

JOURNAL OF HOSPITALITY AND TOURISM ISSUES

Demografik ve Mesleki Özellikler Açısından Çalışanların Örgütsel Destek Algıları Farklılık Gösterir Mi?

Bahar TANER¹ Aysen Ercan İŞTİN²

Research Article
Jel Kod: L83, J32

Article History: Received 16/11/2019
Accepted 18/12/2019

Referans: Ercan İştin, A. (2019). Demografik ve Mesleki Özellikler Açısından Çalışanların Örgütsel Destek Algıları Farklılık Gösterir Mi?, *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, Vol.1, No.1, 44-57.

Özet

Örgütsel destek, örgüt ile çalışanlar arasındaki ilişkinin göstergesidir; örgütün çalışanların çabalarını, sosyal ve duygusal ihtiyaçlarını ne kadar ödüllendirdiği, çalışanların katılımlarını takdir edip etmediği ve onların refahına önem verdiği konusunda çalışanların genel inançlarını kapsamaktadır. Bunlara ek olarak, örgütsel destek, işgörenlerin, örgüt hedeflerini gerçekleştirme hususunda daha istekli olmalarına ilişkin motive edici bir unsur olarak değerlendirilebilen önemli bir konudur. Bu bağlamda araştırmanın amacı, çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin örgütsel destek algısının farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Araştırmanın evrenini, Antalya'daki beş yıldızlı konaklama işletmeleri, örneklemini ise evreni temsil edecek sayıda ulaşılan işgörenler oluşturmaktadır. Bu kapsamda, araştırmada 447 anket veri sağlamaya elverişli düzeyde bulunmuş ve analiz edilmiştir. Veri analizinde nicel araştırma veri toplama tekniklerinden anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmaya katılan örneklem grubunun tanımlayıcı özelliklerinin anlaşılması için tanımlayıcı istatistiklerden faydalanılmıştır. Çalışanların örgütsel destek algısının demografik ve mesleki özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesine yönelik farklılık testleri (ANOVA ve t-testi) kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, örgütsel destek algısının medeni duruma göre önemsenme, göz ardı edilme durumu ve gururlandırma boyutlarında; yaşa göre göz ardı edilme durumu ve gözden çıkarılma durumu boyutlarında; eğitime göre önemsenme ve gururlandırma boyutlarında anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Örgütsel Destek, Konaklama İşletmeleri, Antalya.

Do Employees' Perceptions of Organizational Support Differ in Terms of Demographic and Professional Characteristics?

Abstract

Organizational support is an indicator of the relationship between the organization and its employees; and the general beliefs of employees about how the organization rewards employees' efforts, social and emotional needs, whether in appreciation for the participation of employees and give importance employees' welfare. In addition, organizational support is an important issue that can be considered as a motivating factor for employees to be more willing to achieve organizational goals. In this context, the aim of the research is to determine whether perception of organizational support differs according to employees' demographic and professional characteristics. The research population consists of five-star accommodation enterprises in Antalya. The sample consists of the number of employees to represent the population. In this context, 447 questionnaires were found suitable for providing data and analyzed. Questionnaire technique which is one of data collection techniques in quantitative research was used. Descriptive statistics were used to determine the descriptive characteristics of the sample group. Differences tests (ANOVA and t-test) also were used to determine whether employees' perception of organizational support differs according to demographic and Professional characteristics. As a result of the research, perceived organizational support differed according to marital status in dimensions of being considered important, being ignored and making someone proud;

¹ Prof. Dr., Turizm Fakültesi, Mersin Üniversitesi, Türkiye, bahartaner@mersin.edu.tr., Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-4169-6716>

² Dr. Öğr. Üyesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Şırnak Üniversitesi, Türkiye, aysen_ercanistin@simak.edu.tr, Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-7622-361X>

according to age in dimensions of being ignored and being discard; and according to education in dimensions of being considered important and making someone proud.

Key Words: Organizational Support, Accommodation Enterprises, Antalya.

1. GİRİŞ

Değişen teknolojik, ekonomik ve sosyal sürece örgütlerin ayak uydurabilmeleri için kendilerini geliştirip sürecin beklentilerine uygun olarak sahip oldukları kaynakları etkili ve verimli kullanmaları gerekmektedir. Sözü edilen kaynaklardan işletme için stratejik öneme sahip olan biri de insan kaynağıdır çünkü ağırlama endüstrisindeki işletmelerdeki işgörenler, özellikle misafirle sık etkileşimde bulunanlar hem örgütün hem de örgütün ürün ya da hizmetlerinin temsilcisi olarak görev yapmaktadırlar.

Bilim ve teknolojideki ilerlemeye rağmen, işgörenler, birçok örgütün, özellikle hizmet tabanlı örgütlerin en önemli varlıklarından biri ve sermayesi olarak görülmektedir. Çünkü, hizmet tabanlı örgütlerdeki emek-yoğun üretim tarzı nedeniyle hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin başında; işgören tatmini, işgören performansı ve işgören verimliliği gelmektedir. Bu nedenle yoğun rekabet ortamında başarılı olmayı hedefleyen ağırlama endüstrisindeki işletmelerin işgörenlerine güvenerek ve onlarla aynı hedefi paylaşarak onları desteklemeleri, böylece işgörenler arasındaki işbirliği ve dayanışmayı sağlayıp hizmet kalitesini arttırmaları gerekmektedir. İşgörenlerin korunması ve çalışma ortamında yetenekli işgörenlerin tutulması, örgütlerin pazarda rekabet edebilmesi için önemli bir zorunluluk olmakta ve örgütlerin başarılı olmasını sağlamaktadır.

Ağırlama endüstrisi için kritik başarı faktörlerinden biri, insan kaynağı aracılığıyla rekabet avantajı kazanmaktır. Çünkü ağırlama endüstrisindeki mevsimsel talep ve istikrarsızlık ile birlikte uzun çalışma saatleri, gece ve hafta sonu çalışma, düşük ücret ve benzeri olumsuz çalışma koşulları yüksek çalışan devir oranına neden olmakta, hizmet kalitesinde sorunlar yaşanmakta ve rekabet gücü azalmaktadır. Bu nedenle, hizmet kalitesindeki sorunları ortadan kaldırmak ve rekabet gücünü arttırmak için etkin insan kaynakları yönetimini hem misafir hem de çalışan perspektifinden inceleyip işgörenleri desteklemek önemlidir. Destekleyici örgütlerde güçlendirilmiş işgörenler, takdir yetkisini kullanarak misafirlerin ihtiyaçlarını karşılayıp sorunlarını çözerek hizmet kalitesinin ve misafir memnuniyetinin önemli belirleyicisi olmaktadır.

