



## Otel Çalışanlarının Algılanan Örgütsel Destek Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre İncelenmesi: Kuşadası Örneği<sup>1</sup>

S. Balım KESTEK<sup>1</sup>, Ülker ÇOLAKOĞLU<sup>2</sup>, Hakan ATAY<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Adnan Menderes Üniversitesi, simge\_balim@hotmail.com

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, ucolakoglu@adu.edu.tr

<sup>3</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, hatay@adu.edu.tr

Gönderilme Tarihi / Submitted : 27.06.2018

Düzeltilme / Resubmitted : 16.07.2018

Kabul / Accepted : 17.07.2018

### Özet

Örgütün, işgörenin yaptığı katkının bilincinde olması ve işgörenine hak ettiği önemi vermesi, işgörenlerde örgütsel destek algısını oluşturmaktadır. Özellikle insan ilişkilerinin birçok alana göre daha fazla ön plana çıktığı turizm sektöründe işgörenlerin algıladıkları destek, hem misafirlerle olan ilişkilerin sağlıklı olmasında hem de örgüte karşı tutumlarında önemli rol oynamaktadır. Bu çalışmanın amacı, Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel destek algılarının düzeyini saptamak ve çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Veri toplamada anket tekniğinden yararlanılmıştır. 01-30 Eylül 2015 tarihleri arasında katılımcılara 500 adet anket uygulanmış ve bunlardan 420 adet analize uygun ankete ulaşılmıştır. Anket formunun birinci kısmında Eisenberger ve arkadaşlarının algılanan örgütsel destekle ilgili ifadelerine, ikinci kısımda ise işgörenlerin demografik özelliklerine yer verilmiştir. Çalışmada elde edilen veriler SPSS 16.0 istatistik programı ile analiz edilmiş ve frekans analizi yapılmıştır. Aynı zamanda Kruskal Wallis ve Mann-Whitney U testleri ile değişkenler arasında farklılaşma olup olmadığı değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda katılımcıların yaş, medeni

<sup>1</sup> Bu çalışma Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde tamamlanan yüksek lisans tezinden üretilmiş olup, 26-27 Kasım 2016 tarihinde İstanbul'da düzenlenen International Congress of Management Economy and Policy (ICOMEPEP 2016) kongresinde bildiri olarak sunulmuştur.

durum, eğitim durumu, aylık gelir düzeyi ve çalıştıkları departman ile algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

**Anahtar Sözcükler:** Algılanan Örgütsel Destek, Otel İşletmeleri, Kuşadası.

### Abstract

The organization will create the perception of organizational support by being consciousness of the contribution of the workers and giving the importance that the workers deserve. Especially in an industry like tourism where the human relations are in the forefront the perceived support by the workers will positively effect the way they interact with the guest and their attitude against the organization. Aim of this study is to determine the perception of organizational support of the workers in 5 star hotels in Kusadasi and whether it differs according to the demographic characteristics of the employees. Survey technique was used to collect data. Through September 1-30, 2015 500 survey were given to participants and 420 of them was eligible for analysis. The first part of questionnaire form consisted of Eisenberger and colleagues' items related with perceived organizational support and second part of questionnaire form consisted of employees demographic features. Outcomes of the survey was analyzed by SPSS 16.0 statistics program and frequency analysis was done. Differentiation between variables were evaluated with Kruskall Wallis and Mann-Whitney U tests. As a result of the analysis, significant statistical difference between the perceived organizational support and the age, marital status, education level, level of income and the department of the worker was seen.

**Keywords:** Perceived Organizational Support, Hotels, Kuşadası.

### GİRİŞ

Örgütsel destek, yönetimin müşterilerine en uygun hizmeti sağlamak için; hizmet kalitesinin artırılması, eğitim, hizmet sisteminin düzenlenmesi ve örgütsel prosedür konularında işgörene türlü düzeylerde verilen destek anlamına gelmektedir (Kim vd., 2005: 171). Algılanan örgütsel destek ise, örgütsel değerlerin işgörenin değerlerine katkı yaptığına yönelik hissedilen inançla, örgütün işgörenin iyiliğini ve mutluluğunu düşünmesi yönünde hissettiği olumlu algı olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger vd., 1986: 500). Bu araştırmacılara göre örgüt, işgörenlerin onaylanma, saygı görme ve

duygusal ihtiyaçlarını karşılaması durumunda ve bununla birlikte işgörenler fazladan çaba gösterdiklerinde çabalarını çeşitli biçimlerde ödüllendirdiği takdirde onların destek algılamalarını sağlamaktadır (Giray ve Şahin, 2012: 1)

Günümüz koşullarında örgütlerin rekabet üstünlüğü elde edebilmek, verimi arttırabilmek ve devamlılığı sağlayabilmek için işgöreni adına birtakım uygulamalarda bulunması önemlidir. Özellikle turizm sektöründe çalışan işgörenlerin yoğunluğun fazla olduğu yaz sezonlarında uzun saatler çalışması, daha fazla yorulması, çabuk tükenmesi ve işle ilgili isteksizliklerinin artması, örgütler açısından olumsuz sonuçlar yaratmaktadır. Örgütlerin en önemli sermayelerinden biri işgörenleri olduğundan dolayı onlar için bazı önlemler almak zorundadır. Bunlardan biri de işgörenin performansını olumlu yönde etkileyen, onların daha memnun çalışmasını sağlayan ve dolayısıyla verimliliğe katkıda bulunmaya yardımcı olan destek algısını güçlendirmektir. Çalışanına değer veren, her zaman yanında olduğunu hissettiren, onların duygu ve düşüncelerine önem veren örgüt yapıları, algılanan örgütsel destek düzeyinin yüksek derecede hissedildiği yapılardır. Bu sebeple özellikle turizmin önemli bileşenlerinden biri olan işgörenler için, örgüt tarafından uygulanan yapıcı yaklaşımlar önemlidir. Kuşkusuz işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek yüksek olduğunda, hem örgüt hem de işgören açısından olumlu sonuçlar olacaktır.

## 1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI

Algılanan örgütsel destek, “örgüt içinde çalışan işgörenlerin, örgüt tarafından ne derece önem gördüklerinin algılanmasıdır.” (Natunann vd., 1995: 89). Bir başka tanıma göre, işgörenin kendisine verilen destek ve değeri hissetmesi ve bunu algılaması anlamını ifade etmektedir (Yoshimura, 2003: 10). Diğer bir ifadeyle ise, işgörenlerin örgütleri tarafından ne kadar düşünüldüğü, örgütün işgörenin katkılarına ne kadar değer verdiği anlamına gelmektedir (Allen vd, 2008: 556).

Algılanan örgütsel destek kavramının genişletilmesinde iki kuram baz alınmıştır. Bunlardan ilki, işgörenlerin örgütlerini kişileştirme meyillerinde oldukları ile ilgili kuramdır. Yani örgüt içerisindeki bireylerin davranışlarının örgüte yüklenmesidir. Her örgütün kendisini temsil eden kişilerin davranışları ile ilgili kanuni, ahlaki ve finansal olarak belirli sorumlulukları vardır. Bu nedenle bireylerin örgüt içindeki rollerinin

belirlenmesinde ve sürekliliğinde örgütün ilkeleri, politikaları ve kültürü etkili olmaktadır. Bununla birlikte bireylerin başkaları üzerinde uygulayacağı yaptırım gücünün örgüt tarafından belirlenmesi, örgütün kişileştirilmesine sebep olmaktadır (Levinson, 1965: 376; Eisenberger vd., 1986: 500; Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698).

Bir diğer kuram ise sosyal değiş-tokuş kuramıdır ve ilk kez Blau (1964) tarafından geliştirilmiştir (Yılmaz ve Görmüş, 2012: 4489). Algılanan örgütsel destek, işgörene örgüt tarafından gösterilen, bunun karşılığında da işgörenin örgüte göstermiş olduğu bağlılıkta örgüte düşen payın, işgören tarafından algılanış biçimidir (Karakurt, 2012: 32). Bunun sonucunda örgüt ile işgören değerleri arasında paralellik oluşur ve karşılıklı değer alış-verişi gerçekleşmiş olur (Moorman, 1998: 351).

Kraimer ve Wayne (2004: 217) yaptıkları çalışmalarında algılanan örgütsel desteği üç boyutta ele almışlardır. Bunlar; uyum sağlama desteği, kariyer desteği ve finansal destek algısıdır. Uyum sağlama desteği, işgörenin işine adapte olabilmesi için, örgütün alışma sürecini kolaylaştıracak uygulama ve politikalar uygulayabilmesidir. Kariyer desteği, işgörenin geleceğiyle ilgili kariyer planlamasının örgütün sunduğu kariyer imkanlarıyla örtüşmesi durumudur. İşgören, kariyeri için hedeflediği adımların örgütüyle uyum içerisinde olduğunu hissettiğinde, önemsendiğini ve desteklendiğini algılayacaktır. Finansal destek ise örgütün işgörenin maddi ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak onlara destek sağlaması ve performansları sonucundaki katkılarını ödüllendirmesi durumudur.

Bunun yanı sıra işgörenler sözü geçen destekleri aldıkları takdirde, örgütün menfaatine yönelik bazı fedakarlıklarda bulunmakta, hedef ve amaçlar doğrultusunda hareket etmektedirler. Örgütün kendilerine gösterdiği ilgi ve alaka, işgörenlerin sosyal ihtiyaçlarını karşılamasının beraberinde örgütle işbirliği içinde bulunmaları da sosyal bir kişilik kazanmalarına yardımcı olmaktadır. Bunun sonucunda da işgörenlerde yaptıkları katkıların önemsenip değerlendirildiği algısı oluşur (Yokuş, 2006: 10).

## **2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ**

Nicel ampirik yaklaşımın kullanıldığı bu araştırma tarama modelindedir.

## 2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, işgörenlerin örgütsel destek algılarının düzeyini saptamak ve destek algısı ile işgörenlerin demografik değişkenleri arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığını açıklamaktır. Destek algısının işgörenler üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla, onların algı düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin ortaya konması, ayrıca destek algısının hangi demografik özelliklere göre daha çok hissedildiğinin belirlenmesi çalışmanın önemi şeklinde özetlenebilir.

## 2.2. Araştırma Hipotezleri

Araştırmanın hipotezlerine aşağıda yer verilmiştir.

H<sub>1</sub>: Katılımcıların cinsiyetleri ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>2</sub>: Katılımcıların yaşları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>3</sub>: Katılımcıların medeni durumları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>4</sub>: Katılımcıların eğitim durumları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>5</sub>: Katılımcıların çalışma şekli ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>6</sub>: Katılımcıların çalıştıkları departman ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>7</sub>: Katılımcıların günlük çalışma saatleri ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>8</sub>: Katılımcıların sektörde çalışma yılları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>9</sub>: Katılımcıların çalıştıkları işletmedeki çalışma yılları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H<sub>10</sub>: Katılımcıların çalıştıkları işletmelerden elde ettikleri aylık gelir ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

### 2.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Kuşadası ilçesine bağlı beş yıldızlı otellerde çalışan 2215 işgören oluşturmaktadır. Belirtilen evren büyüklüğü, otellerin insan kaynakları departmanları ile yüz yüze görüşmeler sonucunda elde edilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise, 01-30 Eylül 2015 tarihleri arasında Kuşadası'nda faaliyet gösteren sekiz adet beş yıldızlı otelin sezonluk ve sürekli çalışan 420 işgöreni oluşturmaktadır. Gönüllülük esasına dayalı rastgele örnekleme tekniği uygulanmıştır. Araştırma için toplam 500 anket dağıtılmış ve araştırma sonucunda 441 anket toplanmıştır. Bunlardan 21 tanesi yanlış ve eksik doldurma sebebiyle elenmiş ve araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Sonuç olarak 420 adet anket analize uygun görülmüştür. Ankete geri dönüş oranı %84 olarak belirlenmiştir.

Araştırmada örneklemin büyüklüğü için, evrendeki sayı bilindiğinden dolayı aşağıdaki formül kullanılmıştır (alıntılayan Kılıç, 2012: 141):

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + t^2 \cdot p \cdot q}$$

N: Evrendeki birey sayısı = 2215

n: Örneklem dahil edilecek birey sayısı

p: İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı = 0,5

q: İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (1-p) = 0,5

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosunda bulunan teorik değer = 1,96

d: Olayın gerçekleşme sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatası = 0,05

Buna göre yapılan hesaplamada seçilecek örneklemin büyüklüğü 328 olarak bulunmuştur.

