlü bir örgüt ortaya çıkarılabilir.

Otel işletmelerinde en önemli unsurun müşteri memnuniyeti olduğu düşünüldüğünde örgütsel vatandaşlık davranışının önemi ortaya çıkmaktadır. İyi bir örgütsel vatandaş işinden doyum sağlamakta, motivasyonu artmakta, örgütle özdeşleşmekte ve verimliliği artmaktadır. Bu çalışmada söz konusu niteliklere sahip insan gücünün eğitimle oluşturulabileceği sonucu düşünüldüğünde; eğitilmiş ve mesleği konusunda eğitim almış işgören istihdam eden ve işgörenlerine hizmet içi eğitim olanağı sağlayan otel işletmeleri, rekabette büyük bir avantaj elde edebilecektir.

Eğitim ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların ulusal ve uluslararası düzeyde sınırlı olması, bu araştırmanın yapılmasında belirleyici olmuştur. Farklı sektörlerde de konuyla ilgili araştırmalar yapılarak, eğitimin, örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasında belirleyici olabileceği geniş bir şekilde ortaya konulabilir. Böylelikle hem bu alanla ilgili literatüre katkı sağlanabilecek, hem de tüm sektörler için konunun önemi vurgulanabilecektir.

6. KAYNAKÇA

- ACAR, A.Z. (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel ve Örgütsel Etkileri. **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 7 (1) :1-14.
- ACKFELDT, A.L. and COOTE, L.V. (2005). A Study of Organizational Citizenship Behavior in A Retail Setting. **Journal of Bussines Research** 58, pp. 151-159.
- ADAIR, J. (2003) **Etkili Motivasyon**. (Çeviren:Salih Uyan). İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.
- AĞAOĞLU, O.K. (1992). İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması. **Verimlilik Dergisi**, 1992:110-121.
- AĞAOĞLU, O.K. (1991). **Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği**. Ankara:Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No:439.
- AKÇAY, Ş. (2002). Aktif Eğitim Metotları ile Eğitimcinin Eğitimi. **Turizm Eğitimi Konferans-Workshop**, 11-13 Aralık, Ankara. ss.461-469.
- AKSAY, O. (2005). **Ortaöğretim Okullarında Karara Katılma ve Öğretmen Morali (Bolu İli Örneği)**. (Yüksek Lisans Tezi). Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AKSAY, O. ve URAL, A. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Okulla İlgili Kararlara Katılımı”. **Türk Eğitim Bilimleri Dergisi**. Cilt 6. Sayı 3: 433-460.
- AKTAN, C.C. (2006). Organizasyonlarda Yanlış Uygulamalara Karşı Bir Sivil Erdem, Ahlakı Tepki ve Vijdani Red Davranışı: Whistleblowing. **Mercek Dergisi** (Ekim 2006):1-13.
- ALLEN, T.D. , BERNARD, S. , RUSH, M.C. and RUSSELL, J.E.A. (2000). Ratings of Organizational Citizenship Behaviors: Does The Source Make A Difference? **Human Resource Management Review**,(10),1 : 97-114.
- ALP, M. (2007). **Örgütlerde Psikolojik Sahiplenme ve Örgütsel Vatandaşlık**. (Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ANG, S., VAN DYNE, L. and BEGLEY, T.M. (2003). The Employment Relationships of Foreign Workers Versus Local Employees: A Field Study of Organizational Justice, Job Satisfaction, Performance and OCB. **Journal of Organizational Behaviors**, 24 : 561-583.
- ARIKAN, R. (2000). **Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma**. (3. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- ARSLANTAŞ, C. ve PEKDEMİR, I. (2007). Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma. **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 1:261-286.
- ASLAN, Ş. (2009). Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: “Kurumda Çalışma Yılı” ve “Ücret” Değişkenlerinin Rolü. **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, (6) 1 :256-275.
- ATAK, M. (2006). **Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanlarının Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Uygulaması**. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ATAKLI, A. (1992). Eğitim ve Mesleki Başarı. Milli Prodüktivite Merkezi (MPM) Yayını, **Verimlilik Dergisi** (21),1 : 63-82.