Ağırlama endüstrisinde rekabetçi pazarda güçlü bir yer edinmek için nitelikli işgücüne sahip olmak önemlidir. Dolayısıyla, konaklama işletmelerinin, işgörenlerini destekleyici uygulamalar geliştirerek onların işlerine yönelik potansiyellerini ortaya koyabilmelerine fırsat vermeleri, örgütsel çıkarlara katkıyı en üst düzeye taşır. Bu bağlamda, destekleyici örgütlerde güçlendirilmiş işgörenler, fikir ve önerilerini rahatlıkla uygulayıp işletme hedeflerine daha kolay ve hızlı bir şekilde ulaşır. Buna ek olarak destekleyici örgütlerde güçlendirilmiş işgörenler yüksek performans göstererek verimliliği artırır. Böylelikle konaklama işletmeleri, yüksek hizmet kalitesi standartlarını sağlar.

Örgütler, günümüzün dinamik iş ortamının zorluklarıyla başa çıkmak için sürekli yeni iş yapma yöntemleri aramaktadır. Dolayısıyla örgütsel hedeflere ulaşmada işgücünden en iyi şekilde yararlanmak için örgütlerin verimli çalışana sahip olması gerekmektedir. İşgücünün verimli performans göstermesi de örgütün çalışana ilişkin yatırımını ve desteğini gerektirmektedir. İnsanların iş yerlerinde harcadığı zaman ve enerjinin miktarı göz önüne alındığında, çalışanların örgüt tarafından desteklenmeleri önemlidir.

Algılanan örgütsel destek; iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, örgütsel bağlılık, çalışan katılımı, yüksek performans ile işten ayrılma, devamsızlık ve işe geç kalma eğiliminde azalma gibi çeşitli olumlu örgütsel sonuçlara yol açabilmektedir. Bu nedenle örgütlerin, çalışanların örgütsel destek algılarını olumlu yönde etkileyerek görevlerini etkin bir şekilde yerine getirmede onlara yardımcı olmaları gerekmektedir. Böylelikle rekabetçi ortamda

örgütler varlığını başarılı bir şekilde sürdürerek örgütsel hedeflere daha kolay ulaşabilir. Bu çerçevede yapılan bu araştırma, çalışanların örgütsel destek algısının demografik ve mesleki özellikler açısından irdelenmesi, işgörenlere yönelik destekleyici faaliyetlerin ve stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanması açısından önemlidir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Örgütsel Destek Kavramı

Örgütsel destek, örgüt ile çalışanlar arasındaki ilişkinin göstergesidir çünkü örgütsel destek, örgütlerin çalışanların çabalarını, sosyal ve duygusal ihtiyaçlarını ne kadar ödüllendirdiği, çalışanların katılımlarını takdir edip etmediği ve onların refahına önem verdikleri konusunda çalışanların genel inançlarıdır (Aly El Banan, 2017:42-43). Diğer bir ifadeyle örgütsel destek, örgütlerin, çalışanların iyiliğini ya da refahını dikkate alarak onların mutluluklarını artırıcı nitelik taşıması durumudur (Eisenberger vd., 1986: 501).

Örgütsel destek, çalışanların işverenlerine bağlı kalmaları gerektiği ve örgütsel hedefleri destekleyen davranışlar göstermekle yükümlü oldukları hissini yaratmaktadır (Wayne vd., 1997:83). Böylelikle çalışanların performansları ve buna bağlı olarak verimlilikleri artmaktadır. Çalışanlarda oluşan örgütsel destek algısı, onların örgüt hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik çabalarını arttırabilmekte ve örgütü beklenen hedefe ulaştırabilmektedir.

Örgütsel desteğe etki eden faktörler; örgütsel adalet, lider – üye etkileşimi, yönetici desteği, ödüller ve kişisel özelliklerdir. Örgütsel adalet; çalışanların görev dağılımı, mesaiye uyma, yetki verilmesi, ücret düzeyi, ödül dağıtımı, sosyal ve ekonomik anlamda adil bir çalışma ortamı ve etkileşimi gibi değişkenlere ilişkin, yönetsel kararları değerlendirme süreci ve örgüt içerisinde alınan kararların nasıl alındığı ya da alınan bu kararların çalışanlara nasıl söylendiğinin, çalışanlarca algılanma biçimi olarak tanımlanmaktadır (İnce ve Gül, 2005: 76). Lider – üye etkileşimi kuramı, genel olarak üstlerle astlar arasındaki dikey düzeydeki ilişkilere odaklanmakta ve örgütlerde liderlerin zamanlarının, sahip oldukları kaynakların ya da gücün sınırlı olması nedeniyle astlarının tümüne aynı liderlik tarzıyla yaklaşamayacaklarını öne sürmektedir. Bu nedenle lider – üye kuramı, üstlerin sahip oldukları gücü ve kaynakları, astlarıyla farklı sosyal mübadele ilişkileri geliştirirken nasıl kullandıklarını belirlemeye çalışmaktadır (Bolat, 2011: 166). Kotte ve Sharafinski (1998)'ye göre yönetici desteği, çalışanların en yakın yöneticisinin örgüte kattığı değerlerdeki algıları ve onların refahı hakkındaki ilgilerinin derecesidir (Zincirkıran vd., 2016: 977). Bir diğer faktör olan ödül, bireyin kendi bakış açılarına göre davranış sıklığını artıran herhangi bir olay olarak tanımlanabilir (Altındağ ve Akgün, 2015:283). Ödüller, çalışan performansında önemli rol oynamaktadır. Çünkü çalışan performansının ne kadar verimli olduğunu belirleyen ödüller, çalışanları motive etmekte ve performansı kontrol etmektedir (Seng ve Arumugam, 2017: 52). Kişisel özellikler ise, çeşitli durumlarda belirli biçimlerdeki tepkilerin gösterildiği, sürekli ve zaman içinde yüksek seviyelerde tutarlılığın olduğu yatkinlikler olarak ifade edilebilir (Çetinsöz ve Akdağ, 2015: 2). Çalışanın başarısı, yönetimin çabalarına, organizasyonel amaçlara ve kişinin sahip olduğu bireysel özelliklere bağlıdır. Bu özelliklerden kişisel özellikler ile işletmenin işgörenlerin verimlilik ve etkinliklerini artırıcı yönde aldıkları tedbirler, başarıyı belirleyen hususlardır (Saltürk, 2008: 100).

Örgütsel destek, sosyal değişim teorisi ile açıklanmaktadır. Sosyal değişim teorisi, Blau (1964) tarafından ortaya atılmıştır. Burada iki arkadaş arasında karşılıklı şarta bağlı iyiliklerin değişimi vardır. İyilik gören kişi belirsiz bir zamanda bu iyiliğe fırsatını bulduğunda karşılık vermekle yükümlüdür (Özdemir, 2010: 241). Eisenberger ve arkadaşları (1986), sosyal değişim sürecine ışık tutmak için örgüt çalışanlarının kendilerini güvende

hissetmeleri ve arkalarında örgütün varlığını hissetmelerini ifade eden algılanmış örgütsel destek kavramını kullanmıştır (Özdemir, 2010: 241).