#### 2.4. Veri Toplama Tekniği ve Ölçek

Araştırmada veri toplama sürecinde anket tekniğinden yararlanılmıştır. Algılanan örgütsel destek düzeyini belirlemek amacıyla Çolakoğlu vd'nin (2010), Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilmiş olan ölçekten faydalanarak hazırlanmış oldukları 8 ifade kullanılmıştır. Eisenberger'in (1986) ölçeğindeki 3. soru olan "örgütüm hedef ve değerlerimi ciddi derecede dikkate alır" ifadesi bu araştırmada, "çalıştığım otel hedeflerime önemli derecede değer verir" ve "çalıştığım otel değerlerimi ciddi bir şekilde benimser" olarak 2 ayrı ifade şeklinde analiz edilmiştir. Çünkü, hedef ve değer kelimeleri farklı anlamlara gelmektedir (Çolakoğlu vd, 2010: 134). Bu sebeple ankette 5'li likert ölçeğiyle hazırlanan 9 adet algılanan örgütsel destek ifadesi yer almaktadır. İfadelerde 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum değerlendirilmesini göstermektedir.

Araştırmada uygulanan anket, iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, 9 adet algılanan örgütsel destek ifadeleri yer alırken, ikinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma şekli, departman, günlük çalışma saatleri, sektörde çalışma yılları, işletmedeki çalışma yılları ve işletmeden elde ettikleri aylık gelir sorulmuştur.

Ankette yer alan ifadelerin iç tutarlılıklarını ölçmek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda algılanan örgütsel destek ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,78 olarak belirlenmiştir. Bu değer 1,00'a yakın değer olması, anketin güvenilir olduğunu göstermiştir ve araştırma kapsamında kullanılmıştır.

#### 2.5. Verilerin Analizi

Veri analizine başlamadan önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla, Kolmogorov-Smirnov Testi uygulanmıştır. Test sonucunda verilerin normal dağılım göstermediği görülmüştür. Bu sebeple parametrik olmayan Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testlerinden yararlanılmıştır. Bunun yanı sıra frekans analizi de yapılmıştır.

### 3. BULGULAR

Bu başlık altında öncelikle verilerin elde edildiği katılımcıların demografik özelliklerinden bahsedilecektir. Daha sonra katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeylerini gösteren ortalama değerler ile algılanan örgütsel destek ve demografik özellikler arasındaki ilişkileri ortaya koyan tablolar incelenecektir.

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

| Değişkenler         |                  | N   | %    | Değişkenler                   |                 | N   | %    |
|---------------------|------------------|-----|------|-------------------------------|-----------------|-----|------|
| <b>Cinsiyet</b>     | Kadın            | 171 | 40,7 | <b>Eğitim Durumu</b>          | İlköğretim      | 45  | 10,7 |
|                     | Erkek            | 249 | 59,3 |                               | Lise            | 175 | 41,7 |
| <b>Medeni Durum</b> | Bekar            | 270 | 64,3 |                               | Önlisans        | 81  | 19,3 |
|                     | Evli             | 148 | 35,2 |                               | Lisans          | 110 | 26,2 |
| <b>Yaş</b>          | 18-27            | 233 | 55,5 |                               | Lisansüstü      | 8   | 1,9  |
|                     | 28-37            | 127 | 30,2 | <b>Çalışma Şekli</b>          | Sezonluk        | 227 | 54,0 |
|                     | 38-47            | 43  | 10,2 |                               | Sürekli         | 191 | 45,5 |
|                     | 48 ve üstü       | 14  | 3,3  | <b>Sektörde Çalışma Yılı</b>  | 1 yıldan az     | 64  | 15,2 |
| <b>Aylık Gelir</b>  | Asgari Ücret     | 120 | 28,6 |                               | 1-3 yıl         | 110 | 26,2 |
|                     | 1001-1500 TL     | 205 | 48,8 |                               | 4-6 yıl         | 128 | 30,5 |
|                     | 1501-2000 TL     | 64  | 15,2 |                               | 7-9 yıl         | 62  | 14,8 |
|                     | 2001-2500 TL     | 21  | 5,0  |                               | 10 yıl ve üzeri | 54  | 12,9 |
|                     | 1501-2000 TL     | 64  | 15,2 | <b>İşletmede Çalışma Yılı</b> | 1 yıldan az     | 173 | 41,2 |
|                     | 2001-2500 TL     | 21  | 5,0  |                               | 1-3 yıl         | 159 | 37,9 |
|                     | 2501 ve üzeri TL | 10  | 2,4  |                               | 4-6 yıl         | 56  | 13,3 |
| <b>Departman</b>    | Önbüro           | 81  | 19,3 |                               | 7-9 yıl         | 19  | 4,5  |