- ATALAY, İ. (2005). **Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet**. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar : Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- AVCIKURT, C. ve KARAMAN, S. (2002). Lisans Eğitimi Veren Turizm Okullarının Ders Programlarının Karşılaştırılması. **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 11-13 Aralık 2002, Ankara :53-65.
- AY, B. (2007). **Öğretmenlerin Öz-Yeterlikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- AYMANKUV, Y. ve AYMANKUV, Ş. (2002). Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Bulundukları Yerlerin Analizi ve Turizm İçin Öneri Bir Model. **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 11-13 Aralık 2002, Ankara:29-41.
- BAKAN, İ. ve BÜYÜKBEŞE, T. (2008). Katılımcı Karar verme: Kararlara Katılım Konusunda Çalışanların Düşüncelerine Yönelik Bir Alan Çalışması. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**,(13) 1 :29-56.
- BAKER, T. L., HUNT, T.G. and ANDREWS, M.C. (2006). Promoting Ethical Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values. **Journal of Bussines Research** 59 : 849 – 857.
- BALAY, R. (2000). **Özel ve Resmi Liselerde Yönetici ve Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığı (Ankara İli Örneği)**. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi
- BALTAŞ, A. (2002). **Ekip Çalışması ve Liderlik**. (4. Baskı). İstanbul: Remzi Kitapevi.
- BARKSLADE, K. and WERNER, J.M. (2001). Managerial Ratings of in-Role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors, and Overall Performance: Testing Different Models of Their Relationship. **Journal of Bussines Research** 51: 145 – 155.
- BASIM, H.N. ve ŞEŞEN, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. **Ankara Üniversitesi Siyasi Bilimler Fakültesi Dergisi**, (61) 4: 83-102.
- BAŞARAN, İ.E. (2008). **Örgütsel Davranış**. Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık Hiz. Ve Bas. Yay. Dağ.
- BATEMAN, T.S. and ORGAN, D.W. (1983). Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Effect and Employee Citizenship. **Academy of Management Journal** (26) 4: 587-595.
- BELL, S.J. and MENGÜÇ, B. (2002). The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality. **Journal of Retailing** ,78 : 131–146.
- BERNARD, C.I. (1938). **The Executive Functions**. (içinde, Organization Theory,1982, editör: D.S.PUGH). New York: Penguin Books.
- BİNGÖL, D. (1990). **Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler**. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- BOGLER, R. and SOMECH, A. (2004). Influence of Teacher Empowerment on Teachers' Organizational Commitment, Professional Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Schools. **Teaching and Teacher Education**, 20: 277-289.
- BOLAT, O.İ. ve BOLAT, T (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (11) 19: 75- 94.
- BOLAT, T., SEYMEN, O.A., BOLAT, O.İ. ve ERDEM, B. (2008). **Yönetim ve Organizasyon**. Ankara: Detay Yayıncılık.

- BOLINO, M.C. , TURNLEY, W.H. and NIEHOFF, B.P. (2004). The other side of the story: Reexamining Prevailing Assumptions About Organizational Citizenship Behavior. **Human Resource Management Review** 14: 229-246.
- BORMAN, W.C. , PENNER, L.A. , ALLEN, T.D., and MOTOWIDLO, S.J. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. **International Journal of Selection and Assessment**, (9) 1/2 : 52 – 69.
- BORMAN, W. C. and MOTOWIDLO. S. J. (1997). Introduction: Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance. **Human Performance**, 10: 67-69.
- BRUNER, J. (2009). **Eğitim Süreci**. Çeviren: Talip Öztürk. Eğitim Klasikleri Dizisi-2. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- BUCAK, T. (2007). **Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkez ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller İle İlgili Bir Uygulama**. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- BULUÇ, B. (2008). Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. **Türk Eğitim Bilimleri Dergisi**, (8) (6) 4: 571-602.
- CANMAN, D. (2000). **İnsan Kaynakları Yönetimi**. Ankara: Yargı Basım Yayım Ltd. Şti.
- CANNON, J.C. (1994). Issues in Sampling and Sample Design - A Managerial Perspective. **Travel, Tourism, and Hospitality Research: A Handbook For Manager and Researcher**. Ritchie, J. and Goeldner, C. (Editors):131-143. New York: John Wiley.
- CELEP, C. , POLAT, S. , ELBİR, N. ve YAZICI, E. (2004). Ortaöğretim Okullarındaki Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Tutumları. **XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı**, 6-9 Temmuz 2004 İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.
- CHIABURU, D.S., MARINOVA, S. V. and LIM, A.S. (2007). Helping and Proactive Extra-Role Behaviors: The Influence of Motives, Goal Orientation and Social Context. **Personality and Individual Differences** 43: 2282- 2293.
- COHEN, A. (2006). The Relationship Between Multiple Commitments and Organizational Citizenship Behavior in Arab and Jewish Culture. **Journal of Vocational Behavior** 69: 105–118.
- COHEN, A. and VIGODA, E. (2000). Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of The Relationship Between General Citizenship and Organizational Citizenship Behavior in Israel. **Administration and Society**,(32)5: 596-624.
- CROPANZANO, R. , RUPP, D.E. and BYRN, Z.S. (2003). The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. **Journal of Applied Psychology** (88) 1: 160 -169.
- ÇALIK, C. (2006). Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde Eğitimin Değişen Rolü ve Önemi. **Kastamonu Eğitim Dergisi**, (14)1: 1-10.
- ÇEKMECELİOĞLU, H.G. (2007). Yönetim Desteği, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Performansı Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi. **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, s.185-192, 23-25 Mayıs 2007, Sakarya.
- ÇELİK, M. (2007). **Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı – Bir Uygulama -**. (Doktora Tezi).Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ÇETİN, M.Ö. (2004). **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**. (Birinci Baskı) Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- ÇETİN, Ş. (1987). **Turizm Eğitimi ve Turizm Eğitimi Gören Elemanların İstihdam Sorunları**. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi,
- ÇEVİKBAŞ, R. (2002). **Hizmet İçi Eğitim ve Türk Merkezi Yönetimindeki Uygulaması**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- ÇINAR ALTINTAŞ, F. (2003). Organizasyonel Davranış Alanında Yeni Bir Yaklaşım: Organizasyonel Yurttaşlık Davranışı. **İş, Güç Endüstri İlişkiler ve İnsan Kaynakları Dergisi** (e Dergi). (Erişim Tarihi: 10.08.2008).
- ÇINGİ, H. (1994). **Örnekleme Kuramı**. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi Basımevi.
- ÇİMEN, H. (2008). Turizm Lisans Eğitiminde Etkinliğin Artırılmasına Yönelik Öneriler. **III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı** (17-19 Nisan 2008) ss.267-269.
- DAVIS, D. and COSENZA, R. M. (1998). **Business Research for Decision Making**. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- DEGROOT, T. and BROWNLEE, A.L. (2006). Effect of Department Structure on the Organizational Citizenship Behavior–Department Effectiveness Relationship. **Journal of Business Research** 59: 1116–1123.
- DELUGA, R.J. (1995). The Relation Between Trust in the Supervisor and Subordinate Organizational Citizenship Behaviors. **Military Psychology**, (7)1 : 1-16.
- DELUGA, R.J. (1994). Supervisor Trust Building, Leader – Member Exchange and Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 67, : 315 – 326.
- DEMİR, P. (2007). **Aile Şirketlerinde Örgütsel Vatandaşlık: Gaziantep Uygulaması**. (Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DEMİRCAN, N. ve CEYLAN, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. **Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi: Yönetim ve Ekonomi**, (10) 2: 139-150.
- DEMİREL, Ö. (2004). **Öğretimde Planlama ve Değerlendirme**. (Yedinci Baskı.) Ankara: Pegem Yayıncılık.
- DEMİRKOL, Ş. ve PELİT, E. (2002). Türkiye’de Turizm Eğitim Sistemi ve Avrupa Birliği Sürecinde Olası Gelişmeler. **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2: 125-146.
- DERELİ, B. (2005). Çok Uluslu İşletmelerde İnsan Kaynakları Yönetimi. **İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 4, Bahar 2005/1 : 59-81.
- DICK, R.V., KNIPPENBERG, D.V., KERSCHREITER, R., HERTEL, G., and WIESEKE, J. (2008). Interactive Effects of Group and Organizational Identification on Job Satisfaction And Extra-Role Behavior. **Journal of Vocational Behavior** 72: 388-399.