Örgütsel destek ile çalışanların saygı görme, ait olma ve onaylanma ihtiyaçları karşılanmaktadır. Ayrıca destekleyici örgütlerde çalışanların örgüte olan katkılarının farkında olduğu, onların mutluluklarına önem verildiği ve onlarla birlikte çalışmaktan hoşlanıldığı ortaya konulmaktadır (Özdemir, 2010: 241). Bunlara ek olarak, örgütsel desteğin örgütsel kimlik (Ertürk, 2018:95), örgütsel bağlılık (Demir, 2012:56), iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile pozitif yönlü (Anafarta, 2015:119) ilişkili sonuçları da vardır Örgütsel kimlik, örgütün amaçlarının belirlendiği ve örgüt üyelerini gittikçe daha bütünleşmiş ve uyumlu hale getiren bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Hall vd., 1970: 176-177). İş tatmini, bir kişinin işinden memnun olduğunu belirtmesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların herhangi bir birleşimi olarak tanımlanmaktadır (Hoppock, 1935: 47). Örgütsel bağlılık, kişinin örgüt için hissettiği psikolojik bağlılıktır. Bu bağlılık, kişinin örgüt özelliklerini ve bakış açılarını benimseme ya da içselleştirme derecesini yansıtmaktadır (O'Reilly ve Chatman, 1986: 493). İşten ayrılma niyeti ise Rusbult vd. (1988) göre, işgörenlerin çalıştıkları işyerinin şartlarından memnun olmamaları durumunda ortaya koydukları negatif ve aktif eylemlerdir (Zincirkıran vd., 2015: 61). Shen vd., (2014) göre, örgütsel desteği düşük düzeyde algılayan çalışanların tersine yüksek düzeyde algılayanlar, karşılıklılık normuna dayanarak örgütlerine karşı daha fazla sorumluluk duygusuna sahip olma eğiliminde olabilir ve işlerine yönelik daha fazla uygun tavır ve davranışlar sergileyebilirler. Ayrıca çalışanlar, örgütün onlara karşı uygun tavır ve davranışlar sergilemelerine karşılık olarak örgütte kalmaya devam etmeyi düşünebilirler (Anafarta, 2015: 116).

Ağırlama endüstrisi gün geçtikçe daha rekabetçi bir ortamla karşı karşıyadır. Artan turist sayısı, uluslararası otel zincirlerinin genişletilmesi, çalışanların fedakârlık ve gayret göstermesini gerektirmektedir. Çalışanların çalışma tutumları ve hizmet performansı, iş hedeflerine ulaşmanın yanı sıra rekabet üstünlüğü ve performans verimliliğinin korunması için hayati önem taşımaktadır. İşletme yönetiminin, çalışanların iş performanslarını arttırmak için sürekli eğitime ek olarak, misafirlerin sorunlarını çözmesine yardımcı olmak, meslektaşları ile iş birliği yapmak, beklenmedik olayları önlemek ya da başarıyla yönetmek ve örgüte daha fazla dikkat etmelerini sağlamak gibi düzenli iş görevlerinin ötesinde belirli davranışları teşvik etmeleri gerekmektedir. Başka bir deyişle, çalışanların işletmeye olan yükümlülüklerini yerine getirmeleri rutin görevlerinin ötesinde sağlanmalıdır. Çalışanları meslek rollerinin ötesine götürmek için (iş tanımları dışındaki görevlerde yer almak gibi) motive etmek, işletmeye yönelik hedefleri gerçekleştiren çalışanları ödüllendirmek, çalışan tatminini arttırmak ve örgütsel bağlılığı sağlamak için çalışanlarda örgütsel destek algısının oluşturulması gerekmektedir. Örgütsel destek algısı oluşan çalışanlar, istekli bir şekilde çalışarak ekstra çaba sarf edebilir, işlerini yaparken daha iyi yollar arayabilir ve böylece yüksek verimlilik elde edilebilirler.

3. YÖNTEM

Araştırma, çalışanların örgütsel destek algısının demografik ve mesleki özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etme amacına dönüktür. Araştırmanın evrenini, Antalya'daki beş yıldızlı konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Örneklemini ise evreni temsil edecek sayıda ulaşılan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem çerçevesini ise önbüro, satış, yiyecek ve içecek ile insan kaynakları departmanlarındaki işgörenler ile bu departmanların yöneticileri oluşturmaktadır. Toplamda 491 anket toplanmış; ancak 32 anketin büyük çoğunluğu boş bırakıldığından veri setine eklenmemiştir. Veri setinde yer alan değişkenlerin çok değişkenli istatistiksel analizlere uygun olup olmadığını tespit etmek için yapılan çoklu normal dağılım analizi sonucunda verilerin normal dağılmadığı

görülmüştür. Bu nedenle, sapan analizi yapılmıştır. Sapan analizi sonucunda tespit edilen uç değerlere ilişkin 12 anket veri setinden çıkarılarak çoklu normal dağılım sağlanmıştır. Bu kapsamda, araştırmada 447 anket veri sağlamaya elverişli düzeyde bulunmuş ve analiz edilmiştir. Nicel yöntemle (anket tekniği) elde edilen veriler, istatistik paket programı kullanılarak araştırma amacına uygun olarak analize edilmiş ve sonuçları yorumlanmıştır. Araştırmaya katılan örneklem grubunun tanımlayıcı özelliklerinin anlaşılması için tanımlayıcı istatistiklerden faydalanılmıştır. Katılımcıların örgütsel destek algısına yönelik farklılık tespitleri t-testi ve ANOVA ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma, 2018 yılında Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda yapılan doktora tezinden türetilmiştir. Bu çalışmada, Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilen, 36 önermeden oluşan örgütsel destek ölçeği kullanılmıştır (İştin Ercan, 2018: 60). Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilen algılanan örgütsel destek ölçeğinin Cronbach alfa değeri 0,97 olarak bulunmuştur; ölçeğe ilişkin yapmış oldukları faktör analizinde tek boyut olarak faktörleşirken (Eisenberger vd., 1986: 503), araştırmada algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan 36 önermeye uygulanan faktör analizi sonucu öz değeri 1'in üzerinde olan beş faktör (boyut) belirlenmiştir. Faktörleri isimlendirmek için, bir faktör altında büyük ağırlıkları olan değişkenler dikkate alınmıştır (Kalaycı, 2014: 330). Dolayısıyla literatür kapsamında algılanan örgütsel desteğe ilişkin yapılan tanımlar da göz önünde bulundurularak birinci faktör "önemsenme", ikinci faktör "göz ardı edilme durumu", üçüncü faktör "gözden çıkarılma durumu", dördüncü faktör "gururlandırma" ve beşinci faktör "maaşla ödüllendirilme ve anlayışla karşılanma" olarak adlandırılmıştır. Bu çerçevede, çalışanların örgütsel destek algısının demografik ve mesleki özelliklere ilişkin farklılık testleri, örgütsel desteğin beş boyutuna uygulanmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde önce demografik değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistiklere daha sonra anova ve t-testi analizler sonuçlarına yer verilmiş,

4.1. Çalışanlarının Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerini temsil eden cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ile mesleki özelliklerini temsil eden işletmedeki çalışma süresi ve çalışılan pozisyona ait elde edilen verilere uygulanan frekans ve yüzde analizleri sonuçları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik ve Mesleki Özellikleri

	Frekans	Yüzde (%)		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	211	47,2	Evli	192	43,0
Erkek	236	52,8	Bekâr	255	57,0
Toplam	447	100,0	Toplam	447	100,0
İşletmedeki Çalışma Süresi			Eğitim Durumu		
1 – 12 ay	213	47,7	İlköğretim ve Lise	106	16,8
13 – 24 ay	71	15,9	Ön Lisans	107	22,3
25 – 36 ay	48	10,7	Lisans	204	52,5
37 – 48 ay	31	6,9	Yüksek Lisans	30	7,6
49 – 60 ay	32	7,2	Toplam	447	100,0
61 ay ve üzeri	52	11,6	Yaş		
Toplam	447	100,0	18-24 yaş arası	65	14,5
Çalışılan Pozisyon			25-31 yaş arası	149	33,3
Yönetici Çalışanlar	303	67,8	32-38 yaş arası	152	34,0
Yönetici Olmayan Çalışanlar	144	32,2	39-45 yaş arası	51	11,4
-	-	-	46 yaş ve üzeri	30	6,7
Toplam	447	100,0	Toplam	447	100,0

Tablo 1’de yer alan çalışanların demografik verilerine bakıldığında katılımcıların %47,2’sini (n=211) kadın ve %52,8’ini (n=236) erkek çalışanların oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %43’ünü (n=192) evli, %57’sini (n=255) bekar çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların %14,5’ini (n=65) 18-24 yaş arası, %33,3’ünü (n=149) 25-31 yaş arası, %34’ünü (n=152) 32-38 yaş arası, %11,4’ünü (n=51) 39-45 yaş arası ve %6,7’sini (n=30) ise 46 yaş ve üzeri çalışanlar oluşturmaktadır. Eğitim durumları incelendiğinde ise katılımcıların %16,8’inin (n=106) ilköğretim ve lise, %22,3’ünün (n=107) ön lisans, %52,5’inin (n=204) lisans ve %7,6’sının (n=30) yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 1’de çalışanların mesleki özelliklerine bakıldığında ise çalışılan pozisyona göre katılımcıların %67,8’ini (n=303) yöneticilerin ve %32,2’sini (n=144) ise diğer çalışanların oluşturduğu görülmektedir. İşletmedeki çalışma süreleri incelendiğinde 1-12 ay arası çalışanlar %47,7’lik (n=213) oranla grubun çoğunluğunu oluşturmaktadır. Katılımcıların %15,9’unu (n=71) 13-24 ay arası çalışanlar, %10,7’sini (n=48) 25-36 ay arası çalışanlar, %6,9’unu (n=31) 37-48 ay arası çalışanlar, %7,2’sini (n=32) 49-60 ay arası çalışanlar ve %11,6’sını (n=52) 61 ay ve üzeri çalışanlar oluşturmaktadır.

Özet olarak Tablo 1’de çalışanların demografik özelliklerine ilişkin değişkenlerin dağılımına bakıldığında erkek, bekar, lisans mezunu çalışanların ve 32-38 yaş arası çalışanların katılımcıların çoğunluğunu oluşturduğu ifade edilebilir. Çalışanların mesleki özelliklerine ilişkin değişkenlerin dağılımına bakıldığında ise; yönetici çalışanların ve 1-12 ay arası çalışanların katılımcıların çoğunluğunu oluşturduğu ifade edilebilir.

4.2. Demografik ve Mesleki Özelliklere Göre Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Karşılaştırılması

Demografik ve mesleki özelliklere göre çalışanların örgütsel destek boyutlarına ilişkin algılarının farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için t-testi ve ANOVA uygulanmış, elde edilen sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 2. Cinsiyet Durumu, Medeni Durum ve Çalışılan Pozisyona Göre Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Karşılaştırılması (t-testi)

Örgütsel Desteğin Boyutları	Demografik Özellikler	N	Ort.	Std. Sapma	t- değeri	p	
Önemslenme	Cinsiyet Durumu	Kadın	211	3,65	,707	-,159	,874
		Erkek	236	3,66	,767		
Göz Ardı Edilme Durumu	Cinsiyet Durumu	Kadın	211	3,32	,803	1,955	,051
		Erkek	236	3,16	,897		
Gözden Çıkarılma Durumu	Cinsiyet Durumu	Kadın	211	3,43	,779	1,132	,258
		Erkek	236	3,34	,870		
Gururlandırma	Cinsiyet Durumu	Kadın	211	3,65	,662	,301	,763
		Erkek	236	3,63	,759		
Maaşla Ödüllendirme ve Anlayışla Karşılama	Cinsiyet Durumu	Kadın	211	3,02	,832	-,140	,889
		Erkek	236	3,03	,828		
Önemslenme	Medeni Durum	Evli	192	3,75	,705	2,285	,023
		Bekar	255	3,59	,757		
Göz Ardı Edilme Durumu	Medeni Durum	Evli	192	3,36	,850	2,724	,007
		Bekar	255	3,14	,851		
Gözden Çıkarılma Durumu	Medeni Durum	Evli	192	3,45	,832	1,526	,128
		Bekar	255	3,33	,823		
Gururlandırma	Medeni Durum	Evli	192	3,74	,697	2,522	,012
		Bekar	255	3,57	,720		
Maaşla ödüllendirme ve Anlayışla karşılama	Medeni Durum	Evli	192	3,08	,841	1,109	,268
		Bekar	255	2,99	,820		

Önemslenme	Çalışılan Pozisyon	Yöneticiler	303	3,71	,784	4,657	,031
		Yönetici Olmayanlar	144	3,55	,709		
Göz Ardı Edilme Durumu	Çalışılan Pozisyon	Yöneticiler	303	3,27	,866	1,607	,206
		Yönetici Olmayanlar	144	3,16	,833		
Gözden Çıkarılma Durumu	Çalışılan Pozisyon	Yöneticiler	303	3,41	,849	1,385	,240
		Yönetici Olmayanlar	144	3,31	,780		
Gururlandırma	Çalışılan Pozisyon	Yöneticiler	303	3,70	,738	5,744	,017
		Yönetici Olmayanlar	144	3,52	,649		
Maaşla Ödüllendirme ve Anlayışla Karşılama	Çalışılan Pozisyon	Yöneticiler	303	3,08	,807	3,756	,053
		Yönetici Olmayanlar	144	2,92	,868		

1: Hiç Katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Kararsızım; 4: Katılıyorum; 5: Tamamen Katılıyorum

Cinsiyet değişkenine göre algılanan örgütsel desteğin boyutlarında farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla t-testi yapılmış, sonuçlara Tablo 2’de yer verilmiştir. Örgütsel desteğin önemslenme ($p=,874>0,05$), göz ardı edilme durumu ($p=,051>0,05$), gözden çıkarılma durumu ($p=,258>0,05$), gururlandırma ($p=,763>0,05$), maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılama ($p=,889>0,05$) boyutlarında kadın ve erkek çalışanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 2’de yapılan t-testi sonucunda, medeni duruma göre örgütsel desteğin önemslenme ($p=,023<0,05$), göz ardı edilme durumu ($p=,007<0,05$) ve gururlandırma ($p=,007<0,05$) boyutlarının her üçü içinde çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Medeni duruma göre çalışanların önemslenme boyutuna ilişkin algılarının ortalamasına bakıldığında, evli çalışanların (ortalama=3,75) bekar çalışanlara (ortalama=3,59) oranla işletmelerinde önemslenme algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Evli çalışanların (ortalama=3,36) bekar çalışanlara (ortalama=3,14) oranla işletmelerinde göz ardı edilme durumuna ilişkin algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Evli çalışanların (ortalama=3,74) bekar çalışanlara (ortalama=3,57) oranla işletmelerinde gururlandırma algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun aile sorumluluğu ile ilişkili olduğu düşünülebilir. Öte yandan, örgütsel desteğin gözden çıkarılma durumu ($p=,128>0,05$), maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılama ($p=,268>0,05$) boyutlarına ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır.

Tablo 2’de yapılan t-testi sonucunda, çalışılan pozisyona göre örgütsel desteğin önemslenme ($p=,031<0,05$) ve gururlandırma ($p=,017<0,05$) boyutlarına ilişkin olarak çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Çalışılan pozisyona göre çalışanların önemslenme boyutuna ilişkin algılarının ortalamasına bakıldığında, yöneticilerin (ortalama=3,71) yönetici olmayanlara (ortalama=3,55) oranla işletmelerinde önemslenme algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum, yöneticilerin önemslenme durumlarını daha fazla algıladıklarını göstermektedir. Yöneticilerin (ortalama=3,70) yönetici olmayanlara (ortalama=3,52) oranla işletmelerinde gururlandırma algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgunun yönetici konumunda çalışanlar için önemslenme ve gururlandırmanın daha çok önem taşıyabileceğinden kaynaklandığı düşünülebilir.

Aynı tabloda çalışılan pozisyona göre yapılan t-testi sonucunda, örgütsel desteğin göz ardı edilme durumu ($p=,206>0,05$), gözden çıkarılma durumu ($p=,240>0,05$), maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılama ($p=,053>0,05$) boyutlarına ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır.

Tablo 3. Yaş Göre Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Karşılaştırılması (ANOVA)

Örgütsel Desteğin Boyutları	Demografik Özellikler	n	Ort.	Std. Sapma	F	p	
Önemsizlik	Yaş	18-24 yaş arası	65	3,43	,821	2,288	,059
		25-31 yaş arası	149	3,66	,717		
		32-38 yaş arası	152	3,68	,706		
		39-45 yaş arası	51	3,74	,708		
		46 yaş ve üzeri	30	3,85	,806		
Göz Ardı Edilme Durumu	Yaş	18-24 yaş arası	65	2,98	,861	2,448	,046
		25-31 yaş arası	149	3,27	,839		
		32-38 yaş arası	152	3,28	,826		
		39-45 yaş arası	51	3,43	,832		
		46 yaş ve üzeri	30	3,11	1,031		
Gözden Çıkarılma Durumu	Yaş	18-24 yaş arası	65	3,07	,865	3,569	,007
		25-31 yaş arası	149	3,46	,806		
		32-38 yaş arası	152	3,43	,828		
		39-45 yaş arası	51	3,51	,772		
		46 yaş ve üzeri	30	3,19	,810		
Gururlandırma	Yaş	18-24 yaş arası	65	3,49	,718	1,435	,221
		25-31 yaş arası	149	3,63	,716		
		32-38 yaş arası	152	3,65	,711		
		39-45 yaş arası	51	3,76	,709		
		46 yaş ve üzeri	30	3,80	,706		
Maaşla Ödüllendirme ve Anlayışla Karşılama	Yaş	18-24 yaş arası	65	2,89	,906	1,113	,350
		25-31 yaş arası	149	3,04	,815		
		32-38 yaş arası	152	3,00	,828		
		39-45 yaş arası	51	3,11	,743		
		46 yaş ve üzeri	30	3,25	,866		
Önemsizlik	Eğitim Durumu	İlköğretim ve Lise	106	3,67	,768	1,398	,243
		Ön lisans	107	3,69	,593		
		Lisans	204	3,67	,777		
		Yüksek Lisans	30	3,39	,814		
Göz Ardı Edilme Durumu	Eğitim Durumu	İlköğretim ve Lise	106	3,12	,837	1,919	,126
		Ön lisans	107	3,21	,864		
		Lisans	204	3,34	,851		
		Yüksek Lisans	30	3,09	,895		
Gözden Çıkarılma Durumu	Eğitim Durumu	İlköğretim ve Lise	106	3,18	,829	6,736	,000
		Ön lisans	107	3,27	,753		
		Lisans	204	3,57	,833		
		Yüksek Lisans	30	3,22	,813		
Gururlandırma	Eğitim Durumu	İlköğretim ve Lise	106	3,65	,741	2,343	,072
		Ön lisans	107	3,63	,595		
		Lisans	204	3,69	,726		
		Yüksek Lisans	30	3,32	,868		
Maaşla Ödüllendirme ve Anlayışla Karşılama	Eğitim Durumu	İlköğretim ve Lise	106	3,10	,832	1,806	,145
		Ön lisans	107	2,99	,753		
		Lisans	204	3,06	,841		
		Yüksek Lisans	30	3,03	,954		

1: Hiç Katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Kararsızım; 4: Katılıyorum; 5: Tamamen Katılıyorum

Yaş değişkenine göre algılanan örgütsel desteğin boyutlarında farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla ANOVA analizi yapılmış, sonuçlara Tablo 4'te yer verilmiştir. Tablo 3'te yaşa göre yapılan ANOVA sonucunda, örgütsel desteğin göz ardı edilme durumu ($p=,04<0,05$) ve gözden çıkarılma durumu ($p=,00<0,05$) boyutlarının her

ikisi içinde çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Post Hoc testi sonucunda, göz ardı edilme durumu boyutunda, bu anlamlı farklılaşmanın 18-24 yaş gurubu ile 39-45 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir. Post Hoc testi sonucunda, gözden çıkarılma durumu boyutunda, bu anlamlı farklılaşmanın 18-24 yaş gurubu ile sırasıyla 25-31 yaş arasında, 32-38 yaş arasında ve 39-45 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların göz ardı edilme durumu boyutuna ilişkin algılarının ortalamasına bakıldığında, 39-45 yaş arası çalışanların (ortalama=3,43) diğer yaş grubundaki çalışanlara oranla işletmelerinde göz ardı edilme durumuna ilişkin algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Aynı şekilde, 39-45 yaş arası çalışanların (ortalama=3,51) diğer yaş grubundaki çalışanlara oranla işletmelerinde gözden çıkarılma durumuna ilişkin algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanların kariyerinde 39-45 yaş aralığı, iş değiştirme açısından bir oturmuşluk dönemi olarak düşünülebilir. Örneklemin üçte ikisi yönetici konumunda olup bu kişilerin işten ayrılmayı düşünmeleri çok yakın bir ihtimal olarak gözükmemektedir. Ancak, otel işinin mevsimselliği nedeniyle bu yaş aralığındaki kişilerin göz ardı edilme durumu ve gözden çıkarılma durumu boyutları açısından yüksek kaygı yaşamaları olağan karşılanabilir.

Tablo 3'te yaşa göre yapılan ANOVA sonucunda algılanan örgütsel desteğin önemsenme ($p=,05>0,05$), gururlandırma ($p=,22>0,05$), maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma ($p=,35>0,05$)) boyutlarına ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır.

Tablo 4'te eğitime göre yapılan ANOVA sonucunda, algılanan örgütsel desteğin gözden çıkarılma durumu ($p=,00<0,05$) boyutuna ilişkin çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Post Hoc testi sonucunda, gözden çıkarılma durumu boyutunda, bu anlamlı farklılaşmanın ilköğretim ve lise mezunu olan çalışanlar ile lisans mezunu çalışanlar arasında ve ön lisans mezunu çalışanlar ile lisans mezunu çalışanlar arasında olduğu tespit edilmiştir.

Eğitime göre çalışanların gözden çıkarılma durumu boyutuna ilişkin algılarının ortalamasına bakıldığında, lisans mezunu çalışanların (ortalama=3,57) diğer eğitim grubundaki çalışanlara oranla işletmelerinde gözden çıkarılma durumuna ilişkin algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum da eğitim düzeyi yükseldikçe gözden çıkarılma durumuna ilişkin algının daha yüksek olabileceği ve çalışanların yüzde elliden fazlasının lisans mezunu olduğu düşünüldüğünde olağan karşılanabilir.

Aynı tabloda eğitime göre yapılan ANOVA sonucunda, örgütsel desteğin önemsenme ($p=,24>0,05$), göz ardı edilme durumu ($p=,12>0,05$), gururlandırma ($p=,07>0,05$), maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma ($p=,14>0,05$)) boyutlarına ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır.

Tablo 5'te çalışma süresine göre yapılan ANOVA sonucunda, örgütsel desteğin önemsenme ($p=,80>0,05$), göz ardı edilme durumu ($p=,41>0,05$), gözden çıkarılma durumu ($p=,19>0,05$), gururlandırma ($p=,60>0,05$), maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma ($p=,05>0,05$) boyutlarına ilişkin olarak çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır.

Tablo 5. Çalışma Süresine Göre Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Karşılaştırılması (ANOVA)

Örgütsel Desteğin Boyutları	Demografik Özellikler		n	Ort.	Std. Sapma	F	p
Önemsenme	Çalışma Süresi	1-12 ay	213	3,64	,713	,468	,80
		13-24 ay	71	3,68	,650		
		25-36 ay	48	3,62	,776		
		37-48 ay	31	3,84	,585		

		49-60 ay	32	3,65	,946		
		61 ay ve üzeri	52	3,62	,869		
Göz Ardı Edilme Durumu	Çalışma Süresi	1-12 ay	213	3,23	,833	1,013	,41
		13-24 ay	71	3,42	,839		
		25-36 ay	48	3,14	,787		
		37-48 ay	31	3,26	,847		
		49-60 ay	32	3,09	1,015		
		61 ay ve üzeri	52	3,17	,934		
Gözden Çıkarılma Durumu	Çalışma Süresi	1-12 ay	213	3,42	,805	1,489	,19
		13-24 ay	71	3,55	,652		
		25-36 ay	48	3,28	,851		
		37-48 ay	31	3,20	,909		
		49-60 ay	32	3,27	1,00		
		61 ay ve üzeri	52	3,25	,928		
Gururlandırma	Çalışma Süresi	1-12 ay	213	3,65	,683	,731	,60
		13-24 ay	71	3,75	,704		
		25-36 ay	48	3,61	,733		
		37-48 ay	31	3,68	,619		
		49-60 ay	32	3,51	,815		
		61 ay ve üzeri	52	3,55	,826		
Maaşla Ödüllendirme ve Anlayışla Karşılanma	Çalışma Süresi	1-12 ay	213	3,07	,776	2,188	,05
		13-24 ay	71	3,18	,759		
		25-36 ay	48	2,92	,918		
		37-48 ay	31	3,14	,694		
		49-60 ay	32	2,75	,961		
		61 ay ve üzeri	52	2,83	,976		
1: Hiç Katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Kararsızım; 4: Katılıyorum; 5: Tamamen Katılıyorum							

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Çalışanların örgütsel destek algılarının demografik ve mesleki özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan t- testi ve ANOVA analizi sonuçlarına bakıldığında; medeni duruma göre örgütsel desteğin gözden çıkarılma durumu, maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma boyutlarına ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanırken; örgütsel desteğin önemsenme, göz ardı edilme durumu ve gururlandırma boyutlarının her üçü içinde çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Medeni duruma göre örgütsel desteğin gözden çıkarılma durumu ve maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma boyutlarına ilişkin anlamlı farklılık olmadığı görülürken; önemsenme, göz ardı edilme durumu ve gururlandırma boyutlarının her üçü içinde çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Medeni duruma göre çalışanların önemsenme boyutuna ilişkin algılarının ortalamasına görevli çalışanların bekar çalışanlara oranla işletmelerinde önemsenme algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Evli çalışanların bekar çalışanlara oranla işletmelerinde göz ardı edilme durumuna ilişkin algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca, evli çalışanların bekar çalışanlara oranla işletmelerinde gururlandırma algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, sosyal hayatta evli bireylerin ilişkilerini sağlıklı yürütebilmelerine ilişkin karşılıklı bir bilerini önemseme ve gururlandırma, dolayısıyla göz ardı edilmeme noktasında hassasiyet alanlarının geniş olması ve bunu iş hayatına yansıtıyor olması olabilir. Buradan hareketle evli çalışanlardan, örgütlerinden önemsenme, başarılarıyla gururlandırma ve örgüt içinde göz ardı edilmeme hususunda beklentilerinin yüksek olması beklenebilir. Ancak ilgili literatür incelendiğinde, Biçici (2013) ve Özkan (2017) tarafından örgütsel desteğe ilişkin yapılan araştırma sonuçlarına göre çalışanların örgütsel destek algısının farklılaşmadığı belirtilmiştir.

Cinsiyete göre algılanan örgütsel desteğin boyutlarına (önemsenme, göz ardı edilme durumu, gözden çıkarılma durumu, gururlandırma, maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma) ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır.

Araştırmanın bu bağlamdaki sonucu, örgütsel desteğe ilişkin Gülaydın (2019), Boz ve arkadaşları (2017), Kestek ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Diğer yandan, Yoon ve Lim (1999), Gül (2010), Yılmaz ve Tanrıverdi (2017) tarafından örgütsel desteğe ilişkin yapılan araştırma sonuçlarına göre cinsiyete ilişkin çalışanların örgütsel destek algılarının anlamlı farklılık gösterdiği ifade edilmiştir.

Çalışılan pozisyona göre algılanan örgütsel desteğin göz ardı edilme durumu, gözden çıkarılma durumu, maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma boyutlarına ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanırken; algılanan örgütsel desteğin önemsenme ve gururlandırma boyutlarına ilişkin çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Çalışanların önemsenme boyutuna ilişkin algılarının ortalamasına göre yöneticilerin yönetici olmayanlara oranla işletmelerinde önemsenme algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca yöneticilerin yönetici olmayanlara oranla işletmelerinde gururlandırma algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, yöneticilerin, örgütteki başarılarında etkili olduklarını düşünmeleri ve dolayısıyla bunun farkındalığının, önemsenme ve gururlandırma yönünde hissettirilmesine ilişkin algılarının yüksek olması olabilir.

Yaşa göre algılanan örgütsel desteğin önemsenme, gururlandırma, maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma boyutlarına ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanırken; örgütsel desteğin göz ardı edilme durumu ve gözden çıkarılma durumu boyutlarının her ikisi içinde çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Yaşa göre çalışanların göz ardı edilme durumu boyutuna ilişkin algılarının ortalamasına göre 39-45 yaş arası çalışanların diğer yaş grubundaki çalışanlara oranla işletmelerinde göz ardı edilme durumuna ilişkin algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca, 39-45 yaş arası çalışanların diğer yaş grubundaki çalışanlara oranla işletmelerinde gözden çıkarılma durumuna ilişkin algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, 39-45 yaş arası çalışanlarda, ağırlama endüstrisinde, personel seçiminde daha çok genç ve dinamik çalışanların tercih edilmesi bağlı olarak göz ardı edilme ve gözden çıkarılma kaygısının gelişmesi olabilir. İlgili literatür incelendiğinde, Biçici (2013) ve Kaya (2012) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre yaşa ilişkin çalışanların örgütsel destek algılarının farklılaşmadığı, Özkan (2017), Kestek ve arkadaşları tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre yaşa ilişkin çalışanların örgütsel destek algılarının farklılaştığı belirtilmiştir.

Çalışma süresine göre algılanan örgütsel desteğin boyutlarına (önemsenme, göz ardı edilme durumu, gözden çıkarılma durumu, gururlandırma, maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma) ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Biçici (2013), Kestek (2016) ve Kaya (2012) tarafından yapılan araştırma sonuçlarında da çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Eğitime göre algılanan örgütsel desteğin önemsenme, göz ardı edilme durumu, gururlandırma, maaşla ödüllendirme ve anlayışla karşılanma boyutlarına ilişkin çalışanların algılarının anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanırken; algılanan örgütsel desteğin gözden çıkarılma durumu boyutuna ilişkin çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulgulanmıştır. Çalışanların gözden çıkarılma durumu boyutuna ilişkin algılarının ortalamasına göre lisans mezunu çalışanların diğer eğitim grubundaki çalışanlara oranla işletmelerinde gözden çıkarılma durumuna ilişkin algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, lisans eğitim düzeyi aynı olan çalışanların sayı olarak fazla olmasına bağlı olarak işten çıkarılma kaygısı taşımaları, çalışanların gözden çıkarılma durumu hususunda algılarının yüksek olmasına neden olabilir. İlgili literatürde yapılan araştırmalara göre Kaya (2012), Boz ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan araştırma sonuçlarında çalışanların örgütsel destek algılarının anlamlı farklılaşmadığı ifade edilirken;

Kestek (2016), Karatepe (2012) ve Yılmaz (2016) tarafından yapılan araştırma sonuçlarında anlamlı farklılaştığı belirtilmiştir.

İlgili literatür bağlamında, örgütsel destek algısı yüksek çalışanların verimlilik, performans, iş tatmini, motivasyon, örgüte bağlılık düzeylerinin de yüksek olduğu söylenebilir. Dolayısıyla örgüt tarafından desteklendiğini düşünen çalışanların örgüt hedeflerini kendi hedefleri olarak benimseyip kaliteli hizmet sunmaları kaçınılmazdır. Bu bağlamda, hizmet işletmelerinin çalışanlardan en yüksek performans ve verimlilik elde edebilmek amacıyla onların demografik ve mesleki özelliklerini dikkate alıp çalışanları destekleyici stratejiler geliştirmeleri ve uygulamaları önemlidir. Bu kapsamda konaklama işletmelerine sunulabilecek öneriler aşağıda sıralanmaktadır;

- Cinsiyet ve medeni durum ayrımı yapılmadan çalışanları, bilgi, beceri ve uzmanlıklarına göre uygun pozisyonlarda görevlendirmeleri, terfi olanaklarından yararlanmalarını sağlamaları, adil ödüllendirmeler yapmaları,
- Yaş ve eğitim düzeyine göre insanları uygun pozisyonlarda uzmanlık, bilgi ve becerilerine uygun görevlendirmeleri, ancak bu görevlendirmeyi yaparken eğitim düzeyi düşük olan çalışanların motivasyonunu düşürücü tutum ve davranışlardan kaçınmaları, çalışanların yaş ve eğitim düzeyine bakılmaksızın ödüllendirme ve terfi gibi motive edici faaliyetlerde, hakkaniyetli bir yaklaşım benimseyip uygulamaları,
- Çalışılan pozisyona bakılmaksızın, yine terfi ve ödüllendirme gibi motive edici olanaklardan çalışanların hakkaniyetli bir şekilde yararlanmalarını sağlamaları,
- Çalışma süresine göre çalışanların sahip oldukları tecrübelerden en güzel şekilde yararlanmak amacıyla uygun pozisyonlarda görevlendirme yapmaları, ancak bunu yaparken daha az tecrübeye sahip diğer çalışanların motivasyonunu düşürücü tutum ve davranışlardan kaçınmaları ve onların bu tecrübeleri kazanmalarına imkan sağlamaları önerilebilir.

Yukarıda sıralanan öneriler konaklama işletmeleri tarafından geliştirilip uygulandığında, çalışanlarda örgütsel destek algısının olumlu yönde oluşması kaçınılmazdır. Örgütü tarafından desteklendiğini hisseden çalışan, örgüt için önemli olduğu algısına sahip olacak ve kendini değerli hissedecektir. Bu durumda, çalışanın örgüte olan bağlılığı, iş tatmini ve bunlara bağlı olarak performansı ve verimliliği de yüksek olacaktır. Örgüt hedeflerinin, bu algıya sahip çalışanların çabalarıyla başarılı bir şekilde ve kısa zamanda gerçekleşmesi kaçınılmazdır. Böylece, örgütler üstün rekabet avantajı elde edebilir ve varlığını başarıyla sürdürebilir.

Antalya bölgesindeki konaklama işletmelerindeki işgörenler üzerinde gerçekleştirilen bu çalışma, farklı turistik destinasyonlardaki, farklı hizmet ve imalat işletmelerindeki işgörenler üzerinde daha büyük örneklerle gerçekleştirilebilir. Böylelikle örgütsel destek ile demografik ve mesleki özellikler arasındaki ilişkiye yönelik daha genel bakış açısına sahip olma, farklılıkları ve benzerlikleri kıyaslama imkânı elde edilebilir. Ayrıca araştırmalarda elde edilen sonuçların sektör ile paylaşılması da personel istihdamında, demografik ve mesleki özellikler dikkate alınarak akılcı kararların alınmasına katkı sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Altındağ, E. ve Akgün, B. (2015). Örgütlerde Ödüllendirmenin İşgören Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(30). 281-297.
- Aly El Banan, S. H. (2017). Perceived organizational support, psychological empowerment and intention to stay among staff nurses at a selected hospital. *International Journal of Nursing Didactics*, 7(3), 42- 50.

- Anafarta, N. (2015). Algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: iş tatmininin aracılık rolü. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 79, 112-130.
- Biçici, H. (2013). İş rotasyonu ve personel güçlendirme uygulamalarının işgörenlerin örgütsel destek algılamalarına etkisi: Antalya'daki 5 yıldızlı bir zincir konaklama işletmesinde uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Bolat, O. İ. (2011). *Öz Yeterlilik ve lider üye etkileşimi ilişkisi: Göze girme davranışları ve güç mesafesinin etkisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Boz, M., Özkan Ç., ve Aydın, Ş. (2017). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığa etkisi: otelcilik sektöründe bir araştırma. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 16, 71-86.
- Çetinsöz, B. C., ve Akdağ, G. (2015). Otel çalışanlarının sahip oldukları kişilik özellikleri ve iş performansı ilişkileri: Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Turizm Akademik Dergisi*, 2(1), 1-13.
- Demir, M. (2012). Örgütsel destek, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi ilişkisi: havalimanı yer hizmetleri işletmelerine yönelik bir araştırma. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(1), 49-64.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., ve Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 7, 500-507.
- Ertürk, R. (2018). Öğretmenlerin örgütsel adalet ve örgütsel kimlik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 89-98.
- Gül, A. L. (2010). Lise öğretmenlerinin algılarına göre örgütsel destek: Ankara ili örneği (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Hall, D. T., Schneider, B., ve Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 176-190.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- İnce, M., ve Gül, H. (2005). *Yönetimde yeni bir paradigma: Örgütsel bağlılık*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- İştin Ercan, A. (2018). Örgütsel destek algısının hizmet kalitesine etkisinde personel güçlendirmenin aracılık rolü: Konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Mersin.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (6. Baskı). Ankara: Asil Yayınları.
- Karatepe, O. M. (2012). The effects of coworker and perceived organizational support on hotel employee outcomes: The moderating role of job embeddedness. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 36(4), 495- 516.
- Kaya, B. (2012). *Algılanan örgütsel destek düzeyinin ve çalışanların kariyer tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri: Konaklama işletmelerinde bir uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Kestek, S. B. (2016). *Algılanan örgütsel destek ile örgütsel güven arasındaki ilişki: Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir değerlendirme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

- Kestek, S. B., Çolakoğlu, Ü., ve Atay, H. (2018). Otel çalışanlarının algılanan örgütsel destek düzeylerinin demografik özelliklerine göre incelenmesi: Kuşadası örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, (13), 53-68.
- O'Reilly, C. A., ve Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Özdemir, A. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin algılanan örgütsel destek, cinsiyet ve kıdem değişkenlerine göre incelenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(1), 238–250.
- Özkan, Ç. (2017). *Algılanan örgütsel desteğin, örgütsel bağlılığa etkisinde kişilik özelliklerinin rolü: otel işletmelerinde bir araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Saltürk, M. (2008). *Yönetim başarısı ve kişilik*. İstanbul: Toplumsal Dönüşüm Yayınları.
- Seng, N. L., ve Arumugam, T. (2017). Financial reward and motivation toward employee job performance in the hospitality industry in klang valley. *Electronic Journal of Business & Management*, 2(1). 51-60.
- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinin araştırılması: İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçılar üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yılmaz, A., ve Tanrıverdi H. (2017). Aşçıların örgütsel destek algısının iş performansı üzerine etkisinde iş ortamı niteliğinin aracılık rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(3), 32-52.
- Yoon, J., ve Lim, J. C. (1999). Organizational support in the workplace: the case of Korean hospital employees. *Human Relations*, 52, 923-945.
- Zincirkıran, M., Yalçınsoy, A. ve Işık, M. (2016). Yönetici desteği ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi. Erişim tarihi: 30.01.2018. Erişim adresi: file:///C:/Users/pc/Downloads/yoneticidestegi.pdf.

Yazarlar Hakkında

Bahar TANER/ bahartaner@mersin.edu.tr

Dr. Bahar Taner Boğaziçi Üniversitesi İş İdaresi ve İktisat Bölümünde lisans, McGill Üniversitesi'nde (Kanada) MBA derecesini aldı. Özel sektörde yönetim danışmanı olarak çalıştı. Çukurova Üniversitesi İşletme Anabilim dalında 1993 yılında işletme bilim doktoru, Mersin Üniversitesi'nde 2000'de doçent, 2005'te profesör oldu. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O. Müdürlüğü (2004-2007), Mersin Üniversitesi İİBF Dekanlığı (2008-2014) yaptı. 2009-2017 arasında Mersin Üniversitesi Kadın Sorunlarını Araştırma ve Uygulama Merkezi'nin (MERKAM) müdürlüğünü yaptı. Halen Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde tez danışmanlığı görevini sürdürmektedir. Prof. Taner'in çok sayıda makale, bildiri ve benzeri bilimsel çalışmaları yanı sıra Ağırlama Endüstrisinde Verimlilik Yönetimi adlı bir kitabı bulunmaktadır.

Aysen Ercan İŞTİN/ aysen_ercanistin@sirnak.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi, lisans eğitimini 2010 yılında Mustafa Kemal Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünde tamamlamıştır. Yüksek lisans eğitimini 2014 yılında Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalında ve doktora eğitimini Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında tamamlayarak Doktor unvanını almıştır. 2017 yılında Şırnak Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu'nda, Araştırma Görevlisi olarak akademisyenliğe başlamış; 2018 yılında öğretim üyesi kadrosuna atanmıştır. Gastronomi ve mutfak sanatları anabilim dalı başkanı ve bölüm başkanı olarak görevini sürdüren Aysen ERCAN İŞTİN, yönetim ve organizasyon alanında ve turizm işletmeleri ile ilgili konularda lisans ve yüksek lisans düzeyinde dersler vermektedir. Yine aynı alanlarda makaleleri, kitap bölümleri ve bildirileri olup çalışmalarını sürdürmektedir.