|  |                         |     |      |                                     |                     |     |      |
|--|-------------------------|-----|------|-------------------------------------|---------------------|-----|------|
|  | Yiyecek-<br>İçecek      | 144 | 34,3 |                                     | 10 yıl ve<br>üzeri  | 12  | 2,9  |
|  | Kat<br>Hizmetleri       | 71  | 16,9 | <b>Günlük<br/>Çalışma<br/>Saati</b> | 4-6 saat            | 10  | 2,4  |
|  | Teknik<br>Servis        | 44  | 10,5 |                                     | 7-9 saat            | 309 | 73,6 |
|  | İnsan<br>Kaynaklar<br>1 | 16  | 3,8  |                                     | 10-12 saat          | 92  | 21,9 |
|  | Satış-<br>Pazarlama     | 16  | 3,8  |                                     | 13-15 saat          | 8   | 1,9  |
|  | Güvenlik                | 7   | 1,7  |                                     | 16 ve üzeri<br>saat | 1   | 0,2  |
|  | Spa                     | 7   | 1,7  |                                     |                     |     |      |
|  | Diğer                   | 34  | 8,1  |                                     |                     |     |      |

Tablo 1'deki yüzde değerler incelendiğinde, araştırmaya katılım gösteren işgörenlerin çoğunluğu; erkek, bekar ve 18-27 yaş aralığındaki bireylerdir. Ayrıca büyük bir kısmının lise mezunu olduğu görülmektedir. Departman dağılımlarına bakıldığında, katılımcıların büyük çoğunluğunun yiyecek-içecek departmanında görev yaptığı görülmektedir. Bunun yanı sıra işgörenlerin yarısından fazlası sezonluk çalışmaktadır.

Günlük çalışma saatlerine bakıldığında katılımcıların çok büyük bir oranının işletmelerinde 7-9 saat aralığında çalıştığı görülmektedir. İşgörenlerin sektördeki çalışma yılları değerlendirildiğinde, 4-6 yıl arası çalışan işgörenlerin fazla olduğu ortaya çıkmıştır. İşletmelerindeki çalışma yıllarına bakıldığında 1 yıldan az süredir çalışanların daha fazla olduğu ve bunu 1-3 yıl aralığında çalışan işgörenlerin takip ettiği görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları işletmeden elde ettikleri gelire bakıldığında ise neredeyse yarısının 1.001-1500 TL karşılığında çalıştıkları görülmüştür.

### 3.1. Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi

Aşağıdaki Tablo 2’de ankete yanıt veren işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek düzeylerini gösteren ortalama değerler yer almaktadır. Bu değerler tabloda her soru için ayrı ayrı değerlendirilmiş haliyle görülmektedir ancak SPSS’de bütün ifadeler toplandıktan sonra ölçek tek bir değişkene dönüştürülerek değerlerin ortalaması da hesaplanmıştır.

**Tablo 2. Katılımcıların Algılanan Örgütsel Destek Düzeyleri**

| No | İfade  | N   | St. Sapma | Ort. Değer |
|----|--|-----|-----------|------------|
| 1  | Çalıştığım otel fikirlerimi destekler.   | 419 | 1,12      | 3,37       |
| 2  | Çalıştığım otel gerçekten iyiliğimi ister.   | 418 | 1,05      | 3,56       |
| 3  | Çalıştığım otel hedeflerime önemli derecede değer verir.   | 418 | 1,08      | 3,38       |
| 4  | Çalıştığım otel değerlerimi ciddi bir şekilde benimser.  | 415 | 1,02      | 3,41       |
| 5  | Herhangi bir problemle karşılaştığımda, çalıştığım otel bu problemi çözmemde bana yardımcı olur. | 419 | 0,99      | 3,73       |
| 6  | Çalıştığım otel iyi niyetli hatalarımı görmezden gelir.  | 416 | 1,05      | 3,48       |
| 7  | İşletme için fırsat yaratıldığı takdirde, çalıştığım otel benden faydalanır.                     | 409 | 1,04      | 3,50       |
| 8  | Çalıştığım otel bana çok az ilgi gösterir.   | 414 | 1,14      | 2,78       |
| 9  | Özel bir ihtiyacım olduğunda çalıştığım otel bana destek olur.                                   | 418 | 1,06      | 3,55       |

Tablo 2’de de görüldüğü üzere, katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeyleri orta seviyededir. Buna göre katılımcılar sorularda yer alan ifadelere kısmen katılma eğilimindedirler. Ankette yer alan 9 ifadeye verilen yanıtların toplamının ortalaması 3,42 olarak saptanmıştır. Daha açık bir ifadeyle, katılımcıların algılanan örgütsel destek olgusuna yönelik görüşleri kararsızım ve katılıyorum değerleri arasında belirlenmiştir.

### 3.2. Algılanan Örgütsel Desteğin Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlişkisi

Algılanan örgütsel destek düzeyi ile katılımcıların demografik özellikleri arasındaki farklılaşmaları gösteren bulgular, Tablo 3'te bir bütün halinde görülmektedir.

**Tablo 3: Algılanan Örgütsel Desteğin Demografik Faktörlere Göre Farklılaşma Düzeyleri**

| Hipotez                                 |   | Sig. | Sonuç         |
|---|---|------|---------------|
| H <sub>1-1</sub><br>Cinsiyet            | Katılımcıların cinsiyetleri ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.             | 0,83 | Desteklenmedi |
| H <sub>1-2</sub><br>Yaş                 | Katılımcıların yaşları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.                  | 0,02 | Desteklendi   |
| H <sub>1-3</sub><br>Medeni Durum        | Katılımcıların medeni durumları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır..        | 0,00 | Desteklendi   |
| H <sub>1-4</sub><br>Eğitim Durumu       | Katılımcıların eğitim durumları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.         | 0,04 | Desteklendi   |
| H <sub>1-5</sub><br>Çalışma Şekli       | Katılımcıların çalışma şekli ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.            | 0,57 | Desteklenmedi |
| H <sub>1-6</sub><br>Çalışılan Departman | Katılımcıların çalıştıkları departman ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.   | 0,04 | Desteklendi   |
| H <sub>1-7</sub><br>Çalışma Saatleri    | Katılımcıların günlük çalışma saatleri ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.  | 0,41 | Desteklenmedi |
| H <sub>1-8</sub><br>Sektörde Çalışma Y. | Katılımcıların sektörde çalışma yılları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır. | 0,19 | Desteklenmedi |

|   |  |      |               |
|---|--|------|---------------|
| H <sub>1-9</sub><br>İşletmede<br>Çalışma Y. | Katılımcıların çalıştıkları işletmelerdeki çalışma yılları ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.           | 0,43 | Desteklenmedi |
| H <sub>1-10</sub><br>Aylık Gelir            | Katılımcıların çalıştıkları işletmelerden elde ettikleri aylık gelir ile algılanan örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır. | 0,04 | Desteklendi   |

Tablo 3'te görüldüğü gibi, katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeyleri ile yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştıkları departman ve aylık gelirleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma görülmektedir.

Diğer taraftan cinsiyet, çalışma şekli, çalışma saati, sektörde çalışma yılı ve işletmede çalışma yılı ile algılanan örgütsel destek düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma görülmemektedir.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde turizm sektöründeki artan rekabet ortamı, farklılığın ortaya çıkacağı düzenlemeler uygulanmasını zorunlu kılmaktadır. Bu sebeple örgütlerin yeni politikalar izlemesi ve verimliliğe katkıda bulunacak değişkenler bulması önemlidir. Verimlilik için gerekli şartların yaratılmış olduğu bir örgütte, şüphesiz işgörenin verimliliğine katkıda bulunacak birtakım yaklaşımlar da uygulanmış olacaktır. Bu sebeple örgütlerin işgörenlerine karşı olumlu tutum ve davranışlar sergilemeleri, verimi arttırmak ve devamlılığı sağlamak adına önem arz etmektedir. Çünkü bu yaklaşımlar, onların destek algılarında olumlu gelişmelerin oluşmasına zemin hazırlayacaktır.

Katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeyleri ile yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştıkları departman ve aylık gelirleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma görülmektedir.

Katılımcıların yaşlarına göre farklılaşma durumu incelendiğinde, katılımcıların yaşları ile algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. İşgörenlerin algıladıkları örgütsel destek düzeyleri ve 18-27 ile 48 ve üstü

yaş aralığında olan işgörenler arasında bulunan farklılaşmada, 18-27 yaş aralığında olan işgörenlerin örgütsel desteği daha yüksek algıladıkları söylenebilir. Araştırmaya katılan 18-27 yaş aralığındaki işgörenlerin sayısının, 48 ve üstü yaş aralığındaki işgörenlerin sayısından fazla olması, 18-27 yaş grubunda algılanan örgütsel destek düzeyinin yüksek çıkmasına neden olmuş olabilir.

Bunun yanı sıra katılımcıların medeni durumlarına göre yapılan farklılaşma analizi sonucunda, algılanan örgütsel destek ile medeni durum değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Bekar işgörenlerin destek algısının daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan bekar işgörenlerin büyük çoğunluğunun 18-27 yaş aralığında olması, genç yaştaki işgörenlerin çalıştıkları işletmelerinden daha fazla beklenti içinde olmaları ve kendilerine verilen desteği algıladıkları şeklinde yorumlanabilir. Ancak bu işgörenlerin işletmelerindeki çalışma yıllarının 1 yıldan az olması da desteğin doğru algılanıp algılanmadığı düşündürmektedir.

Eğitim durumuna göre yapılan analiz sonucunda da katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeyleri ile anlamlı farklılık saptanmıştır. Farklılığın lise ve lisans düzeyinde eğitim görmüş işgörenler arasında olduğu gözlenmiştir. Lisans düzeyinde eğitim almış işgörenlerin algıladıkları örgütsel desteğin, lise düzeyinde eğitim almış işgörelere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna sebep olarak, nitelikli işgörenlerin örgütsel olanakları elde etmede daha büyük fırsatlara sahip olmaları ile yükselme ve ödül elde etmede ön plana çıkma şansları gösterilebilir.

Araştırma kapsamındaki işgörenlerin çalıştıkları departman bakımından algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Yapılan analiz sonucunda kat hizmetlerinde çalışan işgörenlerin diğer departmanlarda çalışan işgörelere göre daha az destek algısına sahip olduğu görülmüştür. Araştırma kapsamındaki kat hizmetleri departmanında çalışan işgörenlerin çoğunluğunun kadın olması desteği daha az algılamalarında etkili bir rol oynayabilir. Bunun nedeni olarak da kadınların daha duygusal bir yapıya sahip olmaları ve erkeklere oranla daha fazla yıpranması gösterilebilir. Kat hizmetlerinde çalışan işgörenlerin gelir düzeyleri iyileştirilirse, departmanın destek algısı yükselebilir.

Bir diğerk önemli bulguya göre, elde edilen aylık gelir durumuna bakıldığında, gelir arttıkça algılanan örgütsel destek düzeyinin yükseldiğı sonucuna varılmaktadır. İşgörenlerin işletmelerine verdikleri emeğın karşılığını maddi olarak geri almaları, algıladıkları destek düzeyinin yükselmesinde etkili olabilir.

İşgörenlerin örgütleri tarafından desteklendiğini hissetmesi, değerlerinin önemsenmesi, fikir ve düşüncelerinin dikkate alınması işgörenlerde destekleyici örgüt yapısı anlayışını oluşturmaktadır. Bu bağlamda işgörene verilecek maddi/manevi her türlü destek, hem örgüt hem de işgören açısından olumlu sonuçlar elde edilmesine yardımcı olacaktır.

Yöneticilerin, lise düzeyinde eğitim almış işgörenlerine kendilerini geliştirme olanakları sunmaları ve hizmet içi eğitim vermeleri, destek algılarının yükselmesinde etkili olabilir.

18-27 yaş aralığındaki işgörenlerin örgütsel destek algısı yüksek olmasına rağmen, 48 ve üstü yaş düzeyinde olanların düşük olması, yöneticilerin ileri yaşlardaki işgörenlerin beklentilerine daha etkin bir şekilde cevap vermelerini gerektirmektedir. Yine aynı şekilde evli işgörenlerde destek algısının düşük olması, gerek yöneticilerin gerekse insan kaynakları departmanının önem vermesi gereken durumlardan biridir. Mümkün olduğunca evli çalışanlara yönelik esnek çalışma sistemi gibi, aile hayatına destek sağlayıcı uygulamalar geliştirilmelidir.

Algılanan örgütsel destek düzeyinin kat hizmetleri, teknik servis ve yiyecek-içecek departmanlarında düşük olmasının nedeni, bu departmanların karşılaştırmalı olarak incelenmesi sonucunda ortaya çıkarılabilir. Ayrıca yöneticilerin desteğın düşük algılandığı departmanlara (kat hizmetleri, teknik servis ve yiyecek-içecek) önem ve öncelik vermeleri ve onları koruyacak politikalar uygulamaları işgörenlerin destek algılarını arttırabilir.

İşgörenlerin çalışma saatleri ile algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamaması durumu, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ya da çalışma koşullarını içselleştirmiş olduğu sonucunu ortaya çıkarabilir. Konuyla ilgili yapılacak olan gelecekteki çalışmalarda nitel araştırma yöntemi uygulanabilir.

Yine konu ile ilgili turizm sektöründe yeterli çalışmanın bulunmaması nedeniyle daha fazla araştırma yapılabilir. Böylece sektörde yaşanan sorunların ortaya çıkarılması ve çözüm önerileri getirilmesi sonucunda daha verimli ve sağlıklı çalışma koşulları ile işgörenlerin beklenti ve memnuniyetlerinin oluşturulması sağlanabilir.

## KAYNAKÇA

Allen, W.M., Armstrong, J.D., Reid, F.M. ve Riemenschneider, K.C. (2008). Factors impacting the perceived organizational support of it employees. *Information & Management*, 45, 556-563.

Çolakoğlu, Ü., Çulha, O. ve Atay, H. (2010). The effects of perceived organisational support on employees' affective outcomes: evidence from the hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 16 (2), 125-150.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.

Giray, M. D. ve Şahin, D. N. (2012). Algılanan örgütsel, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçekleri: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15 (30), 1-9.

Karakurt, A. (2012) Öğretmenlerin İş Yerinde Yalnızlık Düzeyinin Örgütsel Destek ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Necmeddin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Kılıç, S. (2012). Örnek büyüklüğü, güç kavramları ve örnek büyüklüğü hesaplaması. *Journal Of Mood Disorders*, 2 (3), 140-142.

Kim, G.W, Leong K.J and Lee, Y (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *Hospitality Management*, Cilt: 24, 171-193.

Kraimer, M.L. ve Wayne, S.J. (2004). An examination of perceived organizational support as a multidimensional construct in the context of an expatriate assignment. *Journal of Management*, 30 (2), 209–237.

Levinson, H. (1965). Reciprocation: the relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9 (4), 370-390.

Moorman, R. H., Gerald L. Blakely ve Brain P. Niehoff (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *The Academy of Management Journal*, (41) 3, 351- 357.

Natunann, S. E., Bies, R. J., ve Martin, C. L. (1995). The roles of organizational support and justice during a layoff. in academy of management proceedings, *Academy of Management*, (1), 89-93.

Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.

Yılmaz, H., ve Görmüş, A. Ş. (2012). Stratejik girişimciliğin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel öğrenme üzerine etkilerinin araştırılması: tekstil sektöründe ampirik bir çalışma. *Journal of Yasar University*, 26 (7), 4483-4504.

Yokuş, İ. (2006). Erkek Egemen İşlerde Çalışanların Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi) Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yoshimura, K. E. (2003). Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). North Carolina State University, USA.