

# İŞGÖRENLERİN DIŞSAL PRESTİJ VE ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISININ POZİTİF ÖRGÜTSEL ÇIKTILAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BUTİK OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hacettepe Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler  
Fakültesi Dergisi,  
Cilt 36, Sayı 1, 2018,  
s. 17-37

## Enver AYDOĞAN

Prof. Dr., Gazi Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
İşletme Bölümü  
aydogan@gazi.edu.tr

## Gaye DENİZ

Öğr.Gör.Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli  
Üniversitesi  
Turizm Fakültesi  
Turizm İşletmeciliği Bölümü  
gaye.yuksel@nevsehir.edu.tr

*Bu çalışma; 5-6 Kasım 2016 tarihlerinde  
Adana'da düzenlenen 4. Örgütsel Davranış  
Kongresi'nde sunulmuş aynı başlıklı bildirinin,  
alınan öneriler doğrultusunda genişletilmiş  
halidir.*

**Ö**z: Bu çalışmada, işgörenlerin dışsal prestij ve örgütsel destek algısının pozitif örgütsel çıktılar olan iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmada kullanılan veriler, Kapadokya bölgesinde yer alan, misafirlerine “evinde gibilik” duygusu yaşatan ve “kişiye özel” hizmet sunan, Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan “Turizm İşletme Belgeli Özel Tesis” statüsüne sahip, ulusal ya da uluslararası anlamda prestijli ödül sahibi ve 30 oda ve üstü kapasiteye sahip butik otel işletmelerinde çalışan 223 işgörene anket uygulanması ile elde edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; hem algılanan dışsal prestij hem de algılanan örgütsel desteğin, iş tatminini, örgütsel özdeşleşmeyi, örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarını olumlu yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya konmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** Algılanan dışsal prestij, algılanan örgütsel destek, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme, örgütsel vatandaşlık davranışı.

**THE EFFECTS OF EMPLOYEES'  
EXTERNAL PRESTIGE AND  
ORGANIZATIONAL SUPPORT  
PERCEPTIONS ON POSITIVE  
ORGANIZATIONAL OUTCOMES:  
A RESEARCH IN BOUTIQUE  
HOTEL COMPANIES**

*Hacettepe University  
Journal of Economics  
and Administrative  
Sciences  
Vol. 36, Issue 1, 2018,  
pp. 17-37*

**Enver AYDOĞAN**

Prof.Dr., Gazi University  
Faculty of Economics and Administrative  
Sciences  
Business Department  
aydogan@gazi.edu.tr

**Gaye DENİZ**

Lecturer Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli  
University  
Tourism Faculty Tourism Management  
gayeyuksel@nevsehir.edu.tr

*This study is an extended version based on the suggestions received of the paper presented at the 4th Organizational Behavior Congress held in Adana on 5-6 November 2016.*

**A**bstract: The impact of employees' external prestige and organizational support perceptions on three positive organizational outcomes, namely job satisfaction, organizational identification and organizational citizenship behavior, is researched in this study. Data used in the study are collected by survey method from 223 employees who work in 30 and 30+ room-boutique hotel companies in the Cappadocia region that make guests feel like "at home" and offer "personalized" service, which have "Special Facility with Tourism Operation Certificate" from the Ministry of Culture and Tourism, and which are nationally or internationally prestigious award-winning enterprises. According to the results of the research; both perceived external prestige and perceived organizational support affect job satisfaction, organizational identification, organizational citizenship behavior and dimensions of organizational citizenship behavior positively and significantly.

**Keywords:** *Perceived external prestige, perceived organizational support, job satisfaction, organizational identification, organizational citizenship behavior.*

## GİRİŞ

Rekabetin yoğun şekilde yaşandığı sektörlerin başında turizm gelmektedir. Öyle ki, aynı uzmanlık alanında hizmet versin ya da vermesin sektör bileşenlerinin sürekli olarak rekabet çabası içinde oldukları görülmektedir. Turizm alanında adeta lokomotif görevi gören konaklama işletmelerinin rakiplerine üstünlük sağlamada kullandığı pek çok strateji bulunmaktadır. Sektöründe öncü olarak bilinen konaklama işletmelerinde işgörenlerin düşünme ve davranışlarına yansıyan prestij algısı, doğal yollarla oluşan ve rekabetçi üstünlük sağlamada kullanılan stratejilerden biridir (Tak, Çiftçioğlu, 2009; Yeşiltaş *vd.*, 2011; Kang, Barlett, 2013). Aynı şekilde algılanan örgütsel destek düzeyi de işgörenlerin örgüt yararına çalışma isteğini ve örgütün etkinliğini arttırarak, örgütün içinde bulunduğu sektörde rekabet avantajı elde etmesine katkı sağlamaktadır (Kim *vd.*, Tavitiyaman, Kim, 2009; Chiang, Hsieh, 2012). Algılanan dışsal prestij ve algılanan örgütsel destek aynı zamanda iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi pozitif örgütsel çıktılarının da önemli birer öncülleridir (Cheung, Law, 2008; Buonocore, 2010; Çolakoğlu *vd.*, 2010; Akgündüz, Çakıcı, 2015; Lam *vd.*, 2016; Yeşiltaş *vd.*, 2016). Bu noktadan hareketle, çalışmada konaklama işletmelerinde algılanan dışsal prestij ve algılanan örgütsel desteğin, pozitif örgütsel çıktılar olarak nitelendirilen iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışına olan etkisi araştırılmıştır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Öncelikle birinci bölümde algılanan dışsal prestij, algılanan örgütsel destek, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarına yönelik kavramsal bir çerçeve sunulmuştur. Araştırmanın metodolojisinde çalışmanın ne amaçla yapıldığı ve kapsamı, araştırma modeli çerçevesinde oluşturulan hipotezler, kullanılan veri toplama yöntemi ve verilerin nasıl analiz edildiği ikinci bölümde açıklanmıştır. Üçüncü bölümde demografik ve değişkenlere ilişkin bulgular tartışılarak, sonuç ve öneriler ortaya konmuştur.

### 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yazında Algılanan Dışsal Prestij Kavramı (ADP); “üyelerin, örgütün dışındakilerin örgütü nasıl gördüğüyle ilgili düşüncesi” (Dutton, Dukerich, 1991: 520) ya da “dışarıdaki insanların örgüt hakkında ne düşündüğüne ilişkin işgörenin inancı” (Carmeli, 2005: 444) olarak ifade edilmiştir. Bu algı sayesinde işgörenler, içinde buldukları örgütü sosyal açıdan yorumlayabilir (Öcel, 2013: 39) ve örgütte bulunmalarının kendilerine olan katkılarını daha tarafsız bir biçimde değerlendirebilirler. ADP, işgörenlerin örgüte bakış açıları ile işyerindeki davranışlarına yansımakta ve örgütsel çıktılar üzerinde etkili olmaktadır. Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ise yazında “örgütün işgörenin işe katılımına önem vermesi ve iyiliğini önemsemesine yönelik oluşan algı ile işgörenleri etkileyen her türlü faaliyetin örgüt tarafından gönüllü olarak gerçekleştirildiğine ilişkin duygular” (Eisenberger *vd.*, 1986:

500) olarak tanımlanmaktadır. Örgüt bu sayede, işgörenlerin örgüte olan katkılarının farkında olduğunu, onların mutluluklarına önem verdiğini ve onlarla birlikte çalışmaktan memnun olduğunu belirterek, bireyin ait olma, saygı ve onaylama ihtiyaçlarını karşılar (Armeli *vd.*, 1998: 299). İşgörenler ise örgütü oluşturan temel unsurların, kendilerine karşı olan davranışlarını değerlendirir ve bu davranış tarzının altında yatan motivasyonu algılar (Çakar, Yıldız, 2009: 76). Beklentileri karşılandığında ve örgütsel destek algıları güçlü olduğunda işgörenler, daha yüksek performans ve örgüte daha fazla fayda sağlayan davranışlar sergileme eğiliminde olduklarından (Organ, 1977; Eisenberger *vd.*, 1986), örgüt tarafından bu algının olumlu yönde oluşturulması önem taşımaktadır.

Yazında ADP'nin ve AÖD'nin, pek çok kavramın öncülü olabildiği görülmektedir. Bu kavramlardan bazıları iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışlarıdır. İş ve işten beklentiler üzerinde oluşan olumlu algı, bir iş tatmini kaynağıdır (Çiftçioğlu, 2010: 91-92). Örgütün işgören ihtiyaçlarını tatmin etmesi, işgörenlerin katkılarına önemsemesi ve çıkarlarını gözetmesi, işgörenlerin örgüt yararına olan iş tatmini ile karşılık vermesine neden olmaktadır. Böylece işgörende işletmeye daha fazla katkı sağlama konusunda isteklilik artmaktadır (Akkoç *vd.*, 2012: 113). İş tatmini, işgörenlerin örgütsel davranışlarına olan etkileri nedeniyle işletme yöneticilerine sorunların çözümü konusunda ışık tutarak yarar sağlamakta, bu da gerek örgüt, gerekse işgörenler açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır (Erdil, Keskin, 2003: 15). Yine kişinin, örgütü ile etkileşim derecesinin yüksekliğini, kendisini iten örgüt yerine kendisini çeken örgütte bulunması, kişisel amaçlarını karşılayan bir örgütün üyesi olması, yüksek itibarlı bir örgütte çalışması gibi etmenlerin, düşük itibarlı örgüte göre daha çok özdeşleşme eğilimi yaratacağı, kişinin çalıştığı örgütte, çok sayıda yüksek statülü işler ve bireyler bulunmasının örgütle olan özdeşleşme eğilimini kuvvetlendireceği konu ile ilgili yazında ifadesini bulan hususlardandır (Sezgin, Kalay 2014: 1363-1364). Dolayısıyla bir işgörenin örgütünün dışsal prestijini olumlu bulmasının, onun örgütüyle daha fazla özdeşleşmesine neden olacağı ifade edilebilir (İşcan, 2006: 163). İşgörenler desteklendikleri konusundaki algılarıyla paralel olarak da çalıştıkları organizasyon ile bir bağ oluşturmaktadır (Turunç, Çelik, 2010: 214). Bireyin sosyal anlamda değerli bir işletme algılaması veya gurur duyulacak bir işletmede çalışması, bireyin çalıştığı örgütte daha fazla olumlu davranışlar sergilemesine neden olacaktır (Yeşiltaş *vd.*, 2011: 174-186). Örgüt dışındakilerinin örgüte yönelik olumlu bir görüşe sahip olduğuna inanan işgörenlerin güçlü bir örgütsel özdeşleşme geliştirmesi ve bunun örgütsel vatandaşlık davranışı gibi istenen davranış sonuçlarına dönüşmesi olasılığı yüksektir (Carmeli, 2005: 449-450). Sosyo-kültürel beklentileri karşılanan dolayısıyla örgütsel destek algısı yüksek olan işgörenlerin, örgüte daha fazla bağlanmaları söz konusudur ve sonuçta bireysel performanslarındaki artış örgüte fayda sağlayan fazladan rol davranışlarına dönüşmektedir (Kaplan, Ögüt, 2012: 389-390).

## 2. METODOLOJİ

Bu bölümde araştırmanın metodolojisine değinilerek araştırmanın amacı ve kapsamı, araştırma modeli ve hipotezleri, veri toplama yöntemi ve kullanılan istatistiksel analizler hakkında bilgi verilmiştir.

### 2.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın öncelikli amacı, butik otel işletmelerinde çalışan farklı demografik özellikte ve çeşitli örgütsel düzeylerdeki işgörenlerin dışsal prestij ve örgütsel destek algısının pozitif örgütsel çıktılar olan iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Her iki bağımsız değişkenin (dışsal prestij ve örgütsel destek algısı) de pozitif örgütsel çıktılar üzerindeki etkisini konaklama işletmelerinde inceleme konusu yapmış araştırma sayısı azdır (Yeşiltaş *vd.*, 2011; Chiang, Hsieh, 2012; Kang, Bartlett, 2013; Akgündüz, Çakıcı, 2015; Tuna *vd.*, 2016; Afsar, Badir, 2016). Bu gerçekten hareketle, söz konusu kavramlar ile pozitif örgütsel çıktılar arasındaki ilişkiler çok boyutlu olarak incelenmiştir.

Çalışmanın araştırma alanı içinde evren; Kapadokya bölgesinde yer alan konaklama işletmeleri arasında özellikle misafirlerine “evinde gibilik” duygusu yaşatan ve “kişiye özel” hizmet sunan, Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan “Turizm İşletme Belgeli Özel Tesis” statüsüne sahip, ulusal ya da uluslararası anlamda prestijli ödül sahibi (World Luxury Hotel Awards, Skal International/Skalite, International Hotel Awards, Gece.com En iyi 50 Mekân Oskarı, Uluslararası İstanbul Turizm Filmleri Festivali, Boutique Hotel Awards, British Travel Awards, European Hotel Awards, Small Luxury Hotels of the World, Haute Grandeur Global Hotel Awards, Wine Spectator Award of Excellence, PURE Awards, Condé Nast Johansens Awards for Excellence, Fodor's 100 Hotels, Türkiye'nin En Başarılı Turizm Yatırımları, I. Kongre, Toplantı ve Etkinlik Ödülleri/Ace of M.I.C.E.) ve 30 oda ve üstü kapasiteye sahip butik otel işletmelerinde çalışan işgörenler olarak belirlenmiştir. Araştırmada üç otelin (Museum Hotel, CCR Hotels & SPA, Argos in Cappadocia) insan kaynakları birimleri ile görüşülerek toplam personel sayısının 246 olduğu tespit edilmiştir. Bu sayının tamamına ulaşılabilir olmasından hareketle evren belirlenmiş ve yazarlar tarafından otellere daha sonra toplanmak üzere anket dağıtılmıştır. Yıllık izin gibi nedenlerle bazı işgörelere ulaşılamamış ve dağıtılan anketlerden 223’ü geri dönmüştür. Anketlerin geri dönüş oranı %90’dır ve bu oran bilimsel olarak kabul edilebilirdir (Büyükoztürk, 2005: 12).

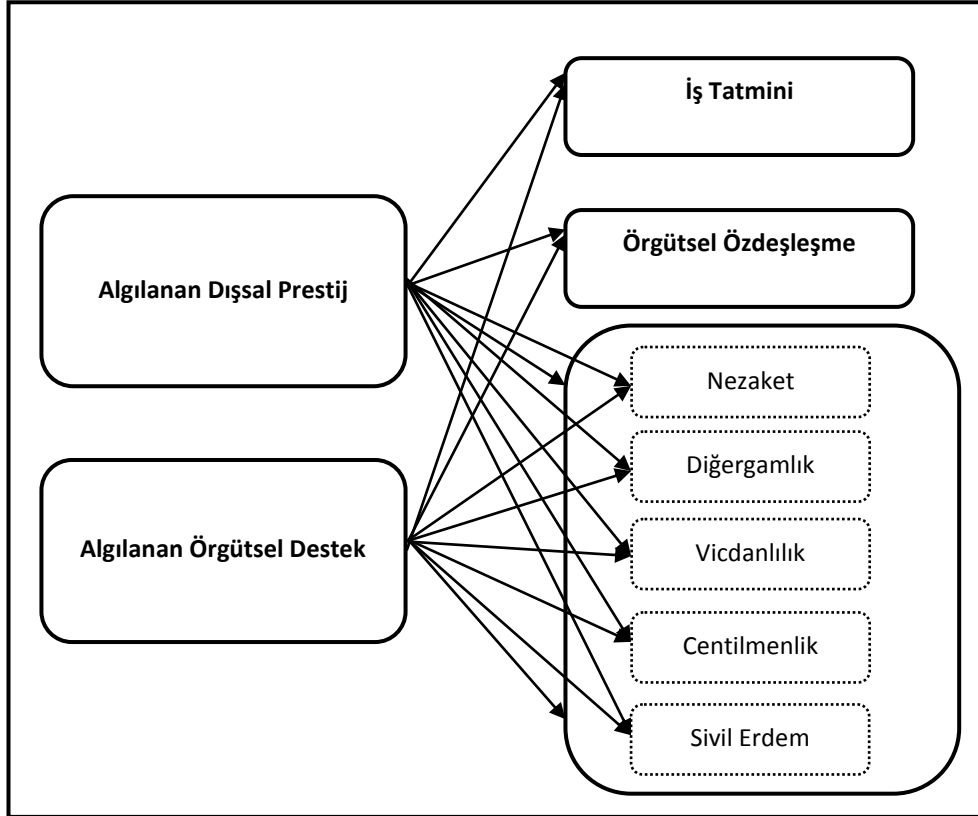
Çalışmada açıklayıcı araştırma yöntemi kullanılmış ve değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisi açıklanmaya çalışılmıştır. Bu bilgiler ışığında; konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütlerine yönelik dışsal prestij ve örgütsel destek

algılarını belirlemek, işgörenlerin sergilediği iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini belirleyerek dışsal prestij ve örgütsel destek algılarıyla ilişkilendirmek, yazında daha önce yapılmış çalışmalar ile bu çalışmaların sonuçlarını karşılaştırarak, daha sonra yapılacak olan çalışmalara yol göstermek ve konaklama işletmeleri yöneticilerine öneriler sunmak amaçlanmıştır.

## 2.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Çalışmada pozitif örgütsel çıktıları etkileyen faktörler olarak işgörenlerin dışsal prestij ve örgütsel destek algısı ele alınmıştır. Önerilen araştırma modeli (Şekil 1) ve hipotezler aşağıda verilmiştir.

Şekil 1. Kavramsal Araştırma Modeli



Yazındaki çalışmalar incelendiğinde ADP'nin; iş tatmini (Carmeli, Freund, 2002, Herrback, Mignonac, 2004; Gürbüz, 2010; Alnaçık *vd.*, 2011; Helm, 2013), örgütsel özdeşleşme (Dutton *vd.*, 1994; Smidts *vd.*, 2001; Fuller *vd.*, 2006; Karabey, İşcan, 2006; Öz, Bulutlar, 2009; Podnar, 2011; Rho *vd.*, 2015) ve ÖVD (Carmeli, Freund, 2002; Tak, Çiftçioğlu, 2009; Kang, Bartlett, 2013; Bakan *vd.*, 2016) üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Yapılan ampirik çalışmalar ve kuramdan yola çıkarak, bağımsız değişkenin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisini test etmek üzere geliştirilmiş hipotezler aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 1. ADP İle İlgili Hipotezler**

|  |
|--|
| <i>Hipotez<sub>1</sub></i> : ADP, iş tatmini üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.          |
| <i>Hipotez<sub>2</sub></i> : ADP, örgütsel özdeşleşme üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. |
| <i>Hipotez<sub>3</sub></i> : ADP, ÖVD üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.                 |
| <i>Hipotez<sub>3a</sub></i> : ADP, diğergamlık üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.        |
| <i>Hipotez<sub>3b</sub></i> : ADP, vicdanlılık üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.        |
| <i>Hipotez<sub>3c</sub></i> : ADP, nezaket üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.            |
| <i>Hipotez<sub>3d</sub></i> : ADP, centilmenlik üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.       |
| <i>Hipotez<sub>3e</sub></i> : ADP, sivil erdem üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.        |

AÖD'nin; iş tatmini (Nye, Witt, 1993; Howes *vd.*, 2000; Allen, *vd.*, 2003; Fu *vd.*, 2013; Ahmed, 2015), örgütsel özdeşleşme (Cheung, Law, 2008; Edwards, 2009; Shen *vd.*, 2014; Lam *vd.*, 2016) ve ÖVD (Shore, Wayne, 1993; Kaufman *vd.*, 2001; Önderoğlu, 2010; Akgündüz, Çakıcı, 2015; Sökmen *vd.*, 2015; Gupta *vd.*, 2016) üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. AÖD'nin pozitif örgütsel çıktılar üzerindeki etkisini belirlemek üzere geliştirilmiş hipotezler aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 2. AÖD İle İlgili Hipotezler**

|  |
|--|
| <i>Hipotez<sub>4</sub></i> : AÖD, iş tatmini üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.          |
| <i>Hipotez<sub>5</sub></i> : AÖD, örgütsel özdeşleşme üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. |
| <i>Hipotez<sub>6</sub></i> : AÖD, ÖVD üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.                 |
| <i>Hipotez<sub>6a</sub></i> : AÖD, diğergamlık üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.        |
| <i>Hipotez<sub>6b</sub></i> : AÖD, vicdanlılık üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.        |
| <i>Hipotez<sub>6c</sub></i> : AÖD, nezaket üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.            |
| <i>Hipotez<sub>6d</sub></i> : AÖD, centilmenlik üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.       |
| <i>Hipotez<sub>6e</sub></i> : AÖD, sivil erdem üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.        |

### 2.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada kullanılan veriler, 2016 yılının Temmuz-Ağustos aylarında yazarlar tarafından söz konusu otellerde çalışan personele dağıtılan 223 anketten elde edilmiştir. Anketin ilk bölümü; ADP, AÖD, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve ÖVD'ye yönelik ifadelerle bu kavramları ölçmeye yöneliktir. İkinci bölümde ise araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özelliklerinin belirlenmesine çalışılmıştır. Konaklama sektöründe yapılan araştırmalarda ölçeklerin ölçme gücünün yeterli olduğu ortaya konmuştur. Cevaplar 5'li likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) ölçek ile alınmıştır.

- İşgörenlerin “dışsal prestij algılarına” yönelik eğilimlerini ölçmek için Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen sekiz maddelik ADP ölçeğinden faydalanılmıştır.

- İşgörenlerin “örgütsel destek algılarını” ölçmek üzere Eisenberger *vd.* (1986) tarafından geliştirilen 36 soruluk ölçeğin kısaltılmış versiyonlarından Turunç ve Çelik (2010) tarafından Türkçe geçerlemesi yapılan 10 maddelik ölçek kullanılmıştır.

- İşgörenlerin “iş tatmini”, Cammann *vd.* (1983) tarafından geliştirilen üç maddelik genel iş tatminini ölçeği ile ölçülmüştür. Ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0.54 olarak hesaplanırken, "işimi sevmem" maddesi ölçekten çıkarıldığında güvenilirlik katsayısı 0.68 olarak hesaplanmıştır. Bu nedenle iş tatmini ölçeği iki maddeli olarak ele alınmıştır.

- İşgörenlerin “örgütsel özdeşleşme” düzeylerini belirlemek amacıyla Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen altı maddelik örgütsel özdeşleşme ölçeğinden faydalanılmıştır.

- İşgörenlerin “ÖVD” düzeylerinin belirlenmesi amacıyla Organ (1988)'in beş boyutlu modeli doğrultusunda ortaya konulan boyutlarla uyumlu, Basım ve Şeşen (2006) tarafından iki farklı ölçeğin birleştirilmesiyle geliştirilen, Türkçeye çeviri çalışması yapılarak iki farklı örneklem üzerinde geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan 19 maddelik ölçek kullanılmıştır.

### 2.4. Veri Analizi

Veri analizinde elde edilen anket formları belli kriterler doğrultusunda değerlendirmeye tabi tutulduktan sonra analiz edilebilir durumdaki anketler hazır bir istatistik programı (IBM SPSS Statistics 21.0) yardımıyla analiz edilmiştir. Veri seti, verilerin analizinde parametrik testlerin kullanımı için gerekli koşulları taşımaktadır. Öncelikle katılımcıların profillerini yansıtan tanımlayıcı istatistiksel veriler ortaya



konmuştur. Değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiş ve ardından basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Çalışmanın sonunda elde edilen bulgular tartışılmış, pozitif örgütsel çıktıların arttırılmasına yönelik öneriler sunulmuştur.

### **3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI**

Bu bölümde, analiz edilen verilere yönelik bulgular sunulmuş ve öne sürülen hipotezlerin doğrulanıp doğrulanmadığı tespit edilmiştir.

#### **3.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3. Katılımcılara İlişkin Demografik Veriler

| <i>Katılımcılara İlişkin Demografik Değişkenler</i> | <i>Frekans</i>            | <i>Yüzde</i> |             |
|---|---------------------------|--------------|-------------|
| <i>Yaş</i>  | 25 Yaş ve Altı            | 55           | 24.7        |
|   | <b>26-35 Yaş Arası</b>    | <b>99</b>    | <b>44.4</b> |
|   | 36-45 Yaş Arası           | 53           | 23.8        |
|   | 46-55 Yaş Arası           | 9            | 4.0         |
|   | 56 Yaş ve Üstü            | 7            | 3.1         |
| <i>Cinsiyet</i>                                     | Kadın                     | 81           | 36.3        |
|   | <b>Erkek</b>              | <b>142</b>   | <b>63.7</b> |
| <i>Medeni Durum</i>                                 | Bekâr                     | 96           | 43.0        |
|   | <b>Evli</b>               | <b>127</b>   | <b>57.0</b> |
| <i>Eğitim Durumu</i>                                | İlköğretim                | 17           | 7.6         |
|   | Lise ve Dengi Okul        | 83           | 37.2        |
|   | Meslek Yüksekokulu        | 55           | 24.7        |
|   | <b>Fakülte/Yüksekokul</b> | <b>65</b>    | <b>29.1</b> |
|   | Lisans Üstü               | 3            | 1.3         |
| <i>Turizm Eğitimi Alma Durumu</i>                   | Evet                      | 110          | 49.3        |
|   | <b>Hayır</b>              | <b>113</b>   | <b>50.7</b> |
| <i>İş Deneyimi</i>                                  | 1 Yıldan Daha Az          | 3            | 1.3         |
|   | 1-5 Yıl Arası             | 73           | 32.7        |
|   | <b>6-10 Yıl Arası</b>     | <b>96</b>    | <b>43.0</b> |
|   | 10 Yıldan Daha Fazla      | 51           | 22.9        |
| <i>Turizm Sektöründe Çalışma Süresi</i>             | 1 Yıldan Daha Az          | 12           | 5.4         |
|   | 1-5 Yıl Arası             | 88           | 39.5        |
|   | <b>6-10 Yıl Arası</b>     | <b>89</b>    | <b>39.9</b> |
|   | 10 Yıldan Daha Fazla      | 34           | 15.2        |
| <i>Otelde Çalışma Süresi</i>                        | 1 Yıldan Daha Az          | 66           | 29.6        |
|   | <b>1-5 Yıl Arası</b>      | <b>111</b>   | <b>49.8</b> |
|   | 6-10 Yıl Arası            | 40           | 17.9        |
|   | 10 Yıldan Daha Fazla      | 6            | 2.7         |
| <i>Günlük Çalışma Süresi</i>                        | <b>8 Saat</b>             | <b>168</b>   | <b>75.3</b> |
|   | 8-16 Saat Arası           | 52           | 23.3        |
|   | 16 Saatten Daha Fazla     | 3            | 1.3         |
|   | Önbüro                    | 55           | 24.7        |
| <i>Otelde Çalışılan Departman</i>                   | <b>Kat Hizmetleri</b>     | <b>64</b>    | <b>28.7</b> |
|   | Yiyecek-İçecek            | 53           | 23.8        |
|   | Satış-Pazarlama           | 6            | 2.7         |
|   | İnsan Kaynakları          | 5            | 2.2         |
|   | Muhasebe-Finans           | 6            | 2.7         |
|   | Teknik-Güvenlik           | 34           | 15.2        |
|   | Departman Yöneticisi      | 23           | 10.3        |
| <i>Oteldeki Pozisyon</i>                            | Departman Şefi            | 21           | 9.4         |
|   | <b>Departman Elemanı</b>  | <b>179</b>   | <b>80.3</b> |
|   | 1300'den Az               | 2            | 0.9         |
| <i>Aylık Gelir</i>                                  | <b>1301-1500 Arası</b>    | <b>143</b>   | <b>64.1</b> |
|   | 1501-1700 Arası           | 49           | 22.0        |
|   | 1701 ve Üstü              | 29           | 13.0        |
| <i>Otelin Oda Sayısı</i>                            | 30-50 Arası               | 65           | 29.1        |
|   | 50-70 Arası               | 76           | 34.1        |
|   | <b>70 ve Daha Fazla</b>   | <b>82</b>    | <b>36.8</b> |

### 3.2. Değişkenlere İlişkin Bulgular

ADP, AÖD ve pozitif örgütsel çıktılara ilişkin ortalama, standart sapma, değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları ve cronbach's alpha değerleri Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 4. Tanımlayıcı İstatistikler, Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach's Alpha Değerleri**

|                  | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      | 10     |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>1.ADP</b>     | (0.81) |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| <b>2.AÖD</b>     | .789** | (0.85) |        |        |        |        |        |        |        |        |
| <b>3.İT</b>      | .376** | .642** | (0.68) |        |        |        |        |        |        |        |
| <b>4.ÖÖ</b>      | .470** | .683** | .704** | (0.90) |        |        |        |        |        |        |
| <b>5.ÖVD</b>     | .462** | .670** | .678** | .853** | (0.96) |        |        |        |        |        |
| <b>6.D.</b>      | .427** | .642** | .642** | .839** | .937** | (0.88) |        |        |        |        |
| <b>7.V.</b>      | .445** | .582** | .594** | .784** | .813** | .813** | (0.86) |        |        |        |
| <b>8.N.</b>      | .431** | .629** | .585** | .769** | .831** | .776** | .776** | (0.90) |        |        |
| <b>9.C.</b>      | .433** | .636** | .665** | .770** | .852** | .813** | .808** | .808** | (0.93) |        |
| <b>10.S.E.</b>   | .410** | .605** | .637** | .771** