

T.C
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI

**ÖRGÜTSEL DAVRANIŞIN SEKTÖRLER ARASI
KARŞILAŞTIRILMASI VE YÖNETİM PSİKOLOJİSİNE
ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Fatih Mehmet ARSLANYOLU

İstanbul, 2018

T.C
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI

**ÖRGÜTSEL DAVRANIŞIN SEKTÖRLER ARASI
KARŞILAŞTIRILMASI VE YÖNETİM PSİKOLOJİSİNE
ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Fatih Mehmet ARSLANYOLU

Öğrenci No:

140744012

Danışman:

Yrd.Doç.Dr. Ahmet KOVANCI

İstanbul, 2018

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi sunduğum “**Örgütsel Davranışın Sektörler Arası Karşılaştırılması ve Yönetim Psikolojisine Etkisi**” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım 20.02.2018



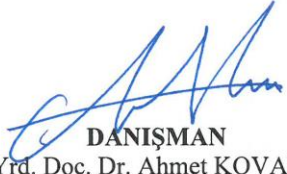
Fatih Mehmet ARSLANYOLU

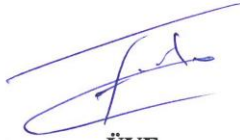
T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ,
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

20.2.2018

Enstitümüz *İşletme* Anabilim Dalı *Yönetim Organizasyon* Programı yüksek lisans öğrencilerinden **140744012** numaralı **Fatih Mehmet ARSLANYOLU'nun** "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim – Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Örgütsel Davranışın Sektörler Arası Karşılaştırılması ve Yönetim Psikolojisine Etkisi*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 23.01.2018 tarih ve 2018/04 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (5.0) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Ahmet KOVanci
(Beykent Üniversitesi)


ÜYE
Yrd. Doç. Dr. Talat FİRLAR
(Beykent Üniversitesi)


ÜYE
Yrd. Doç. Dr. Erdal ŞEN
(İstanbul Gelişim Üniversitesi)

Adı ve Soyadı : Fatih Mehmet ARSLANYOLU
Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Ahmet KOVANCI
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2018
Alanı : Yönetim Organizasyon
Anahtar Kelimeler : Örgütsel Davranış, Yönetim, Gıda, Sağlık, Turizm.

ÖZ

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞIN SEKTÖRLER ARASI KARŞILAŞTIRILMASI VE YÖNETİM PSİKOLOJİSİNE ETKİSİ

Çalışmanın amacı, örgütsel davranışın farklı sektörlerde faaliyet gösteren yöneticilerin yönetsel karar ve süreçlerindeki etkisini incelemektir. Amaç çerçevesinde öncelikle örgütsel davranış teorik olarak incelenmiş, sektörel tanımlamalar yapılmıştır. Sağlık, Turizm, Gıda sektörleri hakkında bilgilendirmeler yapılmıştır.

Uygulama safhasında ise sağlık, turizm ve gıda sektörlerinde çalışan yöneticilere yönelik 15 soruluk anket gerçekleştirilmiştir. Uygulama sürecinde anket yöneticilere mail ortamında iletilmiştir. Yöneticilerde cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim durumu, sektör deneyimi gibi sorular sorulmuştur. Bunların dışında 5'li likert ölçeğine göre cevaplandırılması istenen sorular sorulmuştur. Grup şirketi olmasından dolayı 77 yöneticiye anket yöneltilmiştir. Anketin uygulandığı kitle orta ve üst düzey yönetici kitlesidir. SPSS 16 paket programında yapılan anketler değerlendirilmiştir. SPSS 16 paket programında anket sorularının güvenilirlik analizi, demografik bilgilerin ve soruların frekans analizleri yapılmıştır. Bununla birlikte anketlerin sorularının T-testi analizi, Anova analizi gibi analizleri de yapılmıştır.

Name and Surname : Fatih Mehmet ARSLANYOLU
Supervisor : Assit. Prof. Ahmet KOVANCI
Degree and Date : Masters, 2018
Major : Administration Organization
Keywords : Organizational Behavior, Management, Food, Health,
Tourism.

ABSTRACT

INTER-SECTORAL COMPARISON OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND INFLUENCE TO PSYCHOLOGY OF MANAGEMENT

Purpose of this study is to examine the effect of organizational behavior on managerial decisions and processes of managers operating in different sectors. Within this aim, primarily organizational behavior was examined theoretically and sectoral definitions were made. Health, Tourism and Food sectors.

During the implementation phase, a 15-question survey was conducted for managers working in health, tourism and food sectors. In the implementation process, survey managers were sent to the mail environment. In the administrators, questions such as gender, age, marital status, educational status, sector experience were asked. Apart from these, the questions asked to be answered according to the likert scale of 5 were asked. Since it is a group company, 77 managers were surveyed. The mass that the questionnaire is applied to is the middle and senior executive body. Questionnaires conducted in the SPSS 16 package program were evaluated. In the SPSS 16 package program, reliability analysis of survey questions, demographic information and frequency analyzes of the questions were made. T-test analysis of the questions of the questionnaires, ANOVA analysis, and so on.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ

ABSTRACT

İÇİNDEKİLER	i
TABLolar LİSTESİ	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ KAVRAMI, ÖZELLİKLERİ, BOYUTLARI VE TÜRLERİ

1.1. Örgütsel Davranışla İlgili Temel Kavramlar	2
1.1.1. Örgütsel Davranış Kavramı	2
1.1.2. Örgütsel Davranışın Amacı	2
1.1.3. Örgütsel Davranışın Önemi	3
1.1.4. Örgütsel Davranışın Kapsamı.....	4
1.1.5. Örgütsel Davranışın Tarihsel Arka Planı	4
1.2. Örgütsel Davranış	5
1.2.1. Örgütsel Davranışa Katkıda Bulunan Disiplinler	5
1.2.2. Örgütsel Davranışa Yönelik Bazı Modeller	6
1.2.2.1. Bürokratik Model.....	6
1.2.2.2. İnsan Kaynakları Modeli	7
1.2.2.3. Politik Model	8
1.2.2.4. Sembolik Model.....	8
1.2.2.5. Sistem Modeli	9
1.3. Örgütsel Davranışın Özellikleri.....	10
1.3.1. Güdüleme	10
1.3.2. Grup Dinamiği	10
1.3.3. Örgütsel Bağlılık	11
1.3.4. Örgütsel Kültür	12
1.3.5. Örgütsel Çatışma	13

1.4. Örgütsel Davranışın Boyutları	14
1.4.1. Yardım Etme Davranışı	14
1.4.2. Gönüllülük ve Centilmenlik Davranış	15
1.4.3. Üstün Görev Bilinci.....	15
1.4.4. Nezakete Dayalı Bilgilendirme	16
1.4.5. Sivil Erdem Davranışı	16
1.4.6. Kişisel Gelişim	16

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNETİM KAVRAMI, YÖNETİM PSİKOLOJİSİ, YÖNETİM FONKSİYONLARI VE YAKLAŞIMLARI

2.1. Yönetim ve Yönetim Psikolojisiyle İlgili Temel Kavramlar	18
2.1.1. Yönetim Kavramı	18
2.1.2. Yönetim Psikolojisi Kavramı	18
2.1.3. Yönetim Psikolojisinin Amacı	19
2.1.4. Yönetim Psikolojisinin Önemi	19
2.1.5. Yönetim Psikolojisinin Kapsamı	19
2.1.6. Yönetim Psikolojisinin Özellikleri	20
2.2. Yönetim Fonksiyonları	20
2.2.1. Planlama	20
2.2.2. Karar Verme	21
2.2.3. Örgütlenme	21
2.2.4. Kadrolama	22
2.2.5. İletişim	23
2.2.6. Güdüleme	24
2.2.7. Yöneltilme	25
2.2.8. Denetim	25
2.3. Yönetim Yaklaşımları.....	26
2.3.1. Bilimsel Yönetim Öncesi Dönem (1880 Öncesi)	26
2.3.2. Klasik Yönetim Yaklaşımı	27
2.3.2.1. Bilimsel Yönetim Yaklaşımı	28
2.3.2.2. Yönetim Süreci Yaklaşımı	29

2.3.2.3. Bürokrasi Yaklaşımı	29
2.3.3. Neo-Klasik Yönetim Yaklaşımı	30
2.3.4. Modern Yönetim Yaklaşımı	30
2.3.4.1. Sistem Yaklaşımı	31
2.3.4.2. Durumsallık Yaklaşımı	32

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK, TURİZM VE GIDA

3.1. Sağlık Kavramı	33
3.2. Sağlığın Amacı.....	33
3.3. Sağlığın Önemi	33
3.4. Sağlık Ölçütleri	34
3.5. Sağlığı Etkileyen Faktörler	34
3.5.1. Çevresel Faktörler	34
3.5.2. Bünyesel Faktörler.....	35
3.6. Turizm Kavramı	35
3.7. Turist Kavramı	35
3.8. Turizmin Önemi.....	35
3.9. Turizmin Özellikleri	36
3.10. Turizmin Gelişimi	36
3.10.1. Turizmin Yapısal Gelişimi	36
3.10.2. Turizmin Tarihsel Gelişimi	37
3.10.3. Turizmin Fonksiyonları	38
3.10.3.1. Turizmin Sosyal Fonksiyonu	38
3.10.3.2. Turizmin Kültürel Fonksiyonu	38
3.10.3.3. Turizmin Politik Fonksiyonu	39
3.10.3.4. Turizmin Ekonomik Fonksiyonu	39
3.10.3.5. Turizmin Sağlık Fonksiyonu	40
3.11. Gıda Kavramı.....	40
3.12. Gıdanın Önemi.....	41
3.13. Gıda Türleri.....	41
3.13.1. Fonksiyonel Gıdalar	41
3.13.2. Özel Beslenme Amaçlı Gıdalar	41

3.13.3. Takviye Edici Gıdalar.....	42
3.13.4. Özel Tıbbi Amaçlı Diyet Gıdaları	42
3.13.5. Bebek ve Küçük Çocuk Ek Gıdaları	42

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞIN YÖNETİM PSİKOLOJİSİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN SAĞLIK, TURİZM VE GIDA SEKTÖRLERİNDE UYGULAMASI

4.1. Araştırmanın Amacı.....	43
4.2. Araştırmanın Modeli	43
4.3. Veri Toplama Aracı.....	43
4.4. Evren ve Örneklem	43
4.5. Araştırma Kısıtları	44
4.6. Araştırma Bulguları	44
SONUÇ	60
KAYNAKÇA.....	63
EKLER	70
ÖZGEÇMİŞ	72

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. Güvenilirlik Analizi	44
Tablo 2. Araştırma İşlem Özeti	44
Tablo 3. Katılımcıların Demografik Durumlarına İlişkin Bilgiler	45
Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Bilgiler	45
Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyet Durumlarına İlişkin Bilgiler	46
Tablo 6. Katılımcıların Sektör Deneyimi Durumlarına İlişkin Bilgiler	46
Tablo 7. Katılımcıların Yaş Durumlarına İlişkin Bilgiler	47
Tablo 8. Katılımcıların Medeni Hal Durumlarına İlişkin Bilgiler	47
Tablo 9. Katılımcıların “Kurum Vizyon ve Misyonu ile Yöneticilerin Vizyon Misyonu Uyumludur” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	48
Tablo 10. Katılımcıların “Yönetim Kurulunda Alınan Kararlar Yöneticilerle Paylaşmakta ve Ortak Hedefe Yönelim Sağlanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	48
Tablo 11. Katılımcıların “Yöneticilerin İnisiyatif Alabilmelerine Olanak Sağlanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler .	49
Tablo 12. Katılımcıların “Karar mekanizmasında orta düzey yöneticilere söz hakkı tanınmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	49
Tablo 13. Katılımcıların “Orta ve Üst düzey yöneticiler kurum içinde yetkinliklerine göre görevlendirilmektedir” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	50
Tablo14. Katılımcıların “Yöneticilerin dönemsel ve yıllık faaliyet planlamalarında fikirleri alınmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	50
Tablo 15. Katılımcıların “Geçmiş tecrübelerden yararlanılmakta ve geleceğe dönük planlamalar yapılmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	51
Tablo 16. Katılımcıların “Tüm yönetim kademesi ortak bir örgütsel davranış çerçevesinde hareket etmektedirler” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	51

Tablo 17. Katılımcıların “Yönetim becerilerinin geliştirilmesi için eğitim ve organizasyonlar planlanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler.....	52
Tablo 18. Katılımcıların “Yönetimsel yetkinliklerin değerlendirilmesinde objektif kriterler göz önünde bulundurulmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	53
Tablo 19. Katılımcıların “Terfi ve atamalar kurum içinden yapılmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	53
Tablo 20. Katılımcıların “Örgütsel-Yönetimsel motivasyon kaynakları kullanılmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	54
Tablo 21. Katılımcıların “Yöneticilerin başarılı olabilmeleri için ödüllendirme ve takdir politikaları uygulanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler.....	54
Tablo 22. Katılımcıların “Yöneticilerin birbirleri arasında etkin iletişim gözlenmektedir” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler .	55
Tablo 23. Katılımcıların “Yönetimsel kararlar sahada benimsenmekte ve uygulanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler	55
Tablo 24. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Cinsiyete göre Testi	56
Tablo 25. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Medeni Hale göre Testi	56
Tablo 26. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Eğitim Durumuna göre Anova Testi.....	57
Tablo 27. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Sektör Deneyimine göre Anova Testi	58
Tablo 28. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Yaş Durumuna göre Anova Testi.....	59

KISALTMALAR LİSTESİ

A.G.E	:	Adı Geçen Eser
İ.İ.B.F	:	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
S	:	Sayfa
SS	:	Sayfalar
VB	:	Ve Benzeri
VD	:	Ve Devamı



GİRİŞ

Örgütsel Davranış modeli geçmişten bugüne ve bugünden de geleceğe yönelik işletmeler için hiç şüphesiz her an canlı bir organizmadır. Örgütsel davranış süreci aynı zamanda işletmelerde faaliyet gösteren en alt kademedan en üst kademeye tüm çalışanları yakından ilgilendiren, çalışanların iş yaşamındaki süreçlerine etki eden bir olgudur. Dünya üzerinde yaşamış ve yaşayacak olan her insanın her toplumun her devletin karakteristik özelliklerine bakıldığında her birisi bir diğerinden nasıl farklı ise, örgütsel davranışta her şirket için farklıdır. Bu çerçevede iş yaşamının yönetici tarafında örgütsel davranış ayrı bir konumda yer almaktadır. Şirketlerde yönetici pozisyonunda çalışanların şirket içinde ve yönetimdeki söz hakları, alınan kararlara katılma ve etki durumları, inisiyatif alabilmeleri, terfi ve atamaları, motivasyon kaynakları, kurum bağlılığı, yönetsel yetkinlikleri gibi faktörler o kurumun örgütsel davranışının çerçevesinde farklılık gösterebilmekte ve kurumun tüm süreçlerine etki etmektedir.

Bu çalışmada yukarıda belirtilen tüm faktörlerin örgütsel davranışın yönetim psikolojisi üzerindeki etkisinin araştırılması gerçekleştirilmiştir. Sağlık, Turizm ve Gıda sektörlerinde faaliyet gösteren orta ve üst düzey yöneticilere yönelik 15 soruluk anket formu hazırlanmıştır. Çalışma 3 ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm literatür kısmı olup örgütsel davranış, örgütsel davranış özellikleri, boyutları gibi kavramlar açıklanmıştır. İkinci bölümde yönetim, yönetim psikolojisi, yönetim fonksiyonları ve kavramları açıklamıştır. Üçüncü bölümde ise sağlık, turizm ve gıda sektörlerinde çalışan orta ve üst düzey yöneticilere yöneltilen anketin bulgu, sonuç ve tartışma yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ KAVRAMI, ÖZELLİKLERİ, BOYUTLARI VE TÜRLERİ

1.1. Örgütsel Davranışla İlgili Temel Kavramlar

1.1.1. Örgütsel Davranış Kavramı

“Önceden tasarlanmış hedeflere ulaşmak için bir araya gelerek iş görenlerin, eylem birliği içindeki üretim ilişkileri örgüt, İnsanın bilinçli etkinliği ise davranış olarak tanımlanmaktadır. İlkçağlardan itibaren doğayla mücadele halinde olan insanoglunun, toplumsal üyelik kazanması; üyelerin, toplumu yaşatmak için karşılıklı ilişkiler geliştirmesi toplumsallaşmasını sağladı. Karşılaşılan zorluklar, ortak iş yapabilme becerisini sürekli geliştirdi. Yerleşik hayata geçilmesiyle birlikte üretim araçlarının çeşitlenmesi, iş bölümünü zorunlu hale getirdi. Endüstriyel üretimin başladığı modern dönemlerde, iş bölümünün daha da artması ve karmaşıklaşması nedeniyle, endüstriyel organizasyonlarda ve diğer sosyal yapılarda ortaya çıkan problemlerin, sosyoloji, psikoloji, antropoloji vb. sosyal bilimler yoluyla çözümlenemez hale gelmesi, bilim insanlarını yeni arayışlara zorladı. Rekabet koşullarının hızla arttığı bu süreçte verimliliği artırma zorunluluğu, örgütsel davranış disiplini ortaya çıkardı. Örgütlerde grup ve bireylerin davranışları yanında aralarında geliştirdikleri etkileşimi ve bu etkileşime imkân oluşturan vasıtalar ve bunlarla örgüt yapısı arasındaki münasebetlerin bütünü, örgütsel davranışı oluşturur” (Güney 2004,186).

1.1.2. Örgütsel Davranışın Amacı

“Dünyadaki bütün organizasyonlarda mutlaka insan bulunur. Kullandığı teknolojinin özellikleri ne olursa olsun, üretim kapasitesinde elde edilen başarıların arkasında insan faktörü vardır. Örgütsel davranışın ana hedeflerinden biri, örgüt teorisini canlandırmak ve örgüt yaşamını kavramsallaştırmaktır. Psikoloji, Sosyoloji ve Antropoloji gibi sosyal bilimler ile iş birliği halinde, örgüt içinde çalışan bireylerin, yapmış oldukları davranışları, öğrenme kapasitesi ve değerleri, araştırarak; dış çevre ile örgüt arasındaki etkileşimi ortaya koymayı amaçlamaktadır.”

(<http://www.insankaynaklari.com>). Yönetmel açıdan örgütsel davranış, insan-örgüt ilişkilerini geliştiren, örgüt üyelerinin gereksinimlerini etkili olarak tatmin eden ve örgütsel hedefleri gerçekleştirecek ekip çalışması yapmaya güdüleyen iyileştirici bir amaca sahiptir.

“Yapmış olduğu araştırma ve faaliyetlerle örgütü oluşturan insan davranışlarının nedenlerini irdeleyip, elde ettiği sonuçlarla bu konuda geleceğe yönelik tahminlerde bulunarak örgütün verimliliğini arttırmayı hedefleyen örgütsel davranış disiplini, bireyin örgüt içinde etkinliğini artırmak için sahip olunan kaynakların, imkanların kullanılması ve hazırlanan planın uygulamaya konulması için yapılması gerekenlerle ilgili olarak başarıya ulaşmayı hedefler” (Yavan 2016,278).

1.1.3. Örgütsel Davranışın Önemi

“Rekabet koşullarının ağırlaştığı günümüzde artık örgütler açısından gelecek planlaması daha da önem kazanmış, tasarlanabilen ve biçimlendirilebilen bir yapıya bürünmüştür. Bu anlamda, değişimi fırsata dönüştürebilen ve bu fırsatları yeniden dizayn edip, rakiplerine karşı avantaj sağlayabilen gelecek yönetimi, örgütlerin hayatta kalabilmesi için vaz geçilmez bir unsurdur. Rekabetin küreselleşerek şiddetlendiği milenyum çağında, farklı olmak ve fark yaratmak rekabet edebilmenin en önemli şartlarındandır. Örgütlerin güç ve kapasitelerine bakmaksızın içinde bulunduğumuz rekabet ortamında ayakta kalmanın güçleştii bu süreçte örgütsel davranış bilimcileri, örgütlerden maksimum verimi alabilmek için araştırmalar yapmaktadır. Çünkü, verimli ve başarılı bir örgütsel yapıya sahip olmak için ne yapılması gerektiğinin belirlenmesi gereklidir. Bu araştırmalarda odaklanılan konu, örgütü oluşturan bireylerin davranışlarını pozitif bir şekilde geliştirecek, onları daha üretken ve verimli kılacak şartların ve imkânların ortaya konulmasıdır” (Renuka ve Frederick2014,564).

“Günümüzde örgütsel davranış disiplini verimlilik ve başarı eksenli yaptığı çalışmalarla iş hayatında dikkat çekmektedir. İş yaşamında örgütsel davranış, çalışanları iş yerlerinde ne hissettiklerini açıklamak yanında performans düzeylerini de inceleyerek, artan rekabet koşullarında örgütlere yapmış olduğu katkıyla önemini artırarak devam ettirmektedir.” (Özkalp 2003,8).

1.1.4. Örgütsel Davranışın Kapsamı

“Odak merkezinde insan olan örgütsel davranış, örgütü oluşturan insan davranışlarını bütün yönleriyle inceleyen bir disiplindir. Şirket bünyesinde konumunuz ne olursa olsun, kariyer basamaklarındaki yükselişiniz, sadece size ait olan kişisel yeteneklerinizden değil, genelde örgüt bünyesindeki takım arkadaşlarınızla geliştirdiğiniz sosyal ve örgütsel olumlu ilişkilerle gerçekleşir. Birlikte çalıştığımız insanları anlamamıza katkı sağlayan örgütsel davranış disiplini bizim bu ilişkilerdeki kural ve prensipleri tanımamıza yardımcı olur. (Özkalp2013,4). Yönetim aşamasında örgüt ve örgütle ilintili bireyi ilgilendiren algı, motivasyon ve sahip olunan değerler, grup çevre faktörleri, bu aşamada oluşturulan çalışma düzeni örgütsel davranış disiplininin odaklandığı konular arasındadır. Örgütsel Davranış çatışma ve hayal kırıklığını ortadan kaldırmaz; ancak onları azaltabilir. Sorunları düzeltmenin yollarını arar.” (Özkalp, 2003, 45).

1.1.5. Örgütsel Davranışın Tarihsel Arka Planı

“Sosyal psikolojinin özel bir alanı olarak gelişen örgütsel davranış disiplini, bu alanın doğuşu ve ilk araştırmalar, bilimsel yönetim uygulamalarında çalışanların gösterdiği tepkiler ve bu tepkileri hafifletme amaçlarının bir sonucudur. Örgüt ile çalışanlar arasındaki etkileşimi inceleyen bir bilim dalı olarak kurumsallaşan örgütsel davranış, Psikolojinin bağımsız bir disiplin olarak ortaya çıkışı ile endüstriyel örgütlerin insan faktörünün tepkilerinden kaynaklanan sorunlar alanının doğuşunu tetiklemiştir. Fırsatlar ve kısıtlar yerine, insan ihtiyaç ve gereksinimleri üzerinde durulan bu çalışmalar çoğunlukla psikoloji temellidir. Örgütsel davranış alanını şekillendiren ilk çalışmalar, psikolojinin henüz yeni kurumsallaşma aşamasında olduğu 20. yüzyılda çalışma davranışlarının psikologlar tarafından incelenmesiyle başlar” (Kızıldağ ve Özkara 2016,612).

Birey ile grup arasın da geliştirilen etkileşime dair yeni fikirler ile insanın sosyalleşmesine dönük yeni yaklaşımların geliştirilmeye başladığı 1930’lu yıllar, Örgütsel davranış disiplininin temellerinin atıldığı dönemdir. Bilhassa, örgütsel yaşamda bireyin ön plana çıkartılıp, bireye dönük yapılan incelemelerin sonuçları, verimliliğin artırılması noktasında umutlandırıcı gelişmelerin *yaşanmasına* imkân tanırken, başka bir taraftan da bilim insanlarında merak uyandıracak daha birçok cevaplandırılması

gereken sorunun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu bağlamda 1950’li yıllarda, insanların ve grupların karşılıklı etkileşimlerini, örgütün faaliyet disiplini içinde izah etme çabaları, mevcut disiplinlerin bu soruları açıklama noktasında yetersiz kalmaları, örgüt ve örgütü oluşturan insan ilişkilerini tanımlayacak örgütsel davranış disiplinin ortaya çıkmasına imkân tanımaktadır. Yaşanan bu dönemde, insan ilişkilerinin yönleri, davranış modelleriyle ilişkili kavram ve metodolojilerin geliştirdiği basit varsayımlar çerçevesinde ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Bu çalışmalar sürecinde farklı disiplinlerle geliştirilen iş birliği, örgütsel davranış disiplinin kuramsallaşmasına zemin hazırlamıştır.

“İkinci Dünya Savaşı sonrasında örgütlerin kendilerini çevreye uyumlu hale getirme zorunluluğu örgütsel davranış alanındaki çalışmaların sayısının artışına ve yeni görüşlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. 1960’lardan sonra da etkisini sürdürdüğü bu süreçte, insan ilişkileri yaklaşımından insan kaynakları yaklaşımına doğru geçiş gözlenmiş, özellikle motivasyon, amaç oluşturma, iş tutumları, örgütsel stres, grup süreçleri, örgütsel güç ve politika geliştirme gibi konular ön plana çıkmıştır. Yine bu dönemde göz ardı edilen çalışan çıkarları, çalışan yapısının değişmesi ve çalışanlardaki çeşitliliğin artması ile ön plana çıkmıştır. 1980’lerin ortalarında ve 1990’larda ise, örgütsel davranış araştırmacıları sadece iş-gören davranışlarının değil, aynı zamanda iş görenlerin içe dönük ruh hallerinin de örgütle etkileşimleri de önem kazanır. Yine bu dönemde kalite hareketi örgütsel davranış alanına etki etmiş ve alan stratejik yaklaşımlarla birleşmiştir. 1990’lardan günümüze işin ve örgütlerin yapısı hızla değişmeye devam etmektedir.” (Kızıldağ ve Özkara 2016,613).

1.2. Örgütsel Davranış

1.2.1. Örgütsel Davranışa Katkıda Bulunan Disiplinler

İnter disiplinler bir hüviyete sahip olan örgütsel davranış disiplini, Sosyal bilimlerin birçok alanında olduğu gibi verilerini, sadece kendi alanında yapılmış olan çalışmalardan değil kendi alanıyla ilintili diğer disiplinlerde yapılmış çalışmalardan da faydalanarak elde eder. Psikoloji, sosyoloji gibi farklı sosyal bilim dallarının kesiştiği alanlarda derinleşen örgütsel davranış, doğal olarak disiplinler arası bir çalışma sistematğine sahiptir. Birçok yönden, diğer disiplinlerin çalışmalarını sentezleyen

örgütsel davranış, bu sebeple sosyoloji, psikoloji ve antropoloji gibi sosyal bilimlerin alt disiplinlerinin tamamına yakınıyla işbirliği içindedir. Davranışı araştırmalarının merkezine alan bu üç bilim dalı, kendi araştırma yöntemleriyle örgütlerde insan davranışları inceleyerek elde ettiği veriler son derece önemlidir. Bu verilerle, Örgütsel davranış disiplini, örgütü maksimum verim elde edecek şekilde dizayn etme imkânı kazanır. Başka bir ifadeyle, insan ilişkilerinin yoğun bir şekilde yaşandığı örgütlerde, Sosyolojik kuramlarla yapılan çözümlemeler, örgüt içi ve dışı insan ilişkilerinin maksimum verimliliğe ulaştıracak seviyede geliştirilmesini sağlar.

Yine aynı şekilde insan davranışları üzerine odaklanan Psikoloji kuramlarıyla örgütte insan davranışlarından kaynaklanan sorunlara çözümler bulunabilir. İnsan davranışlarının üzerinde en çok etkili olan kültürel çevre ve çevre birey etkileşimini inceleyen antropolojinin elde ettiği verilerde örgütsel davranış disiplini için gereklidir. Bu bağlamda kendisine en çok katkı sağlayan psikoloji, antropoloji ve sosyolojinin bir alt alanı olan örgütsel davranış, bu disiplinlerin kesiştiği alanlarda geliştirdiği işbirliğiyle işlevselliğini artırabilir.

Örgütler insanların oluşturduğu topluluklar olduğu için, Psikoloji, insanların örgüt içinde gösterdikleri davranışları etkileyen faktörleri ortaya koyarken, örgütsel toplumsallaşma, bu toplumsallaşmanın dinamikleri, örgütsel güç ve sosyal yapının diğer yönlerini sosyoloji irdeler. Örgüt kültürü, örgüt içi politikalar ve güç konusuna antropoloji odaklanır. Örgütsel davranışlar üzerinde duran siyaset bilimi, güç, gücün kaynakları, çatışma, işbirliği, gibi politik davranışlar üzerinde araştırmalar yapar. Üretim araçları, verimlilik, tüketim gibi konularla ilgilenen ekonomi, bu süreçlerin insan davranışlarıyla ilişkisi üzerinde durur. Bütün bu disiplinler yaptıkları çalışmalarla örgütsel davranış disiplini desteklerler.

1.2.2. Örgütsel Davranışa Yönelik Bazı Modeller

1.2.2.1. Bürokratik Model

Aile ve kabile esasına dayalı İlk çağ toplumlarında bürokratik örgütlenmelere gerek duyulmazken, insanlar bir arada yaşamaya başladıkları dönemden itibaren aralarında gelişen insani ilişkiler sonucunda zamanla bürokratik örgütlenmelere ihtiyaç duymuştur. Devlet de tarih içinde bürokratik örgütün önemli geliştiricisi ve

taşıyıcısı olmuştur. Literatürde bürokrasinin birçok anlamı bulunmaktadır. Bürokrasi kimilerine göre kamu yönetimiyle aynı anlamda kullanılmakta, kimilerine göre ideal bir yönetim şekli, kimilerine göre ise verimsizlik, işlerin ağır yürütülmesi, kuralcılık, kırtasiyecilik ve sorumluluktan kaçmanın adı olarak tanımlanmaktadır.

“Klasik yönetim yaklaşımlarından bir tanesi, Alman sosyoloğu Max Weber'in ortaya sürdüğü bürokratik modeldir. Max Weber (1864-1920), felsefe, sosyoloji ve ekonomi gibi farklı alanlarda çalışmalar yapmış, bürokrasi kapsamında ileri sürdüğü yaklaşımlarla yönetim ve örgüt yapısının kavramsallaşmasını sağlamıştır. Sanayinin gelişmesine paralel bir şekilde hızla modernleşen Batı dünyasında artık ihtiyacı karşılayamaz hale gelen küçük organizasyonlar yerine artan ihtiyaçları karşılayabilecek daha kapsamlı organizasyonlar oluşturma ihtiyacı hissedilmiştir. Ortaya çıkan bu süreçte Weber, akılcılık ekseninde yeniden değerlendirdiği bürokrasiyi, işleyen büyük örgütler olarak tanımlamıştır. Farklı bir ifadeyle, bu tanımdaki bürokrasi kelimesi, günümüzde olumsuzluk ifade eden kırtasiyecilik veya işlerin yavaşlatılıp aksatılması olmamakta ancak rasyonel çalışan büyük organizasyonları ifade etmektedir” (Koçel 2013, 37).

İşleyen örgütleri fabrika benzeri sistemler olarak değerlendiren bürokratik model de organizasyon makine metafor üzerine inşa edilir. Örgütlerde konumlar arasındaki ilişkiler, makine parçaları arasındaki ilişkiye benzetilir. Açık bir şekilde yapısal düzenlemeler ve idari uygulamalar öneren bu model, örgütün amaçlarına örgütsel işleyişle ulaşılabileceğini açıklar. Bu mekanik örgütsel imaj tüm örgütsel ve yönetsel stratejilerin sabit bir özelliğidir.

1.2.2.2. İnsan Kaynakları Modeli

İşletmelerde iş görenlerin kabiliyetlerini artırmak ve daha verimli çalışma ortamları oluşturmak amacıyla geliştirilen İnsan Kaynakları modelinde takım ruhu ve ekip çalışması ön plana çıkar. Verimli çalışma ortamı sağlamak ve örgütsel amaçlara ulaşabilmek için iş görenler arasında işbirliği ve takımdaşlık ruhunun geliştirilmesi gerektiğini savunan bu modelde iş arkadaşları arasında uyum sağlamak için mevcut olan birlikte yaşam teşvik edilir. Bu modele göre, takım üyeleri arasındaki işbirliği, verilen görevi tamamlamanın tek yoludur. Bir ekibin tüm üyeleri, görevlerine karşı

eşit bir motivasyon ve sorumluluk duygusuna sahip olmalı ancak yönetim, örgütsel hedeflere ulaşmak için bu güçleri toplu olarak odaklamalıdır. İş görenlerin örgütün genel amaçlarını içselleştirmeleri durumunda, örgütün ihtiyaçlarını karşılamak için ellerinden gelenin en iyisini yapacaklarını öneren bu modele göre, bütün üyelerin işbirliği ve katılımı ile daha iyi bir kurum kültürü inşa edilecek ve yönetim ile iş görenler arasında ekip çalışması hissi uyandırılacaktır. Bu modelde öne çıkan konulardan birisi de gücün ve karar verme mekanizmasının örgütün ortak amaçlarını benimseyen bireylerce paylaşılması gerektiğidir. Yönetim konusunda oldukça kuralcı olan İnsan kaynakları modelinde, ortak alınan kararların uygulanması, ortak yönetim ve sorumlulukları paylaşma önemli ilkelerdir. Bütün bu ilkeler ise ancak örgüt içinde oluşturulan ve herkes tarafından içselleştirilen değerlerle gerçekleştirilebilir.

1.2.2.3. Politik Model

“Fikirsiz ayrılıkların giderilmesi ve çatışmaların çözüme kavuşturulmasını esas alan Politik model teorisyenleri, örgütsel aktörlerin öncelikle öz çıkarları tarafından belirlenen birden çok çelişkili değerleri ve hedefleri olduğunu varsayar. Buna rağmen bir organizasyonda çalışanların, akademik birimler gibi alt birimlerin, muhtemelen birlikte karar verilmiş ortak amaçlarını gerçekleştirebilmek için öz çıkarları tarafından belirlenen hedeflerinden taviz vererek uzlaşma arayışı içine girerler. Karar alma bir anlamda karşılıklı anlaşmayla gerçekleşir. Organizasyon dahilindeki bütün birey ve birimler, gücü elinde tutmak ve kendi öz çıkarlarını muhafaza etmek isterler. Bunu gerçekleştirmek için harcadıkları çaba davranışlar üzerinde de etkili olur. Bu modele göre, Her ne kadar öz çıkarlar, gelişim açısından önemli olsa da, Organizasyon içinde hiçbir birey ya da birim, kontrol gücünü sürekli elinde tutamaz. Politik modelin diğer modellerden üstün yanı örgütsel davranışları, kuramsal olarak değil, birey ve grup davranışlarına bizzat odaklanarak incelemesidir (Bacharach ve Lawler,1980). Ancak birey ve grup davranışlarına aşırı odaklandığında ise, kişisel otonomi gibi farklı boyutlar gözden kaçabilir. Bu tür handikaplar da politik modelin zayıf yönleridir.” (Berger ve Milem, 2000).

1.2.2.4. Sembolik Model

“Örgütlerde bireyler arasındaki iletişimin sembol ya da simgeler vasıtasıyla sağlandığı Sembolik modelde, işgörenler arasında belirlen semboller, örgütlerde

zamanla değişebilen davranış modelleri oluşturur. Bireylerin içinde bulundukları karmaşıklık ve düzensizliği anlamlandırmalarına odaklanan sembolik modelin diğer modellerle kıyaslandığında avantajlı yönü, bireylerin lokal değişkenlere adapte olmalarına imkân tanınması ve örgütü oluşturan bireylerin davranışlarını da yönlendiren normlar spiritüel değerleri yansıtmasıdır. Bireyler arasındaki iletişim ve etkileşimin doğal bir sonucu olarak ortaya çıkan bu normlar ve değerler, aynı zamanda örgüt kültürünün oluşmasına da etki eder. Örgütü karakterize eden ve örgüt kültürünün parçaları olan duygular, değerler, inançlar, davranışlar ve semboller, işörenlerin davranışlarını da etkilemektedir.” (Bolman ve Deal, 1997). Bu modelin bir yönetim yaklaşımı olarak dezavantajlı örgütsel davranışın rasyonel yanları üzerinde fazla durmamasıdır.

1.2.2.5. Sistem Modeli

“Günümüzün kurumsal çağının en yeni modeli sistem modelidir. Bu model, işyerinde daha st düzeyde verim elde etmek için yapılan titiz araştırmadan ortaya çıkmıştır. Bu model çalışanların görevlerini örgütsel amaçlar doğrultusunda kararlı bir şekilde gerçekleştirmek için güven, motivasyon ve performans sonuçlarını ön plana çıkartır. Yönetim aşamasında karşılaşılan sorunların bilimsel analiz yöntemlerinden elde edilecek sonuçlarla çözülebileceği görüşü hakimdir. Pozitif örgütsel davranışın altında yatan değerleri yansıtan bu model, iş görenlerin beklentilerini ve duygularını geliştirmek için onların dikkatlerini yoğunlaştırmalarını sağlamayı amaçlar. Sistemin bir bütünü oluşturan parçacıkların entegrasyonu ile oluştuğunu savunan bu model, bireyi örgütün bir parçası olarak değerlendirdiğinden onu bütünün içinde araştırılmasının gerekliliği savunulur. Burada yöneticilere düşen görev, iş görenlerin kendilerini daima bir projenin yada organizasyonun bir parçası olarak hissetmelerini sağlamaktır. Üretim ve finans gibi birbirlerini destekleyen sistemler ortak amaçlarına ulaşabilmek için sinerji oluştırmaları zorunludur. Birbirlerine entegre olmuş koordineli işleyen parçacıklardan oluşan sistemlerin ortaya çıkaracağı sinerji, bağımsız hareket eden parçacıklardan daha etkili olacağı görüşü bu modelde hakimdir.” (Baysal ve Tekaslan 1998, 9).

“Örgütlerde dönüşümün doğru bir şekilde gerçekleştirilmesi durumunda verimliliğin daha da artırılabilceğini savunan sistem yaklaşımına göre, bu dönüşüm

örgütlerin koordinasyonu ve teknolojinin geliştirilmesi ile mümkün olabilir. Örgüt çevre etkileşiminin ön plana çıktığı bu modelde örgütler ancak çevre ile uyumlu olduğu ve teknolojiyi takip edebildiği sürede verimliliklerini artırabilir.” (Baysal ve Tekaslan 1998, 9).

1.3. Örgütsel Davranışın Özellikleri

1.3.1. GÜDÜLEME

“Yönetim süreci sürekli alt üst ilişkisini içerir. Üst’ün görevi, astları denetleyerek ve gözetleyerek onların görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmelerini sağlayarak verimli bir örgüt yapısı oluşturmaktır. Bu yapı ancak üst seviyede güdülenmiş iş görenlerle gerçekleşebilir. Yönetimsel faaliyetlerden örgüt amaçları doğrultusunda sonuç elde edebilmek için, Örgütlerde iş görenlerin pozisyonlarında kendilerine verilen görevleri eksiksiz bir şekilde yerine getirmeye istekli olmaları gerekir. Aksi durumda başarıya ulaşmak güçleşir. Örgüt verimliliğini yükseltmek için iş görenlerde istek ve konsantrasyonun sürekliliği güdülemeyle mümkün olabilir. Bu bağlamda teşviklerle iş göreni uyarma ve motive etme, verimliliği sağlamak için uygulanması gereken yöntemlerdir.” (Şimşek, vd. 2003,129).

“Güdüleme, yöneticilerin kullandığı ve astların belli davranışlarda bulunmalarını sağlayan bir yaklaşım biçimidir. Örgüt üyelerinin örgütsel amaçlar doğrultusunda görevlerinin gerektiği şekilde davranmaları ancak etkin bir şekilde güdülenmeleriyle mümkün olur. Güdüleme insan davranışlarını yönlendiren bir süreç olduğundan doğru kullanılması halinde örgüt için yararlı sonuçlar elde edilebilir. Psikolojik açıdan bireyin güdülenmesinde iki tür değişken rol oynar. Bunlardan birinci itici güçtür. Bireyi istenilen davranışa iten güçler arasında, onun bazı gereksinimlerinin karşılanması ve davranış sonucu özendiricilere verdiği değer gibi etkenler yer alır. Öte yandan bireyin alışkanlık derecesini daha ince benzer durumlardaki “dürtü-yanıt” ilişkisinin oluşum sıklığı belirlemektedir.” (Çulpan 1978,16).

1.3.2. Grup Dinamiği

“Belirli bir amaca ulaşmak için birikmiş, birbiriyle etkileşim içinde bulunan en az iki kişiden oluşan topluluklara grup denir. Dinamik, bir grupta davranışlara yön

veren asıl etmen, grup içinde oluşan sürekli oluşumlar ve değişimlerdir (Sabuncuoğlu ve Tüz 2003, 196). Grubu oluşturan bireyler arasındaki ya da bir grubun başka bir gruba ilişkileri veya etki tepkileri grup dinamiğini oluşturur. Bu şekilde grubu oluşturan her üye, grubun davranış ve özelliklerinden etkilendiği gibi kendi davranışlarıyla gruba tesir edebilir. Gerek grubu oluşturan bireyler arasında gerekse de farklı grupların kendi aralarındaki etkileşimi grup dinamiği çerçevesinde ele alınır. Grup dinamikleri bir grubun tutum ve davranış özelliklerini ifade eder.” (Eren 2001, 222).

“Grup sürecini etkileyen etmenleri değerlendiren grup dinamiği, özellikle küçük gruplarda insanların yüz yüze etkileşimde bulundukları sosyal süreçleri içerir. Grubun yapısal özellikleri, işlevleri, işleyişi, üyeleri üzerindeki etkileri ve diğer gruplarla ilişkileri, kapsadığı konular arasındadır.” (Bozkurt 1999, 127).

1.3.3. Örgütsel Bağlılık

“Örgütle gerçekleştirdiği etkileşimin bir sonucu olarak, iş görenlerin örgütün sürekli bir üyesi olma düşüncesini oluşturan bir edinim olarak kavramsallaşan örgütsel bağlılık, üyelerin sadakat seviyeleriyle oluşur ve örgütün amaçlarına ulaşmasını yardımcı olmayı taahhüt eder. Literatürde yaygın bir biçimde kabul edilen sınıflandırmaya göre üç türü vardır.” (Meyer ve Allen, 1996: 255). Bunlardan, duygusal bağlılık; bireylerin örgütün amaç ve değerlerini tam olarak benimsemesi, örgüt ile özdeşleşmesi durumudur. Devam bağlılığı, iş görenin maaş, prim gibi menfaatleri örgütle olan ilişkilerinin temelini oluşturur. Bu kişiler, beklentileri karşılandığı sürece verimli olurlar. Alternatif iş imkânlarının olmayışı nedeniyle ile örgüt ile bağlılıklarını devam ettirirler. Normatif bağlılık ise; iş görenin, örgütün temelindeki çalışma kültürü ve diğer sosyal bazı normların baskısıyla üyeliğini sürdürmesidir.” (Gautam vd. 2001, 240).

“İş görenlerde örgütsel aidiyetin güçlenmesi, güvenlik hissinin pekişmesi, örgüt amaçlarını içselleştirerek, örgüt içinde ya da dışında bu amaçları gerçekleştirecek davranışları kazanması kuvvetli örgütsel bağlılıkla mümkün olur.” (Mowday vd. 1982, 139). “Verimlilik, üretim kalitede sağlanan artış, etkili iletişim becerilerinin geliştirilmesi, sadakat duygusunun kazandırılması örgütsel bağlılığın

faydaları arasındadır” (Randall, 1987, 464). “Kişilerin örgüt ilkelerini içselleştirmesi, örgüt perspektifini kavraması şeklinde de tarif edilen örgütsel bağlılık, iş görenle ile işletme arasında net bir şekilde belirlenmiş psikolojik sözleşme olarak ta tanımlanabilir.” (Mcdonald ve Makin 2000, 86).

1.3.4. Örgütsel Kültür

“Hızla küreselleşen ekonomik iklimde rekabet koşullarının zorlaşması, teknolojik değişimlere ayak uydurma zorunluluğu örgütlerin de değişen şartlara uygun bir şekilde yeniden yapılanmalarını gerektirmekte, bu değişim zorunluluğu hem kişisel hem de örgütsel manada yeni edinimlerin kazanılması zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Örgütlerde değişimin süratli bir şekilde gerçekleştiği bu süreçte kurum kimliğinin de korunması gerekmektedir. Bu süreçte örgüt kültürünün önemi ortaya çıkmaktadır. Kurumsallaşma için gerekli olan örgütsel kültür, kurumların ritüelleri, inançları, değerleri ve normları ile oluşur. Geçmişte yaşanan iyi ya da kötü tecrübelerle şekillenir. Bu uygulamalar uzun süredir hizmet veren üyeler tarafından sorgulanmadan kabul edilebilir. Yeni çalışanların öğrendiği ilk şeyler, örgütün kuruluşu ile özdeşleşen efsanelerinden bazılarıdır. Örgüt kültürünün sağlam bir şekilde oluşturulduğu kuruluşlarda, yaşanan bütün değişim ve dönüşümler, örgüt kimliğinde aşınma oluşturmaz.” (Şahin2010,22).

“Bir çeşit genetik kod olarak ta tanımlayabileceğimiz Örgüt kültürü, toplumsal farkındalıkla oluşan aynı zamanda tekrarlanacağına inanılan bireysel ve kolektif tutumlarından oluşur. Bu tutumların kalıplaşmasında bu kolektif yapıların dış dünyaya uyum süreçleri kadar iç entegrasyon aşamasında karşılaşılan sorunlara karşı geliştirilen çözümler de etkindir. Bir nevi tecrübeyle elde edilen bu tutum ve davranışlar, örgüte katılan yeni bireylere de kazandırılır. Böylelikle benzer problemleri çözebilme edinimi kalıcı hale getirilir.” (Luthans 1992, 562). “Kurum kimliğinin inşasını sağlayan kalıplaşmış bu tutum, davranış ve edinimler, verimli bir iş ortamının oluşmasını sağlayarak örgütün amaçlarına ulaşmasını sağlar. Kültürel kimlik, gruba dâhili istikrar ve uyum sağlamanın yanı sıra diğer gruplardan farkını da ortaya koyar.” (Şahin 2010,23).

“Kurumların ya da işletmelerin organizasyon yapılarını toplumsal kültürden ayrı düşünmek mümkün olmayacağından örgüt kültürü işletme ve organizasyonlar açısından ihtiyaç nedeniyle oluşturulan bir alt kültürdür (Jackson ve Carter, 2007). Örgüt kültürü, bir organizasyon içerisinde birbirinden farklı çok sayıda unsurun bir araya gelmesi ile oluşmaktadır. Bu unsurlar, işletmenin aynı zamanda yapısal özelliklerini betimleyen, işletmenin geçmiş deneyimlerinin birikimi ile oluşturduğu yapısal temellerdir.” (Seymen 2008, 45-46).

“Örgütteki tüm katmanlarda üyeleri birbirlerine yakınlaştıran, en alt pozisyondan en üste kadar kurum aidiyetini pekiştirerek entegrasyonlarını sağlayan örgüt kültürü, örgütsel tutumlarda tutarlılığı sağlamakta, örgüt içerisinde kontrol mekanizması görevini yerine getirmektedir.” (Şahin 2010,25). “Örgüt kültürünün pekiştiği kurumlarda, bireylerin uyacakları kalıplaşmış davranış modelleri geliştirilmişken, örgüt kültürünün pekişmediği kurumlarda bireyler kendileri davranış geliştirmek zorunda olduklarından ne yapmaları gerektiğini belirlemek için zaman kaybederler.” (Şimşek, vd. 2003, 34).

1.3.5. Örgütsel Çatışma

“Yaşamın kaçınılmaz bir parçası olan çatışma kaynakların sınırlılığı, rol çatışması ve gücün paylaşımı gibi birçok nedenden ötürü toplumsal hayata özgü bir durumdur. Çatışma konusunda çok farklı tanım ve kavramların varlığı konunun anlaşılmasını güçleştiren bir durum ortaya çıkarmaktadır. Genel olarak örgütsel çatışma, organizasyonda, gruplar arasındaki kaynakların kullanılması veya görev dağılımı ve bu bireyler ya da gruplar arasındaki rol çatışması, konum farklılığı ya da anlayış farklılıklarından kaynaklanan uyuşmazlıklardır. Uyumsuzluk, zıtlasma, anlaşmazlık ve birbirine ters düşme çatışmanın temel unsurlarının hâkim olduğu durumlarda taraflar, öz çıkarlarını sağlamak veya düşüncelerini öne çıkartmak gayreti içine girerler.” (Şimşek, vd. 2003, 274).

“Kavramsal olarak Çatışma, olumsuz bir yargıyı ifade etmesine rağmen, kurum ve iş görenler açısından önemli motivasyon unsurları içerebilecek yararları bulunan koşulları da doğurur. Örgütsel çatışma, organizasyon içerisindeki iş görenlerin daha fazla yaratıcı olmalarına ve yüksek performans ile çalışmalarına neden olabilecek bir

durum olarak ta ifade edilmektedir. Örgütlerde çatışma yaratabilecek en yaygın durumlar şunlardır.” (Nicolaidis, 2010).

- İletişim süreçlerindeki zayıflık
- Orta düzey yöneticilerden yüksek iş beklentisi
- Vizyon ve misyonun olmaması veya anlaşılabilmesi
- Mesai saatlerine ait ödemelerinin yapılmaması
- Zayıf yöneticilerin operasyonun başında olması
- Sert çatışmacı çalışma ortamı ve acımasız endüstri ilişkileri
- Çalışanlar arasındaki gereksiz kişilik çatışmaları

Organizasyon içerisindeki çatışmayı sonlandırmaya yönelik geliştirilen çözümlerinden üç farklı sonuç meydana gelebilmektedir. Bunlar, kaybet-kaybet, kazan- kaybet ve kazan-kazan sonuçları olarak ifade edilmektedir. Kaybet-kaybet sonucu durumunda her iki tarafında kaybetmiş olduğu, kazan-kaybet durumunda ise tarafların birinin kazandığı ve son olarak da kazan-kazan durumunda ise her iki tarafında çatışma öncesi durumlarını daha iyi olarak nitelendirdiği durumdur.

1.4. Örgütsel Davranışın Boyutları

1.4.1. Yardım Etme Davranışı

Yardım etme davranışı, tamamen içten gelen istekle fedakârlık ve empati gibi içsel dürtülerle örgütlerde faaliyetler esnasında karşılaşılan sorunlarda, karşılık beklemezsizin yardım etme, olarak tanımlanmaktadır. Verimliliğin artırılması, iş kalitesinin yükseltilmesi açısından örgütlerde içselleştirilmesi gereken bir edimdir. Hastalık ve benzeri beklenmedik durumlarda iş görenlerin, işe gelmeyen bireylerin görevlerini üstlenmesi, iş tecrübesi olmayanlara tecrübe aktarımı, işe yeni başlayanların oryantasyonları ve gerektiğinde tatile çıkmama gibi tutumları ifade eder.

“Tamamen gönüllülük esasına dayanarak başkasının refahını artırma, sorunlarını çözmek gibi edimleri kapsayan yardım etme davranışını, yalnızca örgütle sınırlandırmak doğru olmaz. Bu davranış, müşteri ve dış paydaşlar gibi dışa dönükte olabilir. Yardım etme davranışı, verimli çalışma alanı oluşturduğu, kaynakları optimum kullanma imkânı verdiği, verimli çalışma biçimleri geliştirdiği, nitel ve nicel

olarak performansı artırdığı ve koordinasyonu sağladığı için örgütler açısından önemlidir.” (Podsakoff ve MacKenzie 1997, 144).

1.4.2. Gönüllülük ve Centilmenlik Davranış

“Gönüllülük ya da centilmenlik davranışı, örgütlerde bireylerin, istenmeyen durumlarda ortaya çıkan olumsuzlukları, tolere etmeleri, faaliyet sürecinde kendilerinden beklenen asgari tutumlarının üstünde bir tutum göstermeye istekli olmaları şeklinde tanımlanır. Hastalık veya kötü hava şartları gibi beklenmedik durumlarda iş görenin işini aksatmaması gönüllülük ve centilmenlik davranışına örnektir.” (Özen 2000,26).

“Örgütlerde faaliyet sürecinde beklenmeyen olumsuzlukları ve sıkıntıları tolere etme ediniimi olarak tanımlanan centilmenlik davranışı, bu olumsuzlukları pozitif yaklaşımla, eleştirmeden, ekstra performans harcayarak takım çalışması içinde çözüm yolları aramayı gerektirir. İş görenlerin istenmeyen durumlarda, karşılaşılan olumsuzlukları pozitif bir yaklaşım sergileyerek çözebilme edinimini ve olumsuzluklar karşısında direnci güçlendirdiği için centilmenlik davranışı örgütlerin işlevlerini sağlıklı bir şekilde yürütebilmesi için önemlidir.” (Erken 2010, 8).

1.4.3. Üstün Görev Bilinci

“Günümüzde birçok araştırmacı örgütlerin dünyanın karmaşıklaşan sorunlarıyla yüzleşebilmeleri için yüksek düzeyde üstün görev bilincine ihtiyaçları olduğunu savunmaktadır. Üstün görev bilinci, örgütlerde bireylerin sorumlu oldukları görevlerin ötesinde ücret beklemeden mesaiye kalmak gibi gönüllü bir şekilde yaptıkları faaliyetleri içerir. Vicdanlılık ve örgütsel sadakat şeklinde de ifade edilen üstün görev bilincinde, dıştan gelecek tehlikelere karşı örgütü koruma, en zor şartlar altında bile sadakati ifade eder. Mesai kurallarına riayet, işe devamlılık, örgüt kurallarına uyma ve onları içselleştirme, çay ve kahve molalarını dikkatli kullanma, örgütü ilgilendiren toplantılara düzenli katılım, üstün görev bilincinin edinimleridir.” (Koç 2014, 105).

1.4.4. Nezakete Dayalı Bilgilendirme

“Örgütler büyüdükçe sorunları da büyümektedir. Örgütlerde sorunları önceden tespit edip, sorunların meydana gelmesini önlemek amacıyla gerekli tedbirleri alıp, sorunla ilgili birimlere gerekli bildirimlerde bulunmak, nezakete dayalı bilgilendirme davranışının edinimleridir. (Özkalp 2003, 96). Bu edinimlere sahip iş görenlerden oluşan örgütlerde çıkması muhtemel sorunlar önceden tespit edilerek gerekli önlemler zamanında alınmış olur. Bir firmada müşteri temsilcisinin, tüketicilerin beklentilerini değerlendirerek üretim aşamasında ne tür innovasyon ihtiyacı olduğunu üretim departmanına önceden biçimlendirilmiş yolların dışında gönüllü bir şekilde bilgi vermesi centilmenlik davranışına örnek gösterilebilir.” (Aksoy 2012,46)

1.4.5. Sivil Erdem Davranışı

“Örgütün menfaatlerine katkı sağlamak, her alanda örgütün faaliyetlerini desteklemek ve bu faaliyetlere gönüllü bir şekilde iştirak etme yaklaşımı sivil erdem davranışı olarak tanımlanır. İş görenlerin faaliyet gösterdikleri örgütün marka değerini artırma istekleri ve kurumun vizyonuna uygun hareket etmeleri, sivil erdem davranışına örnektir. Bu tür davranışlar, iş görenlerin, genel anlamda kurum politikalarını desteklediklerini, kurumun güçlenmesine katkı sağlamak istediklerini aynı zamanda örgütsel gelişim ve örgütsel politikaların belirlenmesinde de inisiyatif alma eğiliminde olduklarını gösterir. Bu bağlamda, örgütü ilgilendiren konularda fikrini açıklaması, karşılaşılan problemlere çözüm önerileri geliştirmesi, örgütün menfaatleri için çeşitli konulara da eleştirel yaklaşımları, sivil erdem davranışında kişisel inisiyatifi ön plana çıkmaktadır.” (Thompson ve Werner 1997, 590-591).

1.4.6. Kişisel Gelişim

“Örgütü oluşturan bireylerin, değişen rekabet koşullarına ayak uydurabilmek için gerekli olan donanımı gönüllü bir şekilde kazanabilmek için gösterdikleri gönüllü davranışlara kişisel gelişim yaklaşımı denir.” (Podsakoff vd. 2000,525). “Örgüt içinde iş görenlerin performanslarını artırma düşüncesiyle kurslara gitmeleri, alanlarındaki gelişmeleri takip etmeleri, yeni edinimler kazanma istekleri bu yaklaşıma örnek gösterilebilir. Günümüzde örgütler rekabet şartlarına ayak uydurabilmek için başarıya aç ve yetenekli ve kendisini geliştirme eğilimindeki elemanlar tercih etmektedirler.

Çünkü örgütler ancak bu niteliklere sahip elemanlarla sürekli değişen çevre şartlarına ayak uydurabileceklerini düşünmektedirler. Kişisel gelişimin, akademik araştırmalarda ampirik tanımı yapılmamışsa da bu davranış modeli, diğer modellerden farklı olduğu düşünülmekte ve örgüte farklı açılardan katkı sağladığı ifade edilmektedir.” (Kose vd. 2003,4).



İKİNCİ BÖLÜM

YÖNETİM KAVRAMI, YÖNETİM PSİKOLOJİSİ, YÖNETİM FONKSİYONLARI VE YAKLAŞIMLARI

2.1. Yönetim ve Yönetim Psikolojisiyle İlgili Temel Kavramlar

2.1.1. Yönetim Kavramı

“İnsanların toplumsallaşmasıyla birlikte yönetim kavramı da ortaya çıkmıştır. İş bölümünün gelişmesinin doğal bir sonucu olarak, yöneten ve yönetilen gibi statüler oluşmuştur. Çok farklı bilim dalları tarafında yönetim tanımlanmaya çalışılmıştır. Genel olarak yönetim kavramı, örgütün yönetim kademesi tarafından tespit edilen amaçların hayata geçirilmesi için iş görenlerin harekete geçirilip yönlendirilmeleri ve bu faaliyetlerin neticelerinin değerlendirildiği süreç olarak tanımlanmaktadır.” (Erdoğan 2004,3). “Bu tanımın dışında sosyal bilimlerin bütün alt disiplinleri yönetim kavramını kendi perspektiflerinden tanımlamaya çalışmışlardır. Bu disiplinlerin yapmış olduğu tanımların ortak paydası önceden tespit edilen hedefleri insanların müşterek gayretleriyle gerçekleştirme eğilimleridir. Fakat, yönetim kavramının anlaşılması için bu ortak payda yeterli değildir. Aynı zamanda yönetim kavramı eldeki kaynakların optimum kullanılmasını sağlamak, hedeflere doğru metodoloji ile kısa sürede ulaşmak, uzmanlık konularının belirlediği işbölümünü gerçekleştirmek, doğru bir hiyerarşik yapılanma sağlamak gibi unsurları da içerir (Eren 2011, 3). “Örgütlerde maksimum verim elde etmek için doğru bir yönetim mekanizması oluşturulması gerekir. Bu da yönetim biliminin geçmiş tecrübelerden damıtarak elde ettiği verileri kullanarak gerçekleştirebilir.” (Erdoğan 2004,4).

2.1.2. Yönetim Psikolojisi Kavramı

“Yönetim psikolojisi, örgütsel sorunlarla uğraşanlar için oldukça yeni bir inceleme alanıdır. Psikolojinin bu dalı, örgütün yapı ve işleyişiyle onun içindeki birey ve grupların davranışını inceler. Kullandığı modeller ve davranışsal tekniklerin çoğu sanayi psikolojisi, insan ilişkileri psikolojisi ve sistem kuramından alınmış. Yönetim Psikolojisi, çalışmayı yönlendiren zihnin, yönlendirilen iş üzerine etkisi ve yönlendirilmiş çalışmanın işçinin zihnine etkisi anlamına gelir. Örgütlerde planlanan

amaçlara ulaşmak için sahip olunan kaynakların koordinasyonunda insan faktörü dolayısıyla da insanın davranışları yönlendiren psikoloji önemlidir. Kısaca yönetim psikolojisi, kişinin zihinsel özelliklerini ve planlama, örgütlenme, yönetim ve müşterek faaliyetin kontrolü konusundaki davranışlarını inceleyen psikolojinin bir dalıdır.” (Talibova 2008,11).

2.1.3. Yönetim Psikolojisinin Amacı

“İlgi merkezinde insan faktörü olan yönetim psikolojisi, örgütlerde insan davranışından kaynaklanan sorunları inceleyerek bilimsel çözümler geliştirmeye odaklanır. Yönetim psikolojisinin genel anlamda amaçları şunlardır; Örgüt ve örgüt çevre ilişkisi çerçevesinde bireyin davranışlarını etkileyen iç ve dış faktörleri belirlemek. Örgütleri tüm iş görenler açısından en uygun çalışma koşullarının oluşmasına katkı sağlayacak psikolojik süreçleri oluşturmak. Örgütlerde verimliliği artıracak yönde iş gören davranışlarını biçimlendirecek araştırmalar yapmak. Bu bağlamda iş görenlerin motivasyonunu sağlayacak önlemler alınmasına katkı sağlamak. En önemlisi de çevresel değişim ve gelişimlere örgütün uyum göstermesine yardımcı olmak.” (Riggio 2014, 3-5).

2.1.4. Yönetim Psikolojisinin Önemi

“Günümüzde küreselleşme ile birlikte performansın ve verimliliğin ön plana çıktığı iş hayatında örgütlerde yönetim kademeleri, sadece ülke içinde değil uluslararası alandaki, üretim ve tüketim trendlerini takip etme ve örgütsel tutumları bu gelişmelere göre biçimlendirme zorunluluğundadır. Örgütlerin başarılı bir şekilde yönetilebilmeleri ve örgüt hedeflerine ulaşılabilmesi için örgütü oluşturan bireylerin tutum ve davranışlarının motivasyon, iş doyumu, gibi süreçlerin şekillendirilmesi gereklidir. Yönetim psikolojisi, örgütü oluşturan birey ve birimlerin, davranışlarından kaynaklanan problemleri tespit edip çözüm önerileri geliştirerek, performansı artıracak motivasyon araçlarını belirleyerek örgütlerin hedeflerine ulaşmalarına katkı sağlar.” (Talibova 2008,11).

2.1.5. Yönetim Psikolojisinin Kapsamı

“Yönetim Psikolojisi, tüm yönetilenlerden yöneticisine kadar örgütü oluşturan bütün bireylerin ve birimlerin, tutumları ile bu tutumlarının örgütün genel tutumlarına

etkisini araştırmaktadır. Bu bağlamda yönetim psikolojisinin kapsamı sadece örgüt içindeki bireysel tutumlarıyla sınırlı olmayıp aynı zamanda örgütü oluşturan birimlerin ve örgütün bütün davranışlarını da kapsamaktadır.” (Riggio 2014, 3-5).

2.1.6. Yönetim Psikolojisinin Özellikleri

Verimliliğin ön plana çıktığı günümüzde yönetim psikolojisi örgütlerin performanslarının yükseltmeleri için son derece önemli bir konuma gelmiştir. Yönetim Psikolojisi, bir kuruluşun bir birey üzerinde sahip olabileceğı etkileri ve bir organizasyon içindeki kişilerin davranışlarını inceler. Örgütsel ortamda bireylere ve gruplara psikolojinin temel yöntem, olgu ve ilkeleri ışığında davranış eğitimi vererek onları yönlendirir.

2.2. Yönetim Fonksiyonları

2.2.1. Planlama

“Gelecekteki eylem biçiminin özetlendiğı plan, önceden gelecekle ilgili hedeflerin belirlenip, bu hedefleri gerçekteştirme süreçlerinin kararlaştırılmasıdır. Yani önceden belirlenen ve formüle dilen hedeflere ulaşmak için uygulanan politikalar ve prosedürdür. Çok sayıda karardan oluşan planlama, planı oluşturmak için gayret gösterilen süreci anlatır. Karar alınmasıyla süreç tamamlanır ve plan ortaya çıkar. Diğeryönetimsel işlevlerden farklı ve daha öncelikli olan planlamanın, etkili bir şekilde yapılabilmesi için ne yapmalı? nasıl yapılır? kimler yapacak? ne zaman yapılrsın? sorularının cevaplandırılması gerekir.” (Koçel 2010, 154).

“Değışim sürecinin hızlı bir şekilde yaşandığı dünyamızda işletmeler, sert rekabet koşullarında ayakta kalabilmek için gelecekle ilgili tutarlı öngörude bulunmaları, faaliyetlerini bu öngörülere göre şekillendirmeleri zaruri olduğundan yönetimsel bir fonksiyon olarak doğru planlama önem taşır. İş görenleri faaliyet sürecinde yönlendirebilme imkânı tanıyan planlama ile koordinasyon sağlanır, iş görenler, faaliyet gösterdikleri kurum ya da birimin hedeflerini gerçekteştirmek için ne tür faaliyetler gerçekteştirmeleri gerektiğinin farkında olurlar. Dalgalı süreçlerin kurum üzerindeki tesirini minimize etmeyi sağlayan planlama, yönetim kadrosunun gelecek perspektiflerini geliştirerek, yaşanacak değışim süreçlerine hazırlıklı olma

imkânı verir. Yanlış bir planlama ile ya da planlamasız bir şekilde hareket edilmesi, kurumu oluşturan birim ve bireylerin kurumun amaçlarından sapmasına, kaynakların verimsiz kullanılmasına yol açar.” (Paşaoğlu vd. 2013 5).

2.2.2. Karar Verme

“Karar verme, planlamanın esası olan ve karar vericinin birçok alternatif arasından birini seçme süreci ya da davranış biçimi olarak tanımlanır. Örgüt ya da örgütü oluşturan bireyler, kategorik olarak hangi seviyede olurlarsa olsunlar, hedeflerini gerçekleştirebilmek için karar vermeleri gerekir. Örgütü canlı bir organizmaya benzeten bazı teorisyenler, örgütsel davranışlar üzerinde karar verme sürecinin etkisini ortaya koyarlar. Bu sebeple karar verme süreçleri hem yönetim bilimlerin hem de örgütsel davranış üzerine araştırma yapanların ilgi odağı olmuştur. (Yaşar 2016, 1-6) Karar verme süreci sonunda alınan karar, örgütün amaçlarına ulaşmasında direkt olarak etkili olacağından ve örgüt içindeki bütün bireyleri etkileyeceğinden dolayı, bu sürecinin doğru bir şekilde yürütülmesi gerekir.” (Sagır 2006. 3).

“Karar verme sürecinin aşamaları şunlardır; Öncelikle bir ihtiyacın ortaya çıkması ve bu ihtiyacın giderilmesi için yapılması gerekenlerin tespit edilmesi gerekir. Bu aşama karar vericinin çözüm gerektiren sorunun farkına varması ve elde etti ipuçlarıyla sorunu tanımlanması önemlidir. Bu süreçte ulaşılmak istenen hedefler, sorunun çözüm yolları, kısıtlayıcıları ve varsayımları da açıkça belirlenir. Gerekli veriler toplandıktan sonra bu veriler değerlendirilerek alternatifler ortaya konur. Bütün bu faktörler mümkün olduğu ölçüde sayısal terimlerle ifade edilmelidir. Böylece amaçlar, her alternatif çözümün yargılanması için kullanılacak ölçütlere dönüşecektir. Son olarak yapılan değerlendirmelerle alternatifler arasından en uygun seçenek belirlenir ve karar verilir.” (Tekin, 2009, 16-19).

2.2.3. Örgütlenme

“Kuruluşlar, fiziksel ve beşerî kaynakları kullanarak hedeflere ulaşır. İnsanlar grup halinde çalışırken, gruptaki herkes, hangi kaynakları kullanarak neyi başarması gerektiğini bilmelidir. Örgütlenme, gruplar halinde çalışan insanlar arasında otorite-sorumluluk ilişkileri kurarak yapısal bir çerçeve oluşturmaktır. Yöneticinin

örgütlemedeki görevi, amaçlara ulaşmayı kolaylaştıran bir yapı oluşturmaktır. Planlamada amaçlar belirlenip kaynaklar tedarik edildikten sonra örgütleme işlevi başlar. Yönetimin bu iki fonksiyonu birbirine çok yakındır. Ekonominin büyümesine paralel bir şekilde artan iş hacmi, örgütlerin büyümesine, buna bağlı olarak ta personel sayısının artmasına ve faaliyetlerin karmaşıklaşmasına neden olmuştur. Bu bağlamda, örgütlerin hedeflerini belirlemesi, bu hedefleri gerçekleştirecek politikaların uygulanması zorlaştığından örgütleme işlevinin önemi ortaya çıkmıştır. Örgütleme, belirlenen hedefleri gerçekleştirmek için gerekli faaliyetleri tespit etmek, bu faaliyetlerin bir mantık çerçevesinde tasnifini yapmak, bu faaliyetleri yürütecek kişileri tespit ve temin etmek ve sonunda faaliyetleri gerçekleştirmek için gerekli araç, teknik ve yöntemleri tayin etmektir. Bu şekilde fiziki ve insani unsurların bir amaca yönelik düzenlenmesi yapılmış olur. Örgütleme süreci, planların eyleme dönüştürülmesi için yapılması gerekli faaliyetleri ortaya koyar. Bütün bu eylemler, ortak bir amacın gerçekleştirilmesi için ortak bir çabayı gerektirir.” (Paşaoğlu vd. 2013, 8).

2.2.4. Kadrolama

“İnsan kaynaklarının seçimi olarak ta adlandırılan Kadrolama, İnsan gücü planlaması sonucu ortaya çıkan iş gören ihtiyacının karşılanması için bilgi, yetenek, beceri ve motivasyona sahip adayları temin edip, onların arasından en uygun olanları tespit ederek kuruma kazandırma, onları eğitme, geliştirme ve performanslarını periyodik olarak değerlendirme işlevidir. Bu model, bireysel düzeydeki iş performansını tahmin etmek için işle ilgili bireysel özellikleri belirleme ve ölçmeye odaklanmaktadır. Seçim aşamasında alınacak kişilerin örgütün kültürüne ve stratejilerine uygun olmasına da dikkat edilir. Eğer kadrolamada başarılı olunmazsa malzeme, çaba, zaman ve enerjinin boşa harcanmasına, üretkenliğin düşmesine ve kaliteden ödün verilmesine neden olur.” (Canman 2000,78).

“Aslında kadrolama kurumlarda sürekli gerçekleşen bir süreçtir; örgütün ihtiyacı olan personelin güncellenmesi hiç bitmeyen bir uygulamadır. Çünkü, transfer, emeklilik, işten ayrılımlar, yükselme, ölüm gibi nedenlerde kadrolar sürekli boşalabilmektedir. Bunun yanında teknolojik gelişmeler de örgütlerde yeni

pozisyonların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Böyle durumlarda doğru işe doğru personelin seçilmesi önemlidir.” (Doğan ve Önder 2014,5799).

“Personel alımı aşamasındaki temin ve seçim, birbirleriyle ilişkilidir ama ayrı ihtisas gerektiren kadrolama işlevleridir. Bu iki işlevin ana hedefi kurumun ihtiyaçlarını sağlayacak nitelikte insan kaynağı tedarikidir. Kadrolamada temin aşaması, planlama safhasında belirlenen ilkeler, iş tanımı ve değerlendirme, iş ilanları ve temin kaynaklarının belirlenmesi ile ilgili verilerden oluşmaktadır. Seçim safhası, başvuru formlarının oluşturulması, izlemelerin yapılması, referansların değerlendirilmesi, mülakat ya da test uygulamasından oluşur. İnsan kaynakları yönetiminin en önemli görevi, kurum amaçlarının sağlanması için gerekli sayıda ve nitelikte personelin işe yerleştirilmesidir.” (Doğan ve Önder 2014,5800).

2.2.5. İletişim

“Bilişim teknolojilerinin hızla gelişmesi ve küreselleşme uluslararası sınırları ortadan kaldırmış ve iletişimi çok önemli hale getirmiştir. Gelişen bu şartlar, verimlilik ve etkinliğin anahtarı olan örgüt içi ve örgüt dışı iletişimi ön plana çıkarmış örgütleri iletişim merkezli bir yönetim anlayışına yöneltmiştir. Örgütteki iş görenler arasında uyum ve koordinasyon sağlama yanında, örgütün verimli bir şekilde yönetilmesi de dahil olmak üzere yönetim sürecinin her aşamasında iletişim gereklidir. Birçok örgütün başarısızlığının temel nedenlerinden biri, iletişim sistemindeki aksaklıklardır. İletişim sürecinin, gerektiği gibi işlememesinin örgüte maliyeti oldukça yüksektir. Kaynak, zaman ve nitelikli insan gücü gibi birçok kayba neden olabilir. Bir örgütte verimliliği artırmak, işleyişi kolaylaştırmak, iletişimle gerçekleşir. Yöneticilerin örgütsel koordinasyonu gerçekleştirirken zamanlarının önemli bir kısmını iletişimle geçirdikleri düşünülürse, doğru ve etkin bir iletişimin gereksiniminin kaçınılmaz olduğu ortaya çıkar. Bu bağlamda yönetici, örgüt içinde ve dışında gerçekleştirdiği iletişimi, planlı ve özenli bir şekilde gerçekleştirmelidir.” (Geçikli 2004,107).

“İletişim, yalnız bireyler arasında değil birey ile grup, birey ile toplum, grup ile toplum ve toplumlar arasındaki doğal ya da planlanmış yaşam hedefleri doğrultusunda karşılıklı ilişki ve etkileşimi içerir. Yönetici açısından iletişim, örgütün amaçlarına ulaşmak ve örgütün işleyişini sağlamak için, planlama, örgütleme, yöneltme,

eşgüdümleme ve kontrol gibi yönetim fonksiyonlarını gerçekleştirmeye yönelik örgüt içi ve örgüt dışı bilgi alışverişinin sağlanmasıdır.” (Geçikli 2004, 107).

“Örgüt içinde iletişimi amaçlarına göre sınıflandırmak mümkündür. Örgütlerin sürekliliği açısından gerekli olan, koordinasyon, denetleme, karar verme, görev ve yetki dağılımı gibi işlevlerin yerine getirilmesi için örgütte bilgi akışının sağlanması gerekmektedir. Örgütlerin faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan bilgi akışını sağlayan iletişime, bilgi sağlayıcı iletişim denir. Örgütlerde çalışanlar, kendilerine iletilen bilgilerin bir değerlendirmesini yapıp, bu değerlendirmeyi, başkalarıyla paylaşmak durumunda kalıyorlarsa, buna da değerlendirici iletişim denir. Örgütlerde, yönetim kademesinin iş görenleri eğitmek maksadıyla, neyi nasıl yapacakları konusunda bilgilendirmeleri, eğitici iletişim olarak tanımlanır. Örgütlerin hedeflerine ulaşmak için, yöneticiler, iş görenlerin verimliliğini sağlamak üzere, onları motive etmek için gerçekleştirdikleri iletişim, etkileyici ve motive edici iletişim olarak ifade edilir.” (Başaran 2004, 80).

2.2.6. GÜDÜLEME

“Tüm organizasyonlar son derece rekabetçi olan mevcut ortamda başarılı olmanın yollarını aramaktadır. Bu nedenle, büyüklük ve piyasa gözetmeksizin örgütler, iş görenlerin verimliliğini artırmak için gayret göstermektedirler. Bu zorlukların üstesinden gelmek için, örgütler, iş görenler ile güçlü ve pozitif bir ilişki kurma ve onları göreve yönlendirmeye çalışmaktadırlar. Bu ortamda örgütlerde güdülemenin önemi ortaya çıkmaktadır. Akademik alanda farklı disiplinler arasında çeşitli güdüleme tanımları yapılmıştır. Sosyolojiden, psikolojiye yönetim bilimlerini ilgilendiren bütün disiplinlerde farklı tanımlar mevcuttur. Genel olarak, davranışları güçlendiren ve tetikleyen güçlü bir araç olan güdüleme hedefe ulaşma yolunda ihtiyaçları karşılamak için bireyin yaptığı iç yolculuktur. İnsanların daha iyi çalışabilmeleri için onların karşılanmamış ihtiyaçlarına yönelik motifler sunarak teşvik eden bir yönetim süreci olarak belirtilebileceğimiz güdüleme, içsel ve dışsal olmak üzere iki sınıfa ayrılır. İçsel güdülemede zevk tatmin gibi içsel dürtüler etkilidir. Dışsal güdülemede ise, promosyon, yüksek maaş gibi çalışanların tercihlerini etkileyecek dış etkenlerle gerçekleşir. Doğrudan kontrol edilmesi mümkün olmayan güdüler, ancak açığa çıkan davranışlardan anlaşılabilir. Davranışı dıştan gelen

uyarıcılar idare eder. İşte bu kontrolleri belirtmek için güdülenme ya da motivasyon kavramını kullanırız. Örgütlerde iş görenleri iş kaybı korkusu, başarı hedefleri, mali durum gibi farklı güdüleme yöntemleri vardır. Örgüt içindeki her iş görevini yerine getirirken farklı amaçları ve bu amaçları doğrultusunda ihtiyaçları bulunmaktadır. Güdüleme süreci öncelikle iş görenin ihtiyaçlarının tespiti ile başlar. Bu süreç İş görenin davranışlarına olumsuz tesir edebilecek sosyal veya psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması ile devam eder.” (İnceoğlu 1985,4), (Onaran 1981, 1-2).

2.2.7. Yöneltilme

“Planlama sürecin de belirlenen örgüt hedeflerine ulaşmak için bütün iş görenlerin yönlendirilmesine yöneltilme ya da bazı kaynaklara yürütme olarak isimlendirilir. İşletmede plan yapıp organizasyon oluşturulduktan sonra planlanan faaliyetlerin uygulamaya koyma aşmasına geçilir. İşletmelerde bu işi yerine getiren yönetim fonksiyonuna yöneltilme denir. Yöneltilme fonksiyonu insanlarla direkt temas kurulmasını ve işletmenin hedeflerine ulaşabilmesi için işlevlerin insan unsuru ile birlikte gerçekleştirilmesi gerektirir. Bunun içinde yönetim kademesinin insan davranışlarını anlayabilmesi ve kuvvetli yönetim becerisine sahip olmaları gerekir.” (Paşaoğlu vd. 2013,8).

“Örgütlerde başarıya sadece yöneticilerin değil örgütü oluşturan bütün bireylerin işlevlerini doğru bir şekilde yerine getirmeleri ile ulaşılır. Yöneticilerin başarıları başkalarının işlerini iyi yapmalarına bağlıdır. Başarıya ulaşmak için yönetim kadrosunun, iş görenlerden yüksek performans elde edecekleri iş ortamlarını oluşturmaları yanında koordinasyon ve görev dağılımının doğru bir şekilde yapılması gerekir. Yöneltilme işlevinin başarısı büyük oranda yöneticinin iş görenlerin işlevlerini yönlendirme biçimine bağlıdır. Bu bağlamda yöneticinin kendi tavrını belirlemesi, değişik şartlara göre farklı yöneltilme yaklaşımlarından istifade etmesi gerekir.” (Budak vd.1994,201).

2.2.8. Denetim

“Yönetim sürecinin en önemli kavramlarından birisi olarak denetleme; örgütlerin amaçlarının ne seviyede gerçekleştirdiklerinin tespit edilmesi, iş görenlerin performanslarının planlar ve hedeflerle ile sadece örtüşüp örtüşmediğin ölçülmesi

değil, gerekli düzeltici yöntemlerin uygulanması ve elde edilen dönütlerin değerlendirilmesinin yapılması faaliyetidir. Planlanan veya uygulanan işin gerçek performansının değerlendirilmesinde eğer standart performanstan sapmalar varsa düzeltici önlemler alınmasını ifade eder. Planlama ve denetim birbirleriyle yakından ilişkilidir. Planlama denetime temel teşkil eder. Planlamadan sapmaların tespit edildiği denetim işlevi bazı standartla göre yapılır. Bu standartlar nitel ve nicel performans ölçütlerinden oluşur. Performans ölçümü, finansal tablolar, satış raporları, üretim sonuçları, müşteri memnuniyeti ve resmi performans değerlendirmeleri de dahil olmak üzere performans standartlarına bağlı olarak çeşitli şekillerde yapılabilir. Bu ölçütler doğrultusunda faaliyetler gözlenerek ve ölçülerek elde edilen sonuçlar, hedeflerle ve önceki performans değerleri ile karşılaştırılır. Elde edilen verilerin istatistiksel değerlendirilmesi yapıldıktan sonra sapma analizleri uygulanır ve sonuçlandırılır. Denetleme yönetim kadrosu tarafından belirlenmiş süreçle ilgili geniş yetkilere sahip denetçiler tarafından gerçekleştirilir.” (Paşaoğlu vd. 2013,7).

“Performans ölçümü performans değerlendirme kriterleri çerçevesinde performans standartlarına bağlı olarak çeşitli şekillerde yapılabilir. Operasyonel günlük işlerde de denetim işi görenler tarafından gerçekleşir. Her seviyedeki yönetici, bir dereceye kadar kontrol etme yönetsel işlevini gerçekleştirir. Belirli periyotlarda yapılan denetimlerin sonucunda performans eksiklikleri tespit edilir. Bu tespitlere göre eksiklikleri giderici düzeltmeler planlanır. Denetim sistemleri, iyi tasarlanmış örgütlerin en önemli fonksiyonel gücüdür. Sağlam temeller üzerine oturtulmuş bir denetim sistemi, birey ve örgütlerin performans değerlerinin yükselmesine, bunun sonucunda da verimliliklerinin artmasına katkı sağlar.” (Paşaoğlu vd 2013,8).

2.3. Yönetim Yaklaşımları

2.3.1. Bilimsel Yönetim Öncesi Dönem (1880 Öncesi)

“Yönetim düşüncesinin gerçek gelişimi, Taylor tarafından belirtilen bilimsel yönetim yaklaşımıyla başlamıştır. Bilimsel dönemden öncesi yönetim anlayışları, modern çağlardan önceki süreçleri kapsar. İlk çağ medeniyetlerinden başlayarak, Roma Katolik Kilisesi, askeri örgütler, bir grup Alman ve Avusturyalı kamu yöneticisi ve on altıncı yüzyılın entelektüelleri, erken dönemin örnekleridir. Mesela İncil,

Musa'nın halkına yön vermede karşılaştığı örgütsel sorunları açıklar. Roma İmparatorluğu dönemi, idari sorunların nasıl ele alındığı hakkında bilgiler içerir. Eski Mısır'da piramitlerin inşası sırasında uygulanan yönetim düşüncesi günümüz yönetim anlayışına etki etmiştir. Babil'de Hamurabi Kanunlarında yönetsel düşünceye ilişkin birçok izler bulunmaktadır.” (Kayıkçı, 2001). Romalılar, çok geniş bir coğrafyayı yönetirken geliştirmiş oldukları idari taksimat ve iletişim sistemlerini kullanmışlar, güçlü yönetim yapısıyla uzun asırlar ayakta kalmayı başarmışlardır. Bu dönemde Yönetim kavramları çoğunlukla uzmanlaşma ilkeleri, astların seçimi ve eğitimleri yanında idari usullerin basitleştirilmesi ile ilgiliydi.” (Erdoğan,2004:9).

2.3.2. Klasik Yönetim Yaklaşımı

“Yalnızca operasyonları hızlandırmak, üretkenliği artırmak ve alt sınırı geliştirmek için tasarlanan Klasik yönetim yaklaşımı, 19. yüzyıl sonlarında ortaya çıkmış ve 20. yüzyılın ilk yarısı gelişmesine devam etmiştir. Günümüz iş yerlerinde tipik olarak kullanılmasa da klasik yönetim teorisinin bazı güçlü noktaları vardır Modern dönemde bu teori, imalat açısından küçük işletme koşullarında bir ölçüde geçerli olan bazı ilkeler sunmaktadır. Yönetme işlevini ilgilendiren kavram ve prensiplerden oluşan klasik yönetim yaklaşımının temel amaçları hiyerarşik ilişkileri belirleyip iş ve faaliyetleri düzenleyerek yönetim amaçlarını en etkili bir şekilde yerine getirecek bir sistem oluşturmaktır. Bu sistemin kurulmasında verimlilik, işbölümü ve ustalık ön plana çıkar. Klasik yaklaşımda, yönetim yapılandırmasının aşamaları şu şekildedir;”(Genç 2005,5)

- Hedeflerin tespiti
- Hedeflere ulaşmak için yapılması gereken işlerin tespiti
- Ulaşabilmek için iş bölümünün sağlanması
- Departmanlaşmanın hiyerarşik bir yapı içerisinde koordinasyonu sağlayacak bir şekilde birleştirilmesi

2.3.2.1. Bilimsel Yönetim Yaklaşımı

“Fabrikasyon üretimdeki verimsizliği fark eden Frederick W. Taylor’un geliştirdiği bilimsel yönetim yaklaşımının temel amacı, verimliliği artırmaktır. Buna ulaşabilmek için işverene olduğu kadar çalışanın da azami refahının sağlanması gereklidir. “Maksimum refah” terimi, sadece şirket veya mülk sahibi için büyük temettüler değil, aynı zamanda işin her dalının en yüksek kaliteye kavuşması demektir; böylece refah kalıcı olabilir. Aynı şekilde, çalışanın azami refaha yalnızca daha yüksek ücretlerle değil aynı zamanda yetki alanlarının genişletilmesiyle ulaşılacağı varsayılır. Bu sayede en yüksek seviyede iş yapılabilir. Doğal potansiyellerin sınırları zorlanabilir. Yönetim uygulamalarının bilimsel yöntemlere göre yapılmasını vurgulayan bilimsel yönetim yaklaşımının teorisyenleri, yapmış oldukları araştırmalarla, özellikle üretim faaliyetlerinde israf ve kayıpları azaltmak suretiyle verimlilik ve etkinliğin artırılmasını amaçlamışlardır. Bunu gerçekleştirmek için standart iş yöntemleri oluşturulmuş, hammadde, makine ve teçhizatla standartlaşma sağlanmış, uzmanlaşma teşvik edilmiştir. Diğer yandan verimliliğin artırılması için teşvikli ücret sistemine gidilmiştir. Nihayet işe uygun eleman seçimine de önem veren bu teorisyenler, maksimum üretim düzeyine erişmek amacıyla hareket ve zaman etütleriyle ilgili yöntem teknik ve araçlar geliştirmişler, böylelikle verimlilikte önemli artışlar sağlamışlardır.” (Saraçoğlu 2011, 24).

“Bilimsel yönetime bağlı organizasyonun başlıca özellikleri şu şekilde sıralanabilir” (Saraçoğlu 2011,27).

- Tecrübeye dayanan geleneksel iş görme usulleri devre dışı bırakılarak bilimsel metot la geliştirilmiş yöntem ve usullerinin kullanılması,
- Personel seçimi ve eğitiminin bilimsel yöntemlerle yapılması
- İş görenlerle işbirliği yapılarak bilimsel yöntemlerle geliştirilen iş usullerinin kavratılması
- İş görenle Yönetim kademesi arasında iş sorumlulukları konusunda paylaşım yapılmalı

“Bilimsel yönetim yaklaşımı, daha çok alt kademelerde işlerin niteliklerinin belirlenmesi, ücret sistemlerinin oluşturulması ile ilgili prensipler geliştirmiştir.

Bilimsel yönetim yaklaşımı çevresinde yapılan çalışmaların ve geliştirilen ilkelerin en önemli amaçlarından biri verimliliğin artırılmasıdır. Çalışanların işi ne kadar zamanda ve nasıl yaptıkları ve işlerin verimli bir şekilde yerine getirilmesi bu yaklaşımın özünü ortaya koyar.” (Genç 2005,6).

2.3.2.2. Yönetim Süreci Yaklaşımı

“Çalışanlar ölçeğinde üretim sorunları üzerinde durulan Taylor ileri sürdüğü bilimsel yönetim yaklaşımında, teknik ve ekonomik verimliliğe yönelik çalışmalar ortaya konulmuştur. Henri Fayol, Taylor’un üzerinde durmadığı yönetimin üst kademeleriyle ilgili ilk çalışmaları yapmıştır. Fayol, 1916’da kaleme aldığı çalışmasında bir süreç olarak değerlendirildiği yönetimi, fonksiyonlarına göre incelemiştir. Yönetimin personelle nasıl etkileşim kurduğunun çözümlendiği basit bir model olan Fayol’un yönetim teorisi, kavramları geniş bir yelpazede ele alır; bu nedenle hemen hemen her işletme kendi yönetim teorisini uygulayabilir. Günümüzde iş dünyası, Fayol’un klasik yönetim teorisini, verimli çalışan personelle ilgili bir rehber olarak görmektedir. Henri Fayol’un yönetim teorisi 14 ilke idaresi içerir. Fayol, bu ilkelerden hareketle, yönetimin üretimi kontrol ve planlamak için beş temel yolla personelle etkileşime girmesi gerektiği sonucuna varır. Bunlar; Planlama, Organize etme, Komuta etme, Koordine etme, Kontrol etmedir. Henri Fayol’a göre, nihai yönetim faaliyeti yöneticinin, personelin yönetimin komutlarını takip etmesini sağlamak ve değerlendirmesini sağlamaktır. Yönetim süreci yaklaşımı, bilimsel yönetim yaklaşımı gibi ekonomikliği, verimlilik ve akılcılığı temel olarak alır.” (Çelik 2011, 65).

2.3.2.3. Bürokrasi Yaklaşımı

“Devlet işlerinin yürütülmesinde kırtasiyeye haddinden fazla önem vermek olarak tanımlanan bürokrasi, bir yönetim yaklaşımı olarak devletin işleyişini sağlayan bütün birimlerini ilgilendiren bir olgu olduğu gibi insanların nezdinde devletin somut bir değere dönüştüğü noktadır. Devlet, üstlenmiş olduğu bürokratik aygıt vasıtasıyla vatandaşın ihtiyaç duyduğu birçok hizmeti yürütmektedir. Özel sektörde yaşanan değişimler kamu sektörünü de değişime zorlamış, devlet kadrolarındaki yığılmalardan kaynaklanan hantallıktan kurtulmak için yeniden yapılanma süreci içine girilmiştir. Max Weber’in çalışmalarıyla gelişen bürokratik yaklaşım, örgüt yöneticileri açısından potansiyel tuzaklar kadar değerli bilgiler sağlar. Büyük organizasyonlarda bürokratik

modeli daha kolay tanımlayabilseniz de küçük bir işletme, bir otorite hiyerarşisi, görevlerde “bölüm” ayrımı ve belirlenmiş politikalar kümesi olmadığından bunu tanımlamayabilirsiniz. Bürokratik model, görevlerin açıkça paylaştırılmasının sürekliliğine dayanır. Çalışanlar pozisyonları, vasıflarına göre belirlenmeli ve herhangi bir görev değişikliği, bölümle birlikte verilecek kararlar olmalıdır. Weber, 20. yüzyılın başında geliştirdiği bürokratik model tanımının bazı temel ayrıntıları günümüz modern işletme yapısı için sıradan görünebilir. Örneğin bürokrasi modeli, büro mülkiyetini kişisel mülkiyetle açıkça birbirinden ayırır. İstihdamı nihayetinde herhangi bir şekilde fesih sebebiyle sonuçlanacak uzun vadeli bir koşul olarak değerlendirir. Kişisel ihtiyaçların genel olarak organizasyonun amaçları için ikincil veya hatta üretimi engelleyici olduğu düşünülür.” (Çevirbaş 2014,78-79).

2.3.3. Neo-Klasik Yönetim Yaklaşımı

“Neo-klasik teori, klasik teori uygulamalarının yol açtığı sorunları çözmek için davranış bilimleri ile yönetim bilimleri arasında işbirliğine gidilmesini gerektiğini ileri sürer. Bu yaklaşımın teorisyenleri, yönetim kademesinin rolünün, örgütlerde işleri gerçekleştirmek için çalışanları kullanması olduğu fikrini savunur. Üretim yapıları ya da teknolojiye odaklanmak yerine, çalışanla ilgilenen Neo-klasik yaklaşım örgüt içindeki çalışanları motive etmek, yapılandırmak ve desteklemek için en iyi yol ile ilgili sorulara cevap vermeye odaklanır. Günümüz popüler araştırmaları da çalışanların ilişkileri gibi sosyal faktörlerin yöneticilerin, dikkate alması gereken önemli konular olduğunu ortaya koymuştur. Çalışanlarının sosyal ihtiyaçlarının karşılanmadığında yöneticilerin direnişle veya performans düşüklüğüyle karşılaşabilecekleri varsayılır. Neo-klasik yaklaşımda odaklanılan alan organizasyonların insani taraflarıdır. Yönetimin fiziki ve mekanik yönlerine odaklanan klasik yaklaşıma tepki olarak ortaya çıkan neo-klasik teori, insan odaklı olup, davranışlar ve tutumlar üzerinde yoğunlaşır.” (Sarker ve Azam Khan 2013,1).

2.3.4. Modern Yönetim Yaklaşımı

“Modern yönetim yaklaşımı, klasik ve neo-klasik yönetim yaklaşımlarının tersine en ideal örgüt yapısının değişen şartlara ayak uydurabilen olduğunu ileri sürer. Çevre ile sürekli etkileşim içinde olan organizasyonlar, çevrelerini etkiledikleri kadar da etkilenirler. Bu yüzden Organizasyonlar, çevrelerindeki meydana gelen değişimlere

ayak uydurmalıdır. 1960’lardan sonra gelişen bu yaklaşım, moral ve verimlilik arasında bağlantı olduğunu kabul etse de insan ilişkileri fikrinden biraz uzaklaşır, insan ve makine üzerine eşit durur. Bireylerin yanı sıra kuruluşun ihtiyaçları, motivasyonları, istekleri ve potansiyellerinin çeşitliliğini de vurgular. Karmaşıklıklar yanında insanlarla ve organizasyonla uğraşmak için karmaşık idari stratejiler gerektirir.” (Börü 1999,36).

2.3.4.1. Sistem Yaklaşımı

“Sistem, işleyen bir organizmayı oluşturmak için etkileşime giren iki veya daha fazla birbirine bağlı parçadan oluşan bir yapıdır. Bir organizasyon, insan vücudu, bir çiçek ve bir ağaç sistemin örnekleridir. Bir sistem açık veya kapalı olabilir. Açık bir sistem ortamıyla etkileşim kurar. Tüm biyolojik, insan ve sosyal sistemler açık sistemlerdir. Bazı fiziksel ve mekanik sistemler kapalı sistemlerdir. Sistem yaklaşımının temeli, ilk olarak 1937 senesinde bir biyolog olan Ludwig Von Bertalanffy tarafından Genel Sistem Teorisi adıyla sunduğu bir bildiriyle atılmıştır. Bertalanffy fizikte var olan kuram ve teorilerin tamamen çevre etkileşimlerine kapalı olarak oluşturulduğunu görmüş ancak böyle bir şeyin canlı yapılar için mümkün olamayacağını, onların sürekli olarak etkileşimde bulundukları bir çevrede faaliyet gösterdiklerini söylemiştir. Bertalanffy, biyolojide uyguladığı sistem teorisinden, bütün disiplinlerde uygulanabilecek genel bir analitik model geliştirmeye çalışmıştır. Olaylara, durumlara ve sorunlara, sistem düşüncesi doğrultusunda yaklaşan sistem teorisi, bölümler arasındaki ilişkilere odaklanır. Bir bütün olarak birlikte çalışan parçalar arasındaki ilişkinin nasıl olduğu üzerinde durur. Olayları sistem olarak çözebilecek bir bakış açısını kazandırmayı amaçlayan Sistem yaklaşımı; bütünü görmeye çalışırken farklı görüş açıları da sunar. Sistem yaklaşımında, alt sistemlerin etkinliği yerine, sistemin genel etkinliğine dikkat edilir. Alt sistemlerin karşılıklı bağımlılığı dikkate alınır.” (Saraçoğlu 2011,57).

“Sistem fikri örgütsel bir seviyede uygulanabilir. Sistem kavramlarının uygulanmasında, farklı departmanların performans hedefleri tek başına dikkate alınmaz. Sistem yaklaşımı genel ve özel sistemler olarak kabul edilmektedir. Yönetimle ilgili genel sistemler yaklaşımı esasen resmi organizasyonlar ile ilgilidir ve kavramları sosyoloji, psikoloji ve felsefe tekniğiyle ilgilidir. Özel yönetim sistemi,

organizasyon yapısı, bilgi, planlama ve kontrol mekanizmasının analizini içerir. Sistem teorisi, yönetim için yararlıdır çünkü hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadır ve organizasyonu açık bir sistem olarak görmektedir.” (Athey 1982, 28-32)

2.3.4.2.Durumsallık Yaklaşımı

“Sistem yaklaşımı üzerine kurulmuş olan durumsallık yaklaşımı, organizasyon yapısı ile ilgili her şeyin koşullara bağlı olarak değişeceğini vurgular. Dünyada uygulanan yönetim modellerinin hiçbir yerde aynı olmadığını, bu bağlamda kalıplaşmış ilkelerinde olmayacağını savunan durumsallık yaklaşımı, örgütsel tasarım çalışmalarında majör çerçeve ortaya koyar. Organizasyonun içinde bulunduğu şartlarla, bu kurumların hiyerarşik yapısını karakterize eden belli başlı nitelikleri arasındaki ilişkiyi araştıran durumsallık yaklaşımı, sürekli değişen iç ve dış şartlardan dolayı her alanda ve her şarta kabul gören evrensel bir yönetim modelinin olmayacağını savunur. Genel manada bir çözüm önermeyen sadece değişen şartlara göre yeni yönetim şekilleri geliştirilmesi gerektiğini vurgulayan durumsallık yaklaşımına göre, örgütün sürekli canlı kalabilmesi için, örgütsel sistem işlevini sürdürürken gerekli bilgiler toplanarak veri tabanları da oluşturulmalıdır. Veri birikimi sağlanamazsa örgüt, hayatiyetini devam ettirmede sıkıntı yaşar.” (Can 1997, 4).

“Durumsallık yaklaşımı, organizasyonlarda karar alma sürecini basitleştirmeyi amaçlar; bu nedenle pragmatizm üzerinde sıkça durulmaktadır. İçinde bulunulan şartlarla yönetsel eylemler arasında uyumun sağlanması amaçlanmakta ve bunun içinde görecelik düşüncesi öne çıkarılmaktadır. Durumsallık yaklaşımı yönetim kadrosunu innovasyona yönlendirmekte, yönetim işlevi sırasında yönetimin, içinde bulundukları ortamın şartlarına uygun stratejiler bulup uygulayacak şekilde kendilerini geliştirmeleri gerektiği savunulmaktadır. Organizasyon bir açık sistem olarak ele alınmakta, yapılan yapısal ve örgütsel düzenlemelerin ortamdaki değişmelere uyum sağlayacak nitelikte olması gerektiği vurgulanmaktadır.” (Genç 2005,16).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK, TURİZM VE GIDA

3.1. Sağlık Kavramı

“1946 yılında Dünya Sağlık örgütü tarafından sağlık şu şekilde tanımlanır; sadece hastalık veya engellilik durumunun bulunmaması değil aynı zamanda fiziksel, ruhsal ve toplumsal yönden tam bir iyilik durumudur. 1986 ‘da Kanada’nın Ottawa şehrinde imzalana sözleşmede bu tanım içerik olarak daha da detaylandırılarak yeniden şu şekilde tanımlanmıştır; bireyin veya grubun bir taraftan isteklerini belirleyip hayata geçirmeye ve fiziksel, ruhsal ve sosyal yönlerden refah ulaşmak için ihtiyaçlarını karşılamaya, diğer taraftan çevresini değiştirme ve onunla mücadele etme gücüne sahip olmasıdır. Dolayısıyla sağlık, sağlık yaşama amacı değil günlük yaşam için bir kaynak olarak görülür. Bu bağlamda sağlık, sosyal ve kişisel kaynakları vurgulayan bir konsepttir” (www.who.int/).

3.2. Sağlık Amacı

“Sağlıklı bir toplumla ilgili, özelde sağlık sektörünün değerlerini genelde ise toplumun değerlerini, yansıtmayı hedefleyen yaklaşımlar sağlığın amaçlarındandır. Sağlık yatırımlarına ilişkin olarak çok sayıda ülkede sağlık amaçlarını ve hedeflerini, yön bildirisi ve niyet bildirisi olarak belirleme düşüncesi ortaya çıkmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü, küresel veya yerel düzeyde sağlık amaç ve hedeflerinin geliştirilmesini ve teşvik edilmesini desteklemektedir. Sağlığın korunması ve geliştirilmesi sağlık hizmetleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Sağlık hizmetleri, hastalıkların teşhis ve tedavisi yanında insanların sağlık seviyesini yükseltici işlevler yürütür.” (Kavuncubaşı 2007,26).

3.3. Sağlık Önemi

“Sağlık bütün insanlar için sahip olunan en önemli ve telafisi mümkün olmayan bir değerdir. Sağlıklı toplumlar sağlıklı bireylerden oluşur. Fiziksel sağlamlık yaşam aktivitelerinin gerçekleşmesi açısından önemlidir. Sağlıklı olmanın bir de psikolojik

boyutu vardır. Psikolojik sağlamlık, son zamanlarda önemle üzerinde durulan bir kavramdır. Psikolojik sağlamlık seviyeleri yüksek bireylerin, karşılaştıkları yoksulluk, şiddet, hastalık ve daha pek çok stresli yaşam olayıyla, daha başarılı bir biçimde mücadele ettikleri saptanmıştır.” (Öz ve Yılmaz 2009, 82).

3.4. Sağlık Ölçütleri

Bir topluluğun sağlık seviyesini tespit etmek amacıyla geliştirilmiş demografik verilerden oluşan saptamalardır. Bu saptamalarla, toplumların sağlıklarında demografik faktörlere bağlı bir şekilde görülen değişimlerin ve sunulan sağlık hizmetlerinin dönütlerinin değerlendirmesi yapılabilir. Böylelikle sağlık gereksinimleri belirlenerek bu verilere göre sağlık hizmetleri yapılandırılması gerçekleştirilebilir.

3.5. Sağlığı Etkileyen Faktörler

3.5.1. Çevresel Faktörler

“İnsan ve toplumun sağlıklı olmasını veya olmamasının şartlarını, çevresel faktörler ve genetik özellikleri belirler. Yaşadığımız yer, çevremizin durumu, genetik yapı, gelir ve eğitim seviyesi, arkadaş ve iş çevresi ile olan ilişkiler önemli etkilere sahiptir. Doğumla başlayan yaşam sürecinde sürekli çevresiyle etkileşim içinde bulunan insanın gelişimine çevrenin yarattığı olumlu ve olumsuz etmenler etkili olur. İnsan sağlığına, içinde bulunmuş oldukları biyolojik, fiziksel ve sosyal çevrenin sahip olduğu özellikler de tesir etmektedir. Bunlardan mikro organizmalar, bitki ve hayvanlardan oluşan biyolojik çevre insan sağlığını tehdit edici birçok hastalığa sebebiyet verebilmektedir. İklim, rakım, toprak yapısı, su kaynakları, hava kirliliği gibi etkenlerden oluşan fiziksel çevre şartları da insan sağlığını direkt etkileme özelliğine sahiptir. Aile, arkadaşlar ve içinde bulunduğumuz toplumdan oluşan sosyal çevre de insan sağlığını etkileme özelliğine sahiptir. Sosyo-ekonomik statü veya gelir durumu gibi bazı sosyal değişkenlerle sağlık durumu arasındaki ilişki olduğu bilinmektedir. Sosyal etmenler bazı hastalıklara neden olduğu gibi, hastalıklar da, sosyal hayatı etkiler.” (Kavuncubaşı 2007, 3-4).

3.5.2. Bünyesel Faktörler

“Bünyesel faktörler, metabolizma hastalıkları, genetik bozukluklar veya hormonal bozukluklardır. Genetik bozukluklar kromozomlar yoluyla ebeveynlerden geçen kalıtsal hastalıklardır. Altıparmaklılık, nörofibromatozis deride lekeler, küçük urlar ve iç organlarda bozukluğa yol açan bir hastalık, balık pulluluk gibi hastalıklar buna örnek olarak verebileceğimiz bir kalıtsal hastalıktır. Genler kalp rahatsızlığı, astım, şeker hastalığı gibi birkaç hastalığa yakalanma şansımızı etkiler.” (Üstünel 2005,20).

3.6. Turizm Kavramı

“Latince dönmek, etrafı dolaşmak anlamına gelen tornus kelimesinde gelen turizm, insanların genelde ikamet ettikleri yerin dışına devamlı kalma niyeti olmaksızın, dinlenme, eğlence veya tatil amaçlı yaptıkları seyahat veya konaklama faaliyetleri olarak tanımlanır. İnsanların turizm faaliyeti içinde bulunmaları için birçok neden bulunmaktadır. Ülkeler arası yapılan seyahatlere dış turizm, ülke içinde yapılanlara ise iç turizm denilmektedir.” (Yıldız 2011,55).

3.7. Turist Kavramı

“Yaşadığı yerden para kazanma amacı olmaksızın eğlence, dinlenme, spor, iş, toplantı veya ziyaret gibi nedenlerle en az bir gün, en fazla 1 yıl olması kaydıyla ayrılarak seyahate çıkanlara turist denir. Bu seyahat ülke sınırları içinde yapılıyorsa yerli turist denir.” (Yıldız 2011,55).

3.8. Turizmin Önemi

“Günümüzde turizm boş zamanları geçirmenin en popüler yollarından biridir. Önemli bir maddi kazanç sağladığı için hemen hemen bütün ülkelerde gelişmiştir. Eğitsel açıdan bakıldığında turizm, insanlara dünyayı, diğer toplumları, kültürleri ve gelenekleri tanıma fırsatı verir. Bu bağlamda kültürler arası iletişimi sağlaması bakımından önemlidir. Farklı kültür çevrelerine ait insanların, etkileşimlerini ve kültür aktarımlarına katkı sağlar. Ekonomik açıdan bakıldığında turizm iç piyasa ekonomisinde büyük rol oynar. Turizmin ekonomideki en önemli etkisi, bu alanda

yoğun iş gücüne ihtiyaç duyulduğundan dolayı istihdam sağlamasıdır. Ekolojik açıdan turizm, genellikle diğer endüstriyel üretimlerle kıyaslandığında çevre dostu olduğu için tercih edilir.” (Yıldız 2011,56).

3.9. Turizmin Özellikleri

“Turizm, insanların boş vakitlerini değerlendirmek, farklı kültürleri tanımak, doğal güzellikleri gezmek, tarihi değerleri tanımak, sportif ve bilimsel faaliyetlerde bulunmak, sağlık hizmetlerinden yararlanmak ya da bir takım dini dürtülerle kutsal sayılan yerlere yapılan seyahatlerdir. Turizm, ulaşım, konaklama, yeme içme, eğlence gibi hizmetlerden oluşan endüstriyel bir faaliyettir. Tarım, ulaştırma, sanayi gibi diğer endüstri alanları ile yakından ilişkilidir” (Hazar 2014, 65). “Turizm, bu faaliyetleri gerçekleştirenlerin, sosyal ve ekonomik durumuna göre şekillenen motivasyonlarına göre tasnif edilmiştir. Bunlardan spor, dinlenme, eğlence ve sağlık gibi kişilerin fiziksel yapısıyla ilgili aktivasyonları gerçekleştirmek için yaptıkları hareketliliğe fiziksel amaçlı turizm denir. Sanatsal faaliyetler, eğitimle ilgili konular, farklı kültürleri tanıma isteği ya da dini amaçlarla yapılan seyahatler ise kültürel amaçlı turizm başlığı altında değerlendirilir. Yeni insanlarla tanışmak, aile ve arkadaşları ziyaret etme amacıyla yapılan seyahatlere İnsanlarla ilişki kurma amaçlı turizm denir. İnsanların mesleki kariyerleri için gerekli olan kongre, sempozyum veya ulusal ya da uluslararası bilimsel toplantılara katılmak amaçlı yer değişiklikleri, statü veya prestij amaçlı turizm olarak adlandırılır.” (Akman 2007,44-48).

3.10. Turizmin Gelişimi

3.10.1. Turizmin Yapısal Gelişimi

“Yerel ekonomiler ve buna bağlı olarak yerel yönetimler açısından turizmin öneminin ölçüsü, bu sektörün o bölgeye sağladığı katkıyla ilintilidir. Yerel davranışları, kaynak yaratma gücünü veya altyapı özelliklerini dikkate almadan bir bölgeye veya hedefe üstten-aşağı bir turizm modeli uygulamak akıllıca değildir. Turizmin yapısal gelişiminde, Kamu ve özel sektörün tartışmalara ve planlamaya tabi tutulmasını içeren bir zemin hazırlama yaklaşımı genellikle tercih edilir. Uygun özellikteki otoriteler arasında etkin bir şekilde iletişim kurmak, ağ oluşturmak, işbirliği

pazarlama ve lobi faaliyetlerinde bulunmak için maksimum işbirliği gereklidir. Turizm işletmelerinin hedeflerinin paylaşması, pazar istihbaratın paylaşmasına ve etkinliğin koordine edilmesine olanak tanır. Yapısı ne olursa olsun, yerel yönetim ile turizm sektörünün arasında gerçek bir ortaklık oluşturmak önem taşır.” (Akat 2000,9).

3.10.2. Turizmin Tarihsel Gelişimi

“İlk çağlarda atın evcilleştirilmesi ve tekerleğin icadı gibi tarihe yön veren gelişmelerin ulaştırma imkanlarını geliştirdiği bunun sonucunda da seyahatlerin başladığı söylenebilir. Bu dönemde ülkeler arasında ticareti yürütmek için ticari amaçlı seyahatlerin yapıldığı bilinmektedir. Fenikeliler yaptıkları ticari gezilerle ün yapmışlardır. Bugünkü anlamda ilk turizm faaliyetlerine eski grek medeniyetinde rastlanmaktadır. Kutsal atfedilen dini mekanların ziyareti, olimpiyatlar gibi belirli dönemlerde yapılan spor karşılaşmalarının izlenmesi, sağlık amaçlı kaplıcalara gidilmesi vb. faaliyetleri turizm kapsamında yapılmaktaydı. Antik Roma döneminde zengin vatandaşların, yazları şehirden uzak kırsala, kıyı şeridine veya termal suların bulunduğu hamamlara düzenlediği geziler yapıldı. Turizm endüstrisi de buna paralel olarak Romalıların seyahat ve konaklama ihtiyaçlarını karşılamak için ortaya çıkmıştır. Orta çağda dini amaçlarla gerçekleştirilen Haçlı seferleri seyahat kültürüne yeni bir anlam katmış, kıtalar arası dini seyahatlerin başlamasına neden olmuştur. Bu dönemde İslam’ın doğuşu ve yayılışı ile birlikte dünyanın farklı yerlerindeki Müslümanlar, kutsal saydıkları Mekke ve Medine’ye hac yolculuklarına başlamışlardır. Orta çağda ticareti geliştirmek amacıyla yeni yollar aranması ekonomik amaçlı seyahatlerin gelişmesin zemin hazırlamıştır. Yeniçağda Avrupa’da antikiteye olan merakın artması, Roma İmparatorluğundan kalan antik yerleşim yerlerinin ön plana çıkmasına sebep olmuş, bu dönemde Avrupa’nın değişik yerlerinden bu bölgelere ziyaretleri sıklaştırmıştır. Bu anlamda kültür turizmi gelişmeye başlamıştır. Fransız ihtilali ve Sanayi inkılabının etkisiyle Avrupa’da yaşanan sosyal ve ekonomik yapıda değişimler, ulaşım alanında yaşanan gelişmeler, turistik seyahatlerin önünü açmış, Turizm bir sektör haline gelmeye başlamıştır. Günümüzde ise, turizm konaklama tesisleri ve ulaşım araçlarıyla çok önemli bir endüstri haline gelmiştir.” (Evliyaoğlu 1994,7).

3.10.3. Turizmin Fonksiyonları

3.10.3.1. Turizmin Sosyal Fonksiyonu

“İnsan merkezli bir olgu olan turizm faaliyetlerinde insani ve toplumsal ilişkiler ön plana çıkmaktadır. Turizm aktiviteleri esnasında turistlerle, seyahat edilen bölgede yaşayan toplum arasında sosyal etkileşim, bunun sonucunda da karşılıklı takdir, hoşgörü, saygı ve beğeni gibi edinimler ortaya çıkmaktadır. Turizm faaliyeti ile ortaya çıkan sosyal etkileşimin en önemli sonucu sosyal yapıda meydana getirdiği sosyal değişimlerdir. Özellikle ev sahibi konumundaki turistik bölgelerde yaşayan toplumun manevi iklimi, örf ve adetleri, değer yargılarında bu etkileşim sonunda ortaya çıkan değişimin izlerini görmek mümkündür. Turizmin bir diğer sosyal fonksiyonu ise, sosyal dokuda meydana getirdiği değişimlerdir. Bu değişimlerden olumsuz olanlar; alkol, içki ve kumar alışkanlıklarda artışa neden olması, suç, fuhuş, uyuşturucu oranların yükselmesi, aile yapısının bozulması, dil ve kültür üzerine bıraktığı olumsuz etkilerdir. Sosyal yapıdaki olumlu etkileri ise şunlardır; oluşturduğu ekonomik istihisalle yaşam standartlarını artırması, farklılıklara karşı hoşgörü düşüncesini geliştirmesi, eğitim seviyesini yükseltmesi, kültürel ve tarihi değerlerin koruma ve sahip çıkma güdüsünü güçlendirmesi bunlar arasında sayılabilir.” (Özdemir vd. 2000, 79-84).

3.10.3.2. Turizmin Kültürel Fonksiyonu

“Kültür ve turizm, ortaya çıkardıkları sinerjinin benzerliğinde ve büyüme potansiyellerinin birçok ortak paydası olmasından dolayı birbirlerine ilintili kavramlardır. Turizm ile kültür arasında iç içe girmiş ilişkiler ağı mevcuttur. Turizm, kültürleri zenginleştirmenin önemli bir aracı olmakla birlikte kültürel mirası desteklemek için gerekli kaynağı sağlayacak geliri de yaratır. Çünkü günümüzde seyahatlerin önemli bir kısmı kültürel amaçlıdır. Bu nedenle tiyatro, sergi, film gösterisi, bölgesel şenlikler, tarihi eserler gibi unsurlar, turizm hareketliliğiyle hem tanınmakta hem de değer kazanmaktadır. Ayrıca bölge halkının bilinçlenmesini sağlamakta böylelikle bu değerlerin korunması ya da geliştirilmesine yönelik çalışmaların artmasına imkân vermektedir. Bunun yanında geleneksel kültür, örf ve adetler gibi soyut kültürel mirasın canlı tutulması bilincini oluşturmaktadır.” (Ugur ve Baykan 2007, 42-44).

3.10.3.3. Turizmin Politik Fonksiyonu

“Bütün endüstriyel alanlar gibi turizm de politika ile iç içedir. Ülke politikalarının turizm üzerinde etkisi olduğu gibi, turizmde politikalar üzerinde tesiri bulunmaktadır. Bir ülkede turizmin gelişebilmesi için ihtiyaç duyulan siyasi istikrar, güvenlik, hukuk ve mali çerçeveyi ancak sorumlu hükümetler sağlayabilir. Bu sebeple, hükümetlerin siyasi politikalarının turizm üzerindeki etkisi tartışılmaz bir gerçektir. Turizmin gelişmesi bağlamında alt ve üst yapının oluşturulmasından, turizmde hizmet sunumuyla ilgili standartların oluşturulmasına kadar hükümetlere büyük görev düşmektedir. Bunun yanında turizmin de ülke politikaları üzerinde etkileri bulunmaktadır. Turizm, barış ve uluslararası ilişkilerin gelişmesine zemin hazırlayabilir. Farklı insanları bir araya getirerek onların birbirlerini anlayabilme yeteneklerini geliştirdiği gibi, toplumlar arasında dostluklar inşa edilmesini sağlayarak politik iş birliklerinin temelini oluşturur.” (Elliot 2002, 4-6).

3.10.3.4. Turizmin Ekonomik Fonksiyonu

“Ulaştırmadan konaklamaya kadar birçok hizmet sektörü ile ilintili olan turizmi doğası gereği harcama yapma zorunluluğu olduğundan ekonomiden ayrı düşünmek mümkün değildir. Günümüzde turizm olgusu, ekonominin bütün alanlarıyla ilgili ayrı bir dal olarak değerlendirilmektedir. İçinde yer alan faaliyet çeşitliliği ve diğer endüstriyel kollarla yakın ilişki ve bağlantısından dolayı turizm son derece önemli bir konuma gelmiştir. Turist mal ve hizmet tüketen olduğu için yaptığı harcamaların bir kısmı doğrudan diğer endüstriyel alanlara katkı verdiği, özellikle dış turizm döviz girdisi sağladığı için ülke ekonomileri açısından turizm son derece önemli duruma gelmiştir. Bu sebeple ekonomi biliminin bir alt disiplini olarak turizm ekonomisi adı altında farklı bir alan oluşmuştur.” (Bunghez 2016,2-3).

“Genel anlamda turizmin ülke ekonomilerine katkıları şunlardır; Dış turizm döviz girdisi sağladığı için ülkelerin ödemeler dengesini dengelemede, dış ticaret açığının kapanmasında önemli rol oynar. Turizmin diğer bir fonksiyonu ise, ekonominin bütün alanlarına kaynak oluşturacak şekilde gelir yaratmasıdır. Turizm yoğun iş gücüne dayalı bir sektör olduğundan istihdama da önemli bir fayda sağlar. Turizm, konaklama, seyahat işletmeciliği gibi kendi alt sektörlerinin dışında tarım, inşaat, sanayi gibi çok farklı alanları üzerinde etki oluşturmaktadır. Turizmin ülke

ekonomileri açısından olumlu etkilerinin yanında bazı olumsuzluk yaratacak bazı etkenlerde göze çarpmaktadır. Turizmin mevsimsel olmasından kaynaklı istihdamda ve girdilerde görülen ekonomideki mevsimlik dalgalanmalar buna örnektir.” (Özdemir 1992,41).

3.10.3.5. Turizmin Sağlık Fonksiyonu

“Sağlıksız çevre koşulları, iş temposundan kaynaklanan stres, plansız şehirleşme gibi sağlığı olumsuz etkileyen etmenlerden etkilenen insanlar tedavi olmak ya da dinlenmek amacıyla seyahat etmektedirler. Bu yönüyle turizmin hem tarihsel süreçte hem de günümüzde sağlık fonksiyonu ortaya çıkmaktadır. Termal turizm tesisleri, kür merkezleri ve buralardaki işletmeler, turizm sektöründe ön plana çıkmaktadır. Aynı zamanda genellikle geliri yüksek ülkelerden, düşük ve orta gelirli ülkelere daha ekonomik sağlık hizmeti almak için yapılan seyahat olarak tanımlanan medikal turizm de oldukça yaygınlaşmıştır bazı ülke ve şehirler sağlık tesislerinin ve hizmetlerinin kalitesi ve ünü ile birçok hasta ve yakını kendilerine çekmektedir. Bütün bu faaliyetler turizmin sağlık fonksiyonunun varlık ve önemini ortaya koymaktadır. Küreselleşme ile birlikte uluslararası alanda da sağlık alışverişi yoğunlaşmıştır. Bu alışverişte en dikkat çeken sektörlerden birisi de sağlık turizmidir.” (Akman 2007, 50).

3.11. Gıda Kavramı

“Gıda ya da besin, bütün canlıların yaşamsal etkinliklerini yerine getirebilmeleri için son derece önemlidir. Gıdanın sözlükteki tanımı, özümlemeye ve beslenmeye uygun her çeşit maddedir. Başka bir tanımlamaya göre gıda canlıların, gelişimlerini tamamlamak, yıpranan dokularını onarmak ihtiyaçlarını gidermek ve yaşamlarını sürdürebilmek için ihtiyaç duydukları enerjiyi karşılamak üzere vücutlarına dışardan aldıkları maddelerdir. Daha geniş bir ifadeyle insanlar tarafından yenilen, içilen ve yenilmesi ve içilmesi için hazırlanan işlenmiş, kısmen işlenmiş veya işlenmemiş her türlü maddeyi ifade eder” (Şahin 1995,2).

3.12. Gıdanın Önemi

“Gıda, canlıların hayatlarını devam ettirebilmeleri için vaz geçilmez bir gereksinimdir. Besin maddeleri büyümek, gelişmek, hareket etmek, düşünmek gibi insan hayatının temel fonksiyonları için gerekli olan enerjinin sağlanması açısından son derece önemlidir. Vücudumuzda bulunan her hücrenin gıdalar yoluyla elde edilen besin ve kaloriye ihtiyacı vardır.” (Şahin 1995,2).

3.13. Gıda Türleri

3.13.1. Fonksiyonel Gıdalar

“Hastalıkları önleyici, tedavi edici, fiziksel ve ruhsal performansı artırıcı özelliklere sahip olduğu düşünülen fonksiyonel gıdalar üzerine ilgi son dönemlerde artmıştır. Bu bağlamda fonksiyonel gıdalarla ilgili birçok farklı tanımlamalar yapılmaktadır. Genel olarak kabul gören tanımlamaya göre fonksiyonel gıdalar kavramı, içeriğinde geleneksel besinlerden farklı olarak sağlığa faydalı bileşenlerin olduğu düşünülen gıdalar için kullanılmaktadır. Fonksiyonel gıdalarla ilgili yapılan tanımlarda bu tür gıdaların şu özellikleri ön plana çıkmaktadır; Besleyici değere sahip olması, sağlık için faydalı olması, fiziksel performansı artırıcı özellikleri bulunması, ruhsal durumu da olumlu etkileyecek nitelikte olması. Bu özelliklerden yola çıkarak fonksiyonel gıdalarla sağlıklı yaşamın alt yapısının oluşturulması amaçlanmaktadır denilebilir. Günümüzün en önemli sağlık problemlerinden biri olan obezite ile mücadelede vücut ağırlığının dengelenmesi veya bağışıklık sistemlerinin güçlendirilmesi gibi birçok konuda fonksiyonel gıdaların önleyici ve tedavi edici yönleri üzerinde çalışmalar yapılmaktadır.” (Mehenktaş ve Bayaz2004,368).

3.13.2. Özel Beslenme Amaçlı Gıdalar

Normal tüketim amaçlı gıdalardan farklı olarak beyan edilen özel beslenme amaçlarına uygun bir şekilde özel bileşenlere ve üretim süreçlerine tabi tutularak üretilen gıdalara özel beslenme amaçlı gıdalar denir.

3.13.3. Takviye Edici Gıdalar

Günlük hayatta insanların normal prosedürde devam ettirdikleri beslenme faaliyetlerine ek olarak tükettikleri gıdalardır. Bu tür gıdalar, mineral, vitamin, lif, protein gibi besin unsurlarının yanında besleyici yada fizyolojik etkileri bulunan hayvansal yada bitkisel kaynaklı maddelerin konsantrelerinin pastil, tablet, vb. şekillerde tertip edilmesiyle üretilirler.

3.13.4. Özel Tıbbi Amaçlı Diyet Gıdaları

“Özel Tıbbi amaçlı Diyet gıdaları, özel olarak formüle edilen ve üretilen gıdalardır. Tıbbi kontrol altında hastaların diyetlerini düzenlemek maksadıyla kullanılırlar. Bu tür gıdaların etiketlerinde protein, yağ, karbonhidrat ve vitamin gibi besin değerleri yer alır.” (Kaynar vd 2014,10).

3.13.5. Bebek ve Küçük Çocuk Ek Gıdaları

“Bebek ve küçük çocukların beslenmesine katkı sağlamak amacıyla tahıl bazlı olan ya da olmayan ek gıdaların hijyenik ortamlarda tekniğine uygun bir şekilde üretilen gıdalara bebek ve küçük çocuk ek gıdaları denir.” (Resmî Gazete, 01.11.2007).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞIN YÖNETİM PSİKOLOJİSİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN SAĞLIK, TURİZM VE GIDA SEKTÖRLERİNDE UYGULAMASI

4.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı Sağlık, Turizm ve Gıda sektörlerinde örgütsel davranışın tanımlarının yapılarak karşılaştırılması ve sağlık, turizm ve gıda sektörlerindeki yöneticiler üzerindeki etkisinin incelenmesidir.

4.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada Sağlık, Turizm ve Gıda sektöründeki yöneticilere yönelik olarak anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda yöneticilerin demografik bilgileri ile birlikte yönetim psikolojisi ile ilgili hazırlanan 15 soru yöneltilmiştir.

4.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmakta olup ilk bölüm yöneticilerin demografik özellikleri hakkındadır. İkinci bölüm ise yöneticilere örgütsel davranışın yönetim psikolojisini incelemeye yönelik olarak hazırlanan soruları yöneltilmiştir. Katılımcılar hazırlanan 15 soruluk anketi 1-5 arası puan vererek yanıtlamışlardır. Katılımcılardan 5’li likert ölçeği üzerinden sınıflandırılmış olan anket sorularına “1=Katılmıyorum, 2=Nadiren, 3=Bazen, 4=Genellikle, 5=Her Zaman” ifadelerinden kendilerine en uygun olanı seçerek yanıtlamaları istenmiştir.

4.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni İstanbul’da Sağlık, Turizm ve Gıda sektörlerinde faaliyet gösteren firmalarda orta ve üst düzey 77 yöneticiden oluşmaktadır. Araştırmanın verileri yorumlanırken SPSS 16.0.0 versiyonu kullanılmıştır.

4.5. Araştırma Kısıtları

Sosyal bilim araştırmalarının genelinde kısıt yer almaktadır. Yapılan bu araştırmada da kısıtlarla karşılaşmıştır. Yapılan araştırma konusu gereği veri toplamada araç olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Tüm katılımcıların ki bu katılımcıların yönetici olmalarından dolayı anket sorularına verdikleri cevapları objektif olarak cevaplandırıldığı varsayılmıştır. Anket sorularını bağımsız, samimi ve açık şekilde cevaplandırırları varsayılmıştır. Araştırmada Örgütsel davranış adına 15 soru hazırlanmış ve bu sorulara yöneticilerin yönetim psikolojileri esas alınarak etkileri incelenmiştir.

4.6. Araştırma Bulguları

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Toplam Soru Adedi
,902	15

Tablo 2. Araştırma İşlem Özeti

İfadeler	N	%
Geçerli olan	77	100,0
Geçerli olmayan	0	,0
Toplam	77	100,0

Ölçeğin güvenilirliğini ifade eden Cronbach's Alpha katsayısı genel ortalamada %90,2 çıkmıştır. Ankete 77 yöneticinin katılımı %100 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Durumlarına İlişkin Bilgiler

	Eğitim Durumu	Sektör Deneyimi	Cinsiyet	Yaşınız	Medeni Hal
Geçerli Olan	77	77	77	77	77
Geçerli Olmayan	0	0	0	0	0
Ortalama	3,8312	3,0909	1,7922	3,8571	1,8182
Std. Sapma	,61564	,83006	,40839	,78997	,38822
Minimum	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	2,00	6,00	2,00

Katılımcılardan Eğitim Durumu sorusuna minimum 2, maximum 5 yanıt verilmiştir. 1=İlkokul, 2=Lise, 3=Önlisans, 4=Lisans, 5=Yüksek Lisans ifadelerine karşılık gelmektedir. Sektör Deneyimi sorusuna minimum 1, maximum 5 yanıt verilmiştir. 1=1 yıldan az, 2=2-4 yıl, 3=5-7 yıl, 4=8-10 yıl, 5=11 ve üstü ifadelerine karşılık gelmektedir. Cinsiyet sorusuna minimum 1 maximum 2 yanıt verilmiştir. 1=Kadın, 2=Erkek ifadelerine karşılık gelmektedir. Yaşınız sorusuna minimum 1, maximum 6 yanıt verilmiştir. Yanıtlardan, 1=18-22 yaş arasını, 2=23-27 yaş arasını, 3=28-32 yaş arasını, 4=33-37 yaş arasını, 5=38-42 yaş arasını, 6=43 ve üstü yaşı ifade etmektedir. Medeni Hal sorusuna minimum 1, maximum 2 yanıt verilmiştir. Yanıtlardan 1=Bekâr, 2=Evli ifadelerine karşılık gelmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Bilgiler

Eğitim Durumu	Frekans	%
Lise	4	5,2
Önlisans	10	13,0
Lisans	58	75,3
Yüksek Lisans	5	6,5
Total	77	100,0

Eğitim Durumu sorusuna verilen yanıtlara göre; 4 yönetici Lise, 10 yönetici Önlisans, 58 yönetici Lisans, 5 yönetici Yüksek Lisans yanıtlarını vermiştir. İlkokul mezunu olan yönetici bulunmamaktadır. Lise yanıtını veren yöneticiler %5,2'lik, Önlisans yanıtını veren yönetici %13'lük, Lisans yanıtını veren yönetici %75,3'lük, Yüksek Lisans yanıtını veren yönetici %6,5'lik orana sahiptir.

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyet Durumlarına İlişkin Bilgiler

Cinsiyet	Frekans	%
KADIN	16	20,8
ERKEK	61	79,2
Total	77	100,0

Cinsiyet sorusuna verilen yanıtlara göre; 16 Kadın yönetici, 61 Erkek yönetici bulunmaktadır. Kadın yanıtını veren yöneticiler %20,8'lik, Erkek yanıtını veren yöneticiler ise %79,2'lik orana sahiptir.

Tablo 6. Katılımcıların Sektör Deneyimi Durumlarına İlişkin Bilgiler

Sektör Deneyimi	Frekans	%
1 Yıldan Az	2	2,6
2-4 Yıl	12	15,6
5-7 Yıl	45	58,4
8-10 Yıl	13	16,9
11 ve Üstü	5	6,5
Total	77	100,0

Sektör Deneyimi sorusuna verilen yanıtlara göre; 1 yıldan az sektör deneyimi olan 2 yönetici, 2-4 yıl arası sektör deneyimi olan 12 yönetici, 5-7 yıl arası sektör deneyimi olan 45 yönetici, 8-10 sektör deneyimi olan 13 yönetici, 11 ve üzeri sektör deneyimi olan 5 yönetici bulunmaktadır. 1 yıldan az sektör deneyimine sahip olan yöneticiler %2,6'lık, 2-4 yıl arası sektör deneyimine sahip olan yöneticiler %15,6'lık,

5-7 yıl arası sektör deneyimine sahip yöneticiler %58,4'lük, 8-10 yıl arası sektör deneyimine sahip olan yöneticiler %16,9'luk, 11 ve üzeri sektör deneyimine sahip olan yöneticiler %6,5'lik orana sahiptir.

Tablo 7. Katılımcıların Yaş Durumlarına İlişkin Bilgiler

Yaş	Frekans	%
18-22	1	1,3
23-27	3	3,9
28-32	13	16,9
33-37	51	66,2
38-42	7	9,1
43 ve Üzeri	2	2,6
Total	77	100,0

Yaşınız sorusuna verilen yanıtlara göre; 18-22 yaş arasında olan 1 yönetici, 23-27 yaş arası olan 3 yönetici, 28-32 yaş arası olan 13 yönetici, 33-37 yaş arası olan 51 yönetici, 38-42 yaş arası olan 7 yönetici, 43 ve üzeri yaşı olan 2 yönetici bulunmaktadır. 18-22 yaş arası yöneticiler %1,3'lük, 23-27 yaş arası yöneticiler %3,9'luk, 28-32 yaş arası yöneticiler %16,9'luk, 33-37 yaş arası yöneticiler %66,2'lik, 38-42 yaş arası yöneticiler %9,1'lik, 43 ve üzeri yaşı yöneticiler %2,6'lık oranlara sahiptir.

Tablo 8. Katılımcıların Medeni Hal Durumlarına İlişkin Bilgiler

Medeni Hal	Frekans	%
Bekar	14	18,2
Evli	63	81,8
Total	77	100,0

Medeni Hal sorusuna verilen yanıtlara göre; Bekâr olan 14 yönetici, Evli olan 63 yönetici bulunmaktadır. Bekâr olan yöneticiler %18,2'lik, evli olan yöneticiler %81,8'lik orana sahiptir.

Tablo 9. Katılımcıların “Kurum Vizyon ve Misyonu ile Yöneticilerin Vizyon Misyonu Uyumludur” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	2	2,6
NADİREN	10	13,0
BAZEN	18	23,4
GENELLİKLE	37	48,1
HER ZAMAN	10	13,0
Total	77	100,0

Kurum vizyon ve misyonu ile yöneticilerin vizyon misyonu uyumludur sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 2 yönetici, NADİREN diyen 10 yönetici, BAZEN diyen 18 yönetici, GENELLİKLE diyen 37 yönetici, HER ZAMAN diyen 10 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %2,6’lık, nadiren diyen yöneticiler %13’lük, bazen diyen yöneticiler %23,4’lük, genellikle diyen yöneticiler %48,1’lik, her zaman diyen yöneticiler %13’lük orana sahiptir.

Tablo 10. Katılımcıların “Yönetim Kurulunda Alınan Kararlar Yöneticilerle Paylaşılmakta ve Ortak Hedefe Yönelim Sağlanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	2	2,6
NADİREN	8	10,4
BAZEN	12	15,6
GENELLİKLE	38	49,4
HER ZAMAN	17	22,1
Total	77	100,0

Yönetim Kurulunda alınan kararlar yöneticilerle paylaşılmakta ve ortak hedefe yönelim sağlanmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 2 yönetici, NADİREN diyen 8 yönetici, BAZEN diyen 12 yönetici, GENELLİKLE diyen 38 yönetici, HER ZAMAN diyen 17 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %2,6’lık, nadiren diyen yöneticiler %10,4’lük, bazen diyen

yöneticiler %15,6'lık, genellikle diyen yöneticiler %49,4'lük, her zaman diyen yöneticiler %22,1'lik orana sahiptir.

Tablo 11. Katılımcıların “Yöneticilerin İnisiyatif Alabilmelerine Olanak Sağlanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	5	6,5
NADİREN	10	13,0
BAZEN	30	39,0
GENELLİKLE	26	33,8
HER ZAMAN	6	7,8
Total	77	100,0

Yöneticilerin inisiyatif alabilmelerine olanak sağlanmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 5 yönetici, NADİREN diyen 10 yönetici, BAZEN diyen 30 yönetici, GENELLİKLE diyen 26 yönetici, HER ZAMAN diyen 6 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %6,5'lik, nadiren diyen yöneticiler %13'lük, bazen diyen yöneticiler %30'luk, genellikle diyen yöneticiler %33,8'lik, her zaman diyen yöneticiler %7,8'lik orana sahiptir.

Tablo 12. Katılımcıların “Karar mekanizmasında orta düzey yöneticilere söz hakkı tanınmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	7	9,1
NADİREN	16	20,8
BAZEN	28	36,4
GENELLİKLE	22	28,6
HER ZAMAN	4	5,2
Total	77	100,0

Karar mekanizmasında orta düzey yöneticilere söz hakkı tanınmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 7 yönetici, NADİREN diyen 16 yönetici, BAZEN diyen 28 yönetici, GENELLİKLE diyen 22 yönetici, HER ZAMAN diyen 4 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %9,1'lik, nadiren diyen yöneticiler %20,8'lik, bazen diyen yöneticiler %36,4'lük, genellikle diyen yöneticiler %28,6'lık, her zaman diyen yöneticiler %5,2'lik orana sahiptir.

Tablo 13. Katılımcıların “Orta ve Üst düzey yöneticiler kurum içinde yetkinliklerine göre görevlendirilmektedir” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	5	6,5
NADİREN	12	15,6
BAZEN	13	16,9
GENELLİKLE	35	45,5
HER ZAMAN	12	15,6
Total	77	100,0

Orta ve Üst düzey yöneticiler kurum içinde yetkinliklerine göre görevlendirilmektedir sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 5 yönetici, NADİREN diyen 12 yönetici, BAZEN diyen 13 yönetici, GENELLİKLE diyen 35 yönetici, HER ZAMAN diyen 12 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %6,5’lik, nadiren diyen yöneticiler %15,6’lık, bazen diyen yöneticiler %16,9’luk, genellikle diyen yöneticiler %45,5’lik, her zaman diyen yöneticiler %15,6’lık orana sahiptir.

Tablo 14. Katılımcıların “Yöneticilerin dönemsel ve yıllık faaliyet planlamalarında fikirleri alınmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	2	2,6
NADİREN	8	10,4
BAZEN	19	24,7
GENELLİKLE	29	37,7
HER ZAMAN	19	24,7
Total	77	100,0

Yöneticilerin dönemsel ve yıllık faaliyet planlamalarında fikirleri alınmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 2 yönetici, NADİREN diyen 8 yönetici, BAZEN diyen 19 yönetici, GENELLİKLE diyen 29 yönetici, HER ZAMAN diyen 19 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %2,6’lık,

nadiren diyen yöneticiler %10,4'lük, bazen diyen yöneticiler %24,7'lik, genellikle diyen yöneticiler %37,7'lik, her zaman diyen yöneticiler %24,7'lik orana sahiptir.

Tablo 15. Katılımcıların “Geçmiş tecrübelerden yararlanılmakta ve geleceğe dönük planlamalar yapılmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	5	6,5
NADİREN	7	9,1
BAZEN	16	20,8
GENELLİKLE	35	45,5
HER ZAMAN	14	18,2
Total	77	100,0

Geçmiş tecrübelerden yararlanılmakta ve geleceğe dönük planlamalar yapılmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 5 yönetici, NADİREN diyen 7 yönetici, BAZEN diyen 16 yönetici, GENELLİKLE diyen 35 yönetici, HER ZAMAN diyen 14 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %6,5'lik, nadiren diyen yöneticiler %9,1'lik, bazen diyen yöneticiler %20,8'lik, genellikle diyen yöneticiler %45,5'lik, her zaman diyen yöneticiler %18,2'lik orana sahiptir.

Tablo 16. Katılımcıların “Tüm yönetim kademesi ortak bir örgütsel davranış çerçevesinde hareket etmektedirler” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	6	7,8
NADİREN	9	11,7
BAZEN	15	19,5
GENELLİKLE	35	45,5
HER ZAMAN	12	15,6
Total	77	100,0

Tüm yönetim kademesi ortak bir örgütsel davranış çerçevesinde hareket etmektedirler sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 6 yönetici, NADİREN diyen 9 yönetici, BAZEN diyen 15 yönetici, GENELLİKLE diyen 35 yönetici, HER ZAMAN diyen 12 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %7,8'lik, nadiren diyen yöneticiler %11,7'lik, bazen diyen yöneticiler %19,5'lik, genellikle diyen yöneticiler %45,5'lik, her zaman diyen yöneticiler %15,6'luk orana sahiptir.

Tablo 17. Katılımcıların “Yönetim becerilerinin geliştirilmesi için eğitim ve organizasyonlar planlanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	12	15,6
NADİREN	16	20,8
BAZEN	24	31,2
GENELLİKLE	17	22,1
HER ZAMAN	8	10,4
Total	77	100,0

Yönetim becerilerinin geliştirilmesi için eğitim ve organizasyonlar planlanmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 12 yönetici, NADİREN diyen 16 yönetici, BAZEN diyen 24 yönetici, GENELLİKLE diyen 17 yönetici, HER ZAMAN diyen 8 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %15,6'luk, nadiren diyen yöneticiler %20,8'lik, bazen diyen yöneticiler %31,2'lik, genellikle diyen yöneticiler %22,1'lik, her zaman diyen yöneticiler %10,4'lük orana sahiptir.

Tablo 18. Katılımcıların “Yönetsel yetkinliklerin değerlendirilmesinde objektif kriterler göz önünde bulundurulmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	6	7,8
NADİREN	9	11,7
BAZEN	25	32,5
GENELLİKLE	30	39,0
HER ZAMAN	7	9,1
Total	77	100,0

Yönetsel yetkinliklerin değerlendirilmesinde objektif kriterler göz önünde bulundurulmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 6 yönetici, NADİREN diyen 9 yönetici, BAZEN diyen 25 yönetici, GENELLİKLE diyen 30 yönetici, HER ZAMAN diyen 7 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %7,8’lik, nadiren diyen yöneticiler %11,7’lik, bazen diyen yöneticiler %32,5’lik, genellikle diyen yöneticiler %39’luk, her zaman diyen yöneticiler %9,1’lik orana sahiptir.

Tablo 19. Katılımcıların “Terfi ve atamalar kurum içinden yapılmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	6	7,8
NADİREN	10	13,0
BAZEN	20	26,0
GENELLİKLE	33	42,9
HER ZAMAN	8	10,4
Total	77	100,0

Terfi ve atamalar kurum içinden yapılmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 6 yönetici, NADİREN diyen 10 yönetici, BAZEN diyen 20 yönetici, GENELLİKLE diyen 33 yönetici, HER ZAMAN diyen 8 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %7,8’lik, nadiren diyen yöneticiler

%13'lük, bazen diyen yöneticiler %26'lık, genellikle diyen yöneticiler %42,9'luk, her zaman diyen yöneticiler %10,4'lük orana sahiptir.

Tablo 20. Katılımcıların “Örgütsel-Yönetisel motivasyon kaynakları kullanılmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	28	36,4
NADİREN	18	23,4
BAZEN	13	16,9
GENELLİKLE	13	16,9
HER ZAMAN	5	6,5
Total	77	100,0

Örgütsel-Yönetisel motivasyon kaynakları kullanılmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 28 yönetici, NADİREN diyen 18 yönetici, BAZEN diyen 13 yönetici, GENELLİKLE diyen 13 yönetici, HER ZAMAN diyen 5 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %36,4'lük, nadiren diyen yöneticiler %23,4'lük, bazen diyen yöneticiler %16,9'luk, genellikle diyen yöneticiler %16,9'luk, her zaman diyen yöneticiler %6,5'lik orana sahiptir.

Tablo 21. Katılımcıların “Yöneticilerin başarılı olabilmeleri için ödüllendirme ve takdir politikaları uygulanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	23	29,9
NADİREN	27	35,1
BAZEN	14	18,2
GENELLİKLE	11	14,3
HER ZAMAN	2	2,6
Total	77	100,0

Yöneticilerin başarılı olabilmeleri için ödüllendirme ve takdir politikaları uygulanmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 23 yönetici, NADİREN diyen 27 yönetici, BAZEN diyen 14 yönetici, GENELLİKLE

diyen 11 yönetici, HER ZAMAN diyen 2 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %29,9'luk, nadiren diyen yöneticiler %35,1'lik, bazen diyen yöneticiler %18,2'lik, genellikle diyen yöneticiler %14,3'lük, her zaman diyen yöneticiler %2,6'luk orana sahiptir.

Tablo 22. Katılımcıların “Yöneticilerin birbirleri arasında etkin iletişim gözlenmektedir” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	4	5,2
NADİREN	14	18,2
BAZEN	27	35,1
GENELLİKLE	30	39,0
HER ZAMAN	2	2,6
Total	77	100,0

Yöneticilerin birbirleri arasında etkin iletişim gözlenmektedir sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 4 yönetici, NADİREN diyen 14 yönetici, BAZEN diyen 27 yönetici, GENELLİKLE diyen 30 yönetici, HER ZAMAN diyen 2 yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %5,2'lik, nadiren diyen yöneticiler %18,2'lik, bazen diyen yöneticiler %35,1'lik, genellikle diyen yöneticiler %39'luk, her zaman diyen yöneticiler %2,6'luk orana sahiptir.

Tablo 23. Katılımcıların “Yönetimsel kararlar sahada benimsenmekte ve uygulanmaktadır” Sorusuna Verdikleri Yanıt Durumlarına İlişkin Bilgiler

Seçenekler	Frekans	%
KATILMIYORUM	1	1,3
NADİREN	11	14,3
BAZEN	18	23,4
GENELLİKLE	37	48,1
HER ZAMAN	10	13,0
Total	77	100,0

Yönetimsel kararlar sahada benimsenmekte ve uygulanmaktadır sorusuna verilen yanıtlara göre; KATILMIYORUM diyen 1 yönetici, NADİREN diyen 11 yönetici, BAZEN diyen 18 yönetici, GENELLİKLE diyen 37 yönetici, HER ZAMAN diyen 10

yönetici bulunmaktadır. Katılmıyorum diyen yöneticiler %1,3'lük, nadiren diyen yöneticiler %14,3'lük, bazen diyen yöneticiler %23,4'lük, genellikle diyen yöneticiler 48,1'lik, her zaman diyen yöneticiler %13'lük orana sahiptir.

Tablo 24. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Cinsiyete göre Testi

Boyut	Cinsiyet	N	X	SS	F	P
Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine Etkisi	Kadın	16	3,15	0,78	1,712	0,565
	Erkek	61	3,27	0,67		

Ankete katılan yöneticilerin cinsiyetleri ile örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

h0: Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

h1: Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Yapılan T testi sonucuna göre örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinin cinsiyet açısından anlamlı bir farklılığı bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu nedenle h1 hipotezi reddedilmiş h0 hipotezi kabul edilmiştir. Yani cinsiyet farklılığının örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinde bir farklılığı bulunmamaktadır.

Tablo 25. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Medeni Hale göre Testi

Boyut	Medeni Hal	N	X	SS	F	P
Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine Etkisi	Bekâr	14	3,42	0,59	0,798	0,288
	Evli	63	3,20	0,71		

Ankete katılan yöneticilerin medeni halleri ile örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

h2: Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi medeni hallerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

h3: Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi medeni hallerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Yapılan T testi sonucuna göre örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinin medeni hal açısından anlamlı bir farklılığı bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu nedenle h2 hipotezi reddedilmiş h3 hipotezi kabul edilmiştir. Yani yöneticilerin medeni halleri örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi üzerinde bir farklılığı bulunmamaktadır.

Tablo 26. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Eğitim Durumuna göre Anova Testi

Boyut	Eğitim Durumu	N	X	SS	F	P
Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine Etkisi	İlkokul	0	2,5	1,19	2,021	0,118
	Lise	4	3,32	0,64		
	Önlisans	10	3,25	0,64		
	Lisans	58	3,57	0,81		
	Yüksek Lisans	5	3,24	0,69		

Ankete katılan yöneticilerin eğitim durumları ile örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

h4: Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi ile eğitim durumları anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

h5: Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi ile eğitim durumları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Yapılan Anova testi sonucuna göre örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi ile yöneticilerin eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır

($p>0,05$). Bu nedenle h_4 hipotezi reddedilmiş h_5 hipotezi kabul edilmiştir. Yani yöneticilerin eğitim durumlarının örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi üzerinde bir farklılığı bulunmamaktadır.

Tablo 27. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Sektör Deneyimine göre Anova Testi

Boyut	Sektör Deneyimi	N	X	SS	F	P
Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine Etkisi	1 yıldan az	2	3,53	0,18	1,014	0,406
	2-4 Yıl	12	3,37	0,68		
	5-7 Yıl	45	3,26	0,61		
	8-10 Yıl	13	2,93	0,98		
	11 ve Üstü	5	3,52	0,60		

Ankete katılan yöneticilerin eğitim durumları ile örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

h_6 : Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi ile sektör deneyimleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

h_7 : Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi ile sektör deneyimleri anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Yapılan Anova testi sonucuna göre örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi ile yöneticilerin sektör deneyimleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu nedenle h_6 hipotezi reddedilmiş h_7 hipotezi kabul edilmiştir. Yani yöneticilerin sektör deneyimleri örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi üzerinde bir farklılığı bulunmamaktadır.

Tablo 28. Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine etkisinin Yaş Durumuna göre Anova Testi

Boyut	Yaş Durumu	N	X	SS	F	P
Örgütsel Davranışın Yönetim Psikolojisine Etkisi	18-22	1	3,13		1,001	0,424
	23-27	3	3,17	0,15		
	28-32	13	3,34	0,77		
	33-37	51	3,23	0,65		
	38-42	7	2,89	0,99		
	43 ve Üzeri	2	2,93	0,00		

Ankete katılan yöneticilerin eğitim durumları ile örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

h8: Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi ile yaş durumları anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

h9: Ankete katılan yöneticilerin örgütsel davranışlarının yönetim psikolojisine etkisi ile yaş durumları anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Yapılan Anova testi sonucuna göre örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi ile yöneticilerin sektör deneyimleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu nedenle h8 hipotezi reddedilmiş h9 hipotezi kabul edilmiştir. Yani yöneticilerin yaşlarının örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi üzerinde bir farklılığı bulunmamaktadır.

SONUÇ

Bu çalışmada sağlık, turizm ve gıda sektörlerinde faaliyet gösteren kurumlarda çalışan yöneticilerin kendi değerlendirmeleri ile örgütsel davranışın yönetim psikolojisi üzerindeki etkileri anlaşılmaya çalışılmıştır. Yöneticilik kurumlarda çok önemli bir pozisyon olmakla beraber kurumun hedef ve stratejilerinde etkin bir rol oynamaktadır. Örgütsel davranış ise bireysel ya da grup davranışlarıyla ilgili olsun örgüt içindeki her türlü davranışı karşılar.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan bazıları şu şekildedir; Araştırma 15 soru olarak 77 yöneticinin katılımıyla tamamlanmıştır. Araştırmada katılımcıların demografik durumları; yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu ve sektör deneyimi incelenmiştir. Araştırma bulgularının devamında ilk hipotez olarak örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinin cinsiyete göre etkisine bakıldığında anlamlı şekilde değişmediği gözlenmiştir ($p>0,05$). Yani çalışmadan örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinde cinsiyetin bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Çalışmanın ikinci hipotezi örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinin medeni hal durumuna etkisi olarak incelenmiştir. Buna göre örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinde medeni halin bir etkisi bulunmamaktadır. Çalışmanın üçüncü hipotezinde örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinin eğitim durumuna göre etkisi incelenmiştir. Buna göre örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinde eğitim durumunun bir etkisi bulunmamaktadır. Çalışmanın dördüncü hipotezinde örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinin sektör deneyimine göre etkisi incelenmiştir. Buna göre sektör deneyiminin etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmanın beşinci hipotezinde örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisinin yaş durumuna göre etkisi incelenmiştir. Buna göre yaş durumunun örgütsel davranışın yönetim psikolojisi üzerinde etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre tüm hipotezler reddedilmiştir. Buna göre örgütsel davranışın yönetim psikolojisi üzerindeki etkisi değişmemektedir. Sanayi devriminden başlayarak günümüz çalışma yaşamında çok büyük değişiklikler olmuştur. Sanayi devrimi zamanlarında bir işin baştan sonra tüm süreçlerini, evrelerini bilen, bu

süreçlere hâkim olan ustalık anlayışı hakimken, günümüzde teknoloji ile birlikte ustalık yerini sürecin belirli bir alanına yönelmeyi ortaya çıkartmıştır. Aynı zamanda birçok yönetsel görüş ve düşünceler ortaya çıkmıştır. Yönetim kademesinde çalışanların kişisel farklılıkları dönemler içerisinde yönetim adına görüşlerin çeşitlenmesine sebep olmuştur. Kişisel farklılıklar her ne kadar her dönem kendini göstermiş olsa da örgüt içinde yer alan yöneticilerin örgüt kuralları çerçevesinde hareket etmesi gerektiği benimsenmiştir. Bu durum yöneticilerin grup içinde hareket etmesini gerektirdiği için kişisel özellikleri ile kimi zaman çatışmalar olmuş kimi zaman da örgüt davranışına uyum göstermiştir. Çünkü örgütsel davranışlarda psikolojik durum söz konusudur. Psikoloji geçmiş ve şimdiki davranışları gözlemleyerek gelecekteki davranışlar hakkında öngöründe bulunur. Örgütsel davranışın yönetim psikolojisine etkisi her dönem farklılık göstermektedir ve gösterecektirde. Bu yüzden yöneticilerin örgütsel davranış boyutunda, birbirini tamamlayan kurumlarda daha başarılı, istikrarlı ve mutlu çalışmaları ortaya çıkacak bir sonuçtur.

Sanayi devriminden bu yana değişen ve gelişen iş dünyasında örgütsel davranış her dönem kendini göstermiştir. Yönetim kavramı da bu süreçte aktif olarak rol almıştır. Bu değişim ve gelişim örgütün yapısı ile birlikte yönetim anlayışını da etkilemiştir. Bu iki kavram her dönem birbiriyle ilişki içerisinde olmuştur. Kimi zaman yapılan araştırmalarda çalışmamda yer alan soruların benzerleri etkili olurken kimi zaman da etkili olmamıştır.

Tüm bu değişimlerin yanında yönetim kavramının ve içeriğinin değişiyor olması kurumları da büyük bir değişime sürüklemektedir. Bu değişime ayak uydurabilmek kişi ve kurumları elbette zorlamaktadır. Yönetim yaklaşımları sektörel dinamikleri de etkilemektedir.

Örgütsel Davranış kavramının iyi şekilde anlaşılması, yönetim ve psikoloji üzerindeki etkisi her dönem farklılık göstereceği için yöneticilerin bu farklılık karşısında kendileri en iyi şekilde konumlandırmaları gerekmektedir.

Yöneticilerin kurum norm ve değerlerine uygun davranmakla birlikte kurumların da yöneticileri ortak değerler kapsamında değerlendirmesi gerekmektedir. Aynı dilin konuşulması birlikteliği daha da kuvvetlendirecektir.

Yönetici ve kurumların karşılıklı birbirlerinden beklentilerini iyi anlamaları ve buna göre stratejilerini, hedeflerini belirlemeleri çok önemlidir.

Yönetim, Psikoloji gibi kavramların sürekli değişen ve gelişen iş dünyasında klasik tanımlardan uzaklaşarak yeni tanımlara gebe kaldığını savunmaktayım. Akademik literatürlerin günümüz iş dünyasında ve gelecek iş dünyasında daha farklı anlam kazanacaklarını hissediyorum.

Sağlık, Turizm, Gıda sektörlerindeki yöneticilerin örgüt, davranış, psikoloji, yönetim gibi kavramlara bakışlarında değişimler gözlemledim. Bazı yöneticilerin astları ile iletişim süreçlerinde tez sorularından faydalandığı ve astlarına uygun düzenleyerek onları gözlemlemek istedikleri konusunda görüşmeler yaptım.

Danışmanlığını yaptığım diğer Sigorta, İnşaat, Basım Yayın, Eğitim ve Bilişim sektörlerindeki yöneticiler ile bu çalışmanın daha kapsamlı bir şekilde incelenerek daha fazla bulguya ve hipoteze ulaşmayı sağlayacağını düşünüyorum.

Sektörler arası mukayeseler ile yöneticilerin kendilerini farklı sektörlerde nasıl konumlandıracakları, adaptasyon süreçleri ve örgütsel davranış boyutundaki davranışları hakkında öngörude bulunmaları sağlanmıştır.

KAYNAKÇA

- Akat, Ö. (2000). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Akınde, U. T. (2016). The Threads of Organizational Theory; A Phenomenological Analysis. *Management* , 6 (5), 158-184.
- Akman, A. (2007). Turizmin Gelişmesinin Yarattığı Doğal ve Kültürel Değişimler: Kaş örneği. (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*) . Ankara.
- Aksoy, S. (2012). Etik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütsel performansa etkisi üzerine bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* .
- Aktan, C. C. (1997). *2000'li Yıllarda Yeni Yönetim Teknikleri (4): İnsan Mühendisliği*. İstanbul.
- Athey, T. H. (1982). *The systematic systems Approach*. New Jersey.
- Bacharach, S. B. (1980). *Power and Politics in Organizations*. San Francisco.
- Baransel, A. (1993). *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*, 3.Baskı, İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Başaran, B. (2004). Örgüt içi İletişim ve Yönetime Katılma İlişkisinin Memnuniyet Üzerine Etkisi: Sektörel Bir Uygulama. Ankara.
- Baysal, A., & Tekaslan, E. (1998). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi.
- Berger, J. B. (2000). *Organizational Behavior in Higher Education and Student Outcomes*. . New York.
- Bolman L. G., v. D. (1997). *Reframing Organizations*. San Francisco.
- Bozkurt, T. (1999). 'Grup Dinamisi', *Davranışlarımızdan Seçmeler (Örgütsel Yönetim)* (Cilt 11). İstanbul: Beta.
- Börü, M. (1993). *Durumsallık Yaklaşımı Açısından*.
- Budak, G., Budak, G., & Akat, İ. (1994). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Beta.

- Bunghes, C. L. (2016). The Importance of Tourism to a Destination's Economy. *Journal of Eastern Europe Research in Business and Economics* , 1-9.
- Canman, D. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara : Yargı Yayınevi.
- Çavuş, M. F., ince, z., & Yakut, E. (2016). Kaos ve Durumsallık: Bir Değerlendirme. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi* , 13 (2), 205-223.
- Çelik, M. (2011). A Theoretical Approach to the Science of Management. *International Journal of Humanities and Social Science* , 1 (3), 65-69.
- Çevikbaş, R. (2014). Bürokrasi Kuramı ve Yönetmel İşlevi. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* , 3 (2), 75-102.
- Çulpan, R. (1978). Bireysel ve Örgütsel davranış, Beklentiler ve Denge Modeli. *Amme İdaresi Dergisi* , 11-23.
- Koçel T. (2013). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Basım Yayım, İstanbul, 2013.
- Doğan, A., & Döner, E. (2014). İnsan kaynaklarının Temin ve Seçiminde Çok Kriterli Karar verme Tekniklerinin Kullanılması ve Bir Uygulama. *Journal of Yasar Universty* , 9, 5796-5819.
- Dönder, H. (2006). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Bürokrasi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)* . Afayon.
- E.R.Rggio. (2014). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Giriş*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Elliot, J. (2002). *Tourism Politics and Publi Menagement*. London and New York: Routledge.
- Erdoğan, İ. (2004). *Okul Yönetimi Öğretim Liderliği*. Ankara.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta.
- Eren, E. (2006). *Örgütsel davranış ve örgüt psikolojisi* . İstanbul.
- Erken, B. (2008). Çalışma ahlakının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi ve bir uygulama. *Bilecik: T.C. Bilecik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)* . Bilecik.

- Evliyaoğlu, S. (1994). *Türkiye Turizm Coğrafyası ve Türkiye Coğrafyasının Ana Hatları*. Ankara.
- Gautam, T. V. (2001). Organizational Commitment in Nepalese Settings. *Asian Journal of Social Psychology* , 239-248.
- Geçikli, F. (2004). Örgütsel İletişimin Yöneticiler Açısından Değerlendirilmesi ve Örgütsel İletişim Yöntemi. *İletişim Fakültesi Dergisi* (1), 107-116.
- Genç, K. Y. (2005). Durumsallık Yaklaşımı ve Bir Uygulama. *KTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)* . Trabzon.
- Güney, S. (2004). *Açıklamalı Yönetim-Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimler Sözlüğü*. Ankara: Siyasal.
- Güney, S. (2011). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel.
- Hazar, A. (2014). *Regreasyon ve animasyon*. Ankara: Detay Yay.
- <http://www.insankaynaklari.com>. (tarih yok).
- <http://www.who.int>. (tarih yok). Kasım 15, 2017 tarihinde <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/ottawa/en/> adresinden alındı
- İnceoğlu, M. (1985). *Güdüleme Yöntemleri*. Ankara.
- İnceoğlu, M. (1985). *Güdüleme Yöntemleri*. Ankara.
- Jackson, N. v. (2017). *Rethinking Organisational Behaviour A Poststructuralist Framework*. Edinburg.
- Kavuncubaşı, Ş. (2007). *Sağlık Kurumları Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Kayıkçı, K. (2001). Yönetici Yetiştirme Sorunu: Yönetimin Tarihsel Gelişim. *Milli Eğitim* (150).
- Kaynar, P. (2014). Özel Tıbbi Amaçlı Diyet Gıdalarının Besin İçerikleri Yönünden İncelenmesi. *Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi* , 71 (1), 9-18.

- Kidder, D. (2002). The Influence of Gender on the Performance of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, , 28 (5), 629-648.
- Kızıldağ, D. v. (2016). Türkiye’de Örgütsel Davranış Araştırmalarındaki Yönelimler :Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi* , 14 (28), 611-631.
- Koç, Z. (2014). Örgütsel Değişim, Değişim Yönetimi ve Örgütsel Davranışlar Üzerine Örnek Bir Uygulama. *Bahçeşehir Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksel Lisans Tezi* . İstanbul.
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta.
- Köse, S., Kartal, B., & Kayalı, N. (2003). Orgutsel Vatandaşlık Davranısı ve Tutuma İlişkin Faktorlerle İlişkisi Uzerine Bir Arastırma. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi* , 1-13.
- Krenitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behaivor*. New York: Mc Graw Hill.
- Kurgun, O. A. (2013). *Örgütsel Davranış*. Ankara.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. Sigapore.
- Mcdonald, D. v. (2000). The Psychological Contract, Organisational Commitment and Job Satisfaction Of Temporary Staff. *Mcdonald, D.J., ve Makin, P.J.,* , 21 (2), 84-91.
- Mehenktaş, C., & Mehmet Bayaz. (2004). Fonksiyonel Gıdalar: Önemi ve Üretimde Kullanılan Teknikler. *GIDA* , 5 (29), 367-371.
- Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocationa Behavior* , 49, 252-276.
- Mowday, R. T. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York.
- Nicolaides, A. (2010). *Conflict Management – the Role of Hotel Managers. International Research Symposium in Service Management*. South Africa.

- Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdüleme Kuramları*. Ankara.
- Öcel, H. (2009). Çalışanların örgütsel vatandaşlık ve üretim karşıtı iş davranışlarının nedenlerine ilişkin bir model önerisi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Doktora Tezi)* . Ankara.
- Öz, F., & Yılmaz, E. (2009). Ruh Sağlığının Korunmasında Önemli Bir Kavram: psikolojik sağlamlık. *Sağlık Bilimleri fakültesi Hemşirelik Dergisi* , 82-89.
- Özdemir, M. (1992). *Turizmin Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Hayatına Etkileri*. Ankara: KOKSAV Vakfı Yayınları.
- Özdemir, M., Gürkan, M., & Kıral, M. (2000). Turizm Hareketlerinin Sosyo-Ekonomik Yapıya Etkisi: Belek, Karpas ve Girne Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* , 79-84.
- Özen, İ. (2000). Çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algılamaların örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü: bir turizm örgütünde uygulama. *Antalya: T.C. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)* .
- Özkalp, E. (2003). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir.
- Paşaoğlu, D., Tokgöz, N., Şakar, N., Ergun Özler, N. D., & Özalp, İ. (2013). *Yönetim ve Organizasyon*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Podsakoff, P. M. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and. *Human Performance* , 10 (2), 131-151.
- Podsakoff, P. M. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestion for Future Research. *Journal of Management* , 26 (3), 513-563.
- Randall, D. M. (Constructs). Interrelationships of Work Commitment Constructs. *Work and Occupation* , 12 (2), 194-211.

- Renuka, P., & Frederick, H. (2014). Organisational Behaivor and Its Role in Menagement Business. *Golobal Fournal of Finance and Menagement* , 6 (6), 563-568.
- Resmi Gazete 01.11.2007. Tebliğ No.2007/50. (tarih yok).
- Sağır, C. (2006). Karar Verme Sürecini Etkileyen Faktörler ve Etiğin Karar Verme Sürecindeki Önemi: Uygulamalı Bir Araştırma. *Tırakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* . Edirne.
- Saraçoğlu, C. (2011). Fabrika İşletmeleri Organizasyonel Yapılarının Durumsallık Yaklaşımı Bağlamında Mimari Programlamaya Etkisi. *Yıldız Teknik Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)* . İstanbul.
- Sarker, S. I., & Mohammad Rafiul Azam Khan. (2013). Classical and Neo Classical aproaches of Menagement: An Overview. *IOSR Journal of Business and Menagemet* , 14 (6), 1-6.
- Sayıştay. (2000). *Performans ve Risk Denetim Terimleri*. Ankara.
- Seymen, O. (2008). *Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgüt Kültürü Tipleri Üzerine Bir Araştırma*. Ankara.
- Şahin, A. (2010). Örgüt Kültürü-Yönetim İlişkisi ve Yönetimsel Etkinlik. *Maliye Dergisi* (159), 21-35.
- Şahin, İ. (1995). *Gıda Teknolojileri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi.
- Şimşek, M.Şerif. (2003). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. T. Akgemici, & Ç. Adnan. içinde Konya.
- Talibova, S. R. (2008). The Psychology of Management; The Function of the Mind in Determining. *Europe' Journal of Psycholocgy* .

- Tekin, Ö. A. (2009). Yönetimde Karar Verme: Batı Antalya Bölgesinde Bulunan Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Çeşitli Departman Yöneticilerinin Karar verme Stillerini Tespit Etmeye Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma. *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)* . Antalya.
- Thompson, H. v. (1997). The Impact of Role Conflict/Facilitation on Core and Discretionary Behaviors Testing a Mediated Model. *Journal of Menagement* , 23 (4), 583-601.
- Uygur, S. M., & Baykan, E. (2007). Kültür Turizmi ve Turizmin Kültürel Varlıklar Üzerindeki Etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* (2), 30-49.
- Üstünel, O. (2005). *Sağlık Bilgisi Ders Kitabı*. Ankara.
- Yaşar, O. *Davranışsal Karar Verme Düşünme Proplem Çözme*. Ankara: 2016.
- Yavan, Ö. (2016). Örgütsel Vatandaşlık Düzleminde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (25), 276-295.
- Yıldız, Z. (2011). Turizm sektörünün gelişimi ve istihdam üzerine etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* , 5 (3), 54-71.

EKLER

ARAŞTIRMA SORULARI

Cinsiyet	☐ KADIN ☐ ERKEK
Yaşınız	☐ 18-22 ☐ 23-27 ☐ 28-32 ☐ 33-37 ☐ 38-42 ☐ 43 ve Üzeri
Medeni Hal	☐ BEKAR ☐ EVLİ
Eğitim Durumu	☐ İLKOKUL ☐ LİSE ☐ ÖNLİSANS ☐ LİSANS ☐ YÜKSEK LİSANS
Sektör Deneyimi	☐ 1 YILDAN AZ ☐ 2-4 YIL ☐ 5-7 YIL ☐ 8-10 YIL ☐ 11 ve ÜSTÜ

Sorular	Cevaplar
1-Kurum vizyon ve misyonu ile yöneticilerin vizyon misyonu uyumludur.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
2-Yönetim Kurulunda alınan kararlar yöneticilerle paylaşılmakta ve ortak hedefe yönelim sağlanmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
3-Yöneticilerin inisiyatif alabilmelerine olanak sağlanmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
4-Karar mekanizmasında orta düzey yöneticilere söz hakkı tanınmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
5-Orta ve Üst düzey yöneticiler kurum içinde yetkinliklerine göre görevlendirilmektedir.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman

6-Yöneticilerin dönemsel ve yıllık faaliyet planlamalarında fikirleri alınmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
7-Geçmiş tecrübelerden yararlanılmakta ve geleceğe dönük planlamalar yapılmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
8-Tüm yönetim kademesi ortak bir örgütsel davranış çerçevesinde hareket etmektedirler.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
9-Yönetim becerilerinin geliştirilmesi için eğitim ve organizasyonlar planlanmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
10-Yönetimsel yetkinliklerin değerlendirilmesinde objektif kriterler göz önünde bulundurulmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman

11-Terfi ve atamalar kurum içinden yapılmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
12-Örgütsel-Yönetimsel motivasyon kaynakları kullanılmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
13-Yöneticilerin başarılı olabilmeleri için ödüllendirme ve takdir politikaları uygulanmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
14-Yöneticilerin birbirleri arasında etkin iletişim gözlenmektedir.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman
15-Yönetimsel kararlar sahada benimsenmekte ve uygulanmaktadır.	☐ Katılmıyorum ☐ Nadiren ☐ Bazen ☐ Genellikle ☐ Her Zaman

ÖZGEÇMİŞ

3 Mart 1990 yılı Kütahya/Gediz doğumluyum. İlk ve ortaokul eğitimimi Gediz’de tamamladım. Lise eğitimimi 2004-2007 yılları arasında İstanbul Avcılar Okyanus Koleji’nde tamamladım. Lisans eğitimimi 2008-2012 yılları arasında Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü’nde tamamladım. Yüksek Lisans eğitimime 2015 yılında Beykent Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Programı ile başladım.

Çalışma hayatıma; 2012 yılında Hisar Intercontinental Hospital bünyesinde İnsan Kaynakları Uzman Yardımcısı olarak başladım. 2014 yılında Vision Consulting Yönetim ve Danışmanlık Hizmetleri bünyesinde İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Uzmanı olarak devam ettim. Şu an aynı kurumda Grup İnsan Kaynakları ve Organizasyonel Gelişim Danışmanı olarak devam etmekteyim. Evli ve 1 kız babasıyım.

Fatih Mehmet ARSLANYOLU