- DİLEK, H. (2005). **Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma**. (Doktora Tezi). Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü
- DOĞAN, N. (2006). **Örgütsel Yurttaşlık Davranışında Oryantasyonun Önemi: Sabancı Üniversitesi’nde Bir Araştırma**. (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DÖNDER, H.H. (2006). **Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Bürokrasi**. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- DURUKAN, H. (2003). Yönetimde İnsan İlişkileri. **Kastamonu Eğitim Dergisi**, (11) 2: 277-284.
- EREN, E. (2006). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. (Dokuzuncu Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım A.Ş.
- ERGÜL, H.F. (2006). İşletmelerde Eğitim Etkinliğinin Değerlendirilmesi. **Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi**, 7: 51 – 72.
- ESKEW, D. E. (1993). The Role of Organizational Justice in Organizational Citizenship Behavior. **Employee Responsibilities and Rights Journal**, (6) 3: 185-194.
- FARH, J.L., ZHONG, C.B. and ORGAN, D.W. (2004). Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China. **Organization Science**, (15) 2: 241- 253.
- FARH, J.L., PODSAKOFF, P.M. and ORGAN, D.W. (1990). Accounting For Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction. **Journal of Management** (16) 4: 705 – 721.
- GEORGE, J.M. (1991). State or Trait: Effects of Positive Mood on Prosocial Behaviors at Work. **Journal of Applied Psychology** 76 (2) : 299-307.
- GEYLAN, R. (1996). **Personel Yönetimi**. Eskişehir: Birlik Matbaası.
- GÖK, E. E. (2007). **Örgütsel Kültür Bağlamında Örgütsel Vatandaşlık Olgusu ve Bir Araştırma**. (Yüksek Lisans Tezi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- GÖNCÜ, A. (2006). **Motivational Processes Involved in the Relationship Between Leadership and Organizational Citizenship Behaviors**. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Koç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- GRAHAM, J. W. (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior. **Employee Responsibilities and Rights Journal**, (4) 4: 249 – 270.
- GREENBERG, J. (1993). Justice and Organizational Citizenship: A Commentary on the State of the Science. **Employee Responsibilities and Rights Journal**, (6) 3 :249-256.
- GREENBERG, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow. **Journal of Management**, (16) 2: 399-432.
- GREENBERG, J. (1989). Cognitive Reevaluation of Outcomes in Response to Underpayment Inequity. **The Academy of Management Journal** (32)1: 174- 184.
- GREENBERG, J. and BARON, R.A. (2000). **Behavior in Organizations** (Seventh Edition), New Jersey: Prentice Hall.
- GÜRBÜZ, A. (2007). An Assesment on the Effect of Education Level on the Job Satisfaction from the Tourism Sector Point of View. **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 8 (1): 36-46.
- GÜRBÜZ, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**,(3) 1 :48-75.
- GÜVEN, M. (2006). **Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki**. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- HALİS, M., GÖKGÖZ, G.S. ve YAŞAR, Ö. (2007). Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. **Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 17: 187 – 205.
- HODSON, R. (2002). Management Citizenship Behavior and Its Consequences. **Work and Occupations**, (29) 1: 64 – 96.

- HUI, C., LEE, C. and ROUSSEAU, D. M. (2004). Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior in China: Investigating Generalizability and Instrumentality. **Journal of Applied Psychology**, (89) 2: 311 – 321.
- HUI, C., LAW, K.S. and CHEN, Z.X. (1999). A structural Equation Model of the Effects of Negative Affectivity , Leader-Membership Exchange and Perceived Job Mobility On In-Role and Extra-Role Performance: A Chinese Case. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 77: 3-21.
- ISIR, T. (2006). **Örgütlerde Personel Seçim Süreci: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Kişilik Özelliklerinin Tespit Edilerek Personel Seçim Sürecinin İyileştirilmesi Üzerine Bir Araştırma**. (Doktora Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İNCE, C. (2008). Toplam Kalite Çerçevesinde İşgörenlerin Otel İşletmelerinden Memnuniyetleri ve Sonuçları Üzerine Nevşehir Yöresindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. **III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı** (17-19 Nisan 2008). ss. 69-75.
- İŞBAŞI, J.Ö. (2000a). **Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama**. (Yüksek Lisans Tezi). Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İŞBAŞI, J.Ö. (2000b). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Farklı Ölçeklerin Uygulanabilirliğine İlişkin Bir Çalışma. **8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, s.359 – 372, 25-27 Mayıs, Nevşehir.
- İŞCAN, Ö.F. (2006). Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü. **Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11: 160-177.
- İŞCAN, Ö.F. ve NAKTİYOK, A. (2005). Çalışanların Örgütsel Bağdaşımlarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları. **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi**, (59) 1: 181- 201.
- JAhangir, N., AKBAR, M.M. and HAQ, M. (2004). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. **BRAC University Journal**, (1) 2 : 75-85.
- KARABAŞ, A.R. (1989). **Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirme Durumları**. (Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KARABEY, C.N. (2005). **Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama**. (Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KARABEY, C.N. ve İŞCAN, Ö.F. (2007). Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, (21) 2: 231-241.
- KARAGÖZ, G.K. (2002). **Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Yapılandırılmasında Hizmet İçi Eğitim**. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KARAGÖZ, M. (2003). **Konaklama İşletmelerinde Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Hizmet İçi Eğitim Sürecinin Yürütülmesi ve Bir Uygulama**. (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KARASAR, N. (2008). **Bilimsel Araştırma Yöntemi (Kavramlar – İlkeler – Teknikler)**. (On sekizinci Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- KATZ, D. and KAHN, R.L. (1978). **The Social Psychology of Organizations**. (İkinci Baskı). New York: Wiley.
- KAUFMANN, J.D., STAMPER, C.L. and TESLUK, P.E. (2001). Do Supportive Organizations Make for Good Corporate Citizens. **Journal of Managerial Issues**, 13 (4): 436 – 449.
- KAYNAK (TAŞÇI), S. (2007). **Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KESER, A. (2005). **İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama**. Çalışma ve Toplum Dergisi (4):77-96.
- KHALID, S.A. and ALI, H. (2005). The Effects of Organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behaviors: A Malaysian Study. **International Journal of Management and Enterprenuership**, (1) 1: 30-40.
- KILIÇ, G. (2008). **Kariyer Yönetimi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**. (Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- KILIÇ, İ. ve PELİT, E. (2004). Yerli Turistlerin Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. **Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi**. 15(2), 113-124.
- KIDDER, D.L. (2002). The Influence of Gender on the Performance of Organizational Citizenship Behaviors. **Journal of Management**, (28) 5: 629-648.
- KONOVSKY, M.A. and ORGAN, D.W. (1996). Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Organizational Behavior**, 17: 253-266.
- KÖKLÜ, N. (2002). **Sosyal Bilimler İçin Açıklamalı İstatistik Terimleri Sözlüğü**. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- KÖSE, S. , KARTAL, B. ve KAYALI, N. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. **Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 20 : 1-19.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI (2008) **Turizm Belgeli Tesis İstatistikleri, 2007**. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI (2007a) **Turizm Belgeli Tesis İstatistikleri, 2006**. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI (2007b) **Konaklama İstatistikleri, 2006**. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı.
- KWANTES, C.T. , KARAM, C.M. , RUO, B.C.H. and TOWSON, S. (2008). Culture's Influence on the Perception of OCB as in-role or extra-role. **International Journal of Intercultural Relations** 32 ; 229–243.
- LEPINE, J.A., EREZ, A. and JOHNSON, D.A. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**, (87) 1: 52-65.
- MACKENZIE, S.B. , PODSAKOFF, P.M. ve FETTER, R. (1991). Organizational Citizenship Behavior and Objective Productivity As Determinants Of Managerial Evaluations Of

- Salespersons' Performance. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 50: 123-150.
- MILES, D.E., BORMAN, W.E., SPECTOR, P.E. and FOX, S. (2002). Building an Integrative Model of Extra Role Work Behaviors: A Comparison of Counterproductive Work Behavior with Organizational Citizenship Behavior. **International Journal of Selection and Assessment**, (10)1/2: 51-57.
- MOORMAN, R. H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship? **Journal of Applied Psychology** (76) 6: 845-855.
- MOORMAN, R. H., BLAKELY, G.L and NIEHOFF, B.P. (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship Between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior? **Academy of Management Journal**, (41) 3: 351 – 357.
- MOORMAN, R.H. and BLAKELY, G.L. (1995). Individualism – Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Organizational Behavior** 16: 127-142.
- MOORMAN, R.H., NIEHOFF, B.P. and ORGAN, D.W. (1993) Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting the Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Procedural Justice. **Employee Responsibilities and Rights Journal** (6) 3: 209-225.
- MOTOWIDLO, S. J. (2000). Some Basic Issues Related to Contextual Performance and Organizational Citizenship Behavior in Human Resource Management. **Human Resource Management Review**, (10) 1; 115-126.
- MUSTAFAYEVA, L. (2007) **Sosyal Sorumluluk ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma.** (Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- NEA (National Education Association). (1965). **Sampling and Statistic Handbook for Surveys in Education.** Washington: Association Pres.
- NEUMAN, G.A. and KICKUL, J.R. (1998). Organizational Citizenship Behaviors: Achievement Orientation and Personality. **Journal of Bussiness and Psychology**, (13) 2: 263-279.
- OĞUZ, Ş. (1999). **Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimin Sorunları ve Çözüm Önerileri.** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ORGAN, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. **Human Performance**, (10)2 : 85-97
- ORGAN, D.W. (1994). Personality and Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Management** 20: 465-478.
- ORGAN, D.W. (1988). O.C.B.: **The Good Soldier Syndrome.** Lexington MA, Lexington Book.
- ORGAN, D.W. and RYAN, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. **Personnel Psychology**, 48: 775-802.
- ORGAN, D.W. and KONOVSKY, M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Applied Psychology**, (74) 1; 157-164.

- ORHANER, E.ve TUNÇ, A. (2003). **Ticaret ve Turizm Eğitiminde Özel Öğretim Yöntemleri**. (İkinci Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- ÖNCÜER, M.E. (2006). **Avrupa Birliği Eğitim Politikasında Mesleki Turizm Eğitimi Yaklaşımı ve Türk Turizm Eğitimine Uygulanabilirliği**. (Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü:
- ÖRÜCÜ, E. (2002). Otel İşletmelerinde Yöneticilerin Hizmet İçi Eğitime Bakış Açıları (Marmaris Örneği). **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 11-13 Aralık 2002, Ankara, ss.427-443.
- ÖRÜCÜ, E. ve ESENKAL, F. (2005). Konaklama İşletmelerinde İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği). **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (8) 14: 141-166.
- ÖZDAMAR, K. (2001). **Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)**. (Dördüncü Baskı). Eskişehir: Kaan Yayınları.
- ÖZDEMİR, C. (2008). Türkiye Turizminin Sorunları. **III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı** (17-19 Nisan 2008). ss. 179- 183.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 20: 117-135.
- ÖZGEN, H. , ÖZTÜRK, A. ve YALÇIN, A. (2005). **İnsan Kaynakları Yönetimi**. Adana: Nobel Kitabevleri.
- ÖZTÜRK, M. ve SANCAK, S. (2007). Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri. **Yaşar Üniversitesi Dergisi**, (7) 2: 1-34.
- ÖZTÜRK, Z. ve TEBER, S. (2006). Kariyer Yönetiminin Çalışan Motivasyonuna Etkileri: Jandarma Havacılık Komutanlığı Örneği. **Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi**, 19: 67-91.
- PAINE, B. J. and ORGAN, D.W. (2000). The Cultural Matrix of Organizational Citizenship Behavior: Some Preliminary Conceptual and Empirical Observations. **Human Resource Management**, (10)1: 45-59.
- PEHLİVAN, İ. (1997). Türk Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim Sorunları Araştırması. **Milli Prodüktivite Merkezi Verimlilik Dergisi**, 3: 131-144.
- PELİT, E. (2008). **İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**. (Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- PELİT, E. ve TÜRKMEN, F. (2007). Turizm İşletmelerinin Hizmetiçi Eğitim Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma (Otel İşletmeleri Ve Seyahat Acentaları Karşılaştırması). **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 1: 202 – 226.
- PINARBAŞI, C. (2007). **Otel İşletmelerinde Performans Değerleme Sonuçlarının Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinde Kullanılması ve Bir Araştırma**. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B. , PAINE, J.B. and BACHRACH, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management**, (26) 3: 513-563.

- PODSAKOFF, P.M., AHEARNE, M. and MACKENZIE, S.B. (1997). Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance. **Journal of Applied Psychology**, (82) 2: 262-270.
- PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B. and BOMMER, W.H. (1996). Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust and Organizational citizenship Behaviors. **Journal of Management**, (22) 2: 259-298.
- PODSAKOFF, P.M. and MACKENZIE, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviours and sales unit effectiveness, **Journal of Marketing Research**, (31) 3: 351-363.
- PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B. , MOORMAN, R.H. and FETTER, R. (1990). Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. **The Leadership Quarterly**, (1) 2: 107-142.
- RAUB, S. (2008). Does Bureaucracy Kill Individual Initiative? The Impact of Structure on Organizational Citizenship Behavior in The Hospitality Industry. **International Journal of Hospitality Management** 27: 179-186.
- RIOUX, S.M. and PENNER, L.A. (2001) The Causes of Organizational Citizenship Behaviors: A Motivational Analysis. **Journal of Applied Psychology** (86) 6: 1306-1314.
- RYAN, C. (1995). **Researching Tourist Satisfaction Issues, Concepts, Problems**. London: Routledge.
- SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M. (2001.) **Örgütsel Psikoloji**. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- SAMANCI, S. (2006). **Örgütsel İklim ve Örgütsel Vatandaşlık**. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SARI, F. (2007). **Türkiye'deki Turizm Eğitiminin Turizm Sektöründeki İstihdama Etkisi ve Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri Üzerine Bir Araştırma**. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SCHAPPE, S.P. (1998). The Influence of Job Satisfaction , Organizational Commitment and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior. **The Journal of Psychology**, (132) 3: 277 – 290.
- SCHNAKE, M.E. and DUMLER, M.P. (2003). Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behavior Research. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 76: 283 – 301.
- SEKARAN, U. (2003). **Research Methods for Business**. New York: John Wiley.
- SMITH, C. A. , ORGAN, D.W. and NEAR, J.P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. **Journal of Applied Psychology**, (68) 4: 653-663.
- SOMECH, A. and RON, I. (2007). Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics. **Educational Administration Quarterly**, (43) 1: 38-66.
- SÖKMEN, A. (2000). **Ankara'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma**. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SPECTOR, P.E. and FOX, S. (2002). An Emotion-Centered Model Of Voluntary Work Behavior Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior And

- Organizational Citizenship Behavior. **Human Resource Management Review**, 12: 269-292.
- STAMPER, C.L. and DYNE, L.V. (2003). A Comparison Between Part-time and Full-time Service Employees. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, 44: 33- 42.
- SUN, H.Ö. (2002). **İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü**. (Uzmanlık Yeterlilik Tezi). Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- SÜMBÜLOĞLU, K. ve SÜMBÜLOĞLU, V. (2002). **Biyoistatistik**. 10. Baskı. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.
- ŞAHİN, N. ve BATMAN, O. (2002). Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma (Kapadokya Örneği). **Turizm Eğitimi Konferans-Workshop**, 11-13 Aralık, Ankara. ss. 445-452.
- TANSKY, J.W. (1993). Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is the Relationship? **Employee Responsibilities and Rights Journal**, (6) 3: 195-207.
- TAŞCI, D. ve KOÇ, D. (2007). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı – Örgütsel Öğrenme Değerleri İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Görgül Bir Araştırma. **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, (7) 2: 373-382.
- TATLIDİL, H. (1996). **Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz**. Ankara: Cem Web Ofset Ltd.Şti.
- TAYFUN, A. ve ASLAN KÖSEM, H. (2005). Katırmalı Yönetim Üzerine Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2: 113-128.
- TAYMAZ, H. (1997). **Hizmet İçi Eğitim, Kavramlar, İlkeler, Yöntemler**. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- TEPPER, B.J., DUFFY, M.K., HOOBLER, J. and ENSLEY, M.D. (2004). Moderators of the Relationship Between Coworkers' Organizational Citizenship Behavior and Fellow Employees' Attitudes. **Journal of Applied Psychology**, (89) 3: 455-465.
- TETİK, İ. S. (1992). Turizm İşletmelerinde İşbaşı Eğitim Programı ve Bir Otelde Uygulanması. **Turizm Eğitimi, Konferans-Workshop**, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, 9-11 Aralık. Ankara. ss.143-166.
- TOPALOĞLU, G. (2005). **Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki**. (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- TURİZM BAKANLIĞI (1989). **Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması**. Ankara: Turizm Bakanlığı Yayınları.
- TURNIPSEED, D. L. (2002). Are Good Soldiers good? Exploring the Link Between Organizational Citizenship Behavior and Personal Ethics. **Journal of Bussines Research**, 55: 1-15.
- TURNIPSEED, D.L. and MURKINSON, E. (1996). Organizational Citizenship Behavior: An Examination of the Influence of the Workplace. **Leadership and Organizational Development Journal**, 17: 42-47.
- TUTAR, H. (2007). Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**. (12): 97-120.
- TÜRKER, M. (2006). **Çalışanların Rol Tanımlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi**. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- TÜYLUÖĞLU, T. (2003). **Türkiye’de Turizm Eğitiminin Niteliği**. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- UÇANOK, B. (2008). The Effects of Work Values, Work-Value Congruence and Work Centrality on Organizational Citizenship Behaviors. **Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology**, 36: 156 - 169.
- URAL, A. ve KILIÇ, İ. (2006). **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi**. (İkinci Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- URAL, A. ve PELİT, E (2002). Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Örgütlerinin Örgütleniş Biçimleri. **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 11-13 Aralık 2002, Ankara, ss.s.75- 86.
- ÜLKER, G. (2007). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişki: Bunların Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (1), 14: 227-248.
- ÜNLÜÖNEN, K. ve BOYLU, Y. (2005). Türkiye’de Yüksek Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, (3)12: 11- 32.
- ÜNÜVAR, T.G. (2006). **An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior**. (Doktora Tezi). Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÜZÜMCÜ, T.P. ve BAYRAKTAR, S. (2004). Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. **3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 25-26 Kasım 2004, Eskişehir.
- VAN DYNE, L. and PIERCE, J.L. (2004). Psychological Ownership and Feelings of Possession: Three Field Studies Predicting Employee Attitudes and Organizational Citizenship Behaviors. **Journal of Organizational Behavior**, 25: 439-459.
- VAN DYNE, L., GRAHAM, J.W. and DIENESCH, R.M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement and Validation. **Academy of Management Journal**, (37) 4: 765-802.
- VEY, M.E. and CAMPBELL, J.P. (2004). In-Role or Extra-Role Organizational Citizenship Behavior: Which Are We Measuring? **Human Performance**, (17) 1: 119 -135.
- WANXIAN, L. and WEIWEU, W. (2007) A Demographic Study on Citizenship Behavior As in-Role Orientation. **Personality and Individual Differences**, 42: 225–234.
- WILLIAMS, L.J. and ANDERSON, S.E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and in-role Behaviors” **Journal of Management**, 17: 601-617.
- WILLIAMS, S. and SHIAW, W.T. (1999). Mood And Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Positive Affect on Employee Organizational Citizenship Behavior Intentions. **The Journal of Psychology**, (133) 6: 656-668.
- YILMAZ, K. and ÇOKLUK-BÖKEOĞLU, O. (2008). Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools. **World Applied Sciences Journal** , (3) 5: 775-780.
- YOON, M. H. and SUH, J. (2003). Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality As External Effectiveness of Contact Employees. **Journal of Bussines Research**, 56: 597-611.

- YU, C.P. and CHU, T.H. (2007). Exploring Knowledge Contribution From an OCB Perspective. **Information and Management**, 44: 321-331.
- YÜCEL, G.F. (2006). **Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları**. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- YÜRÜR, S. (2008). Örgütsel Adalet ile İş Tatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, (13) 2: 295-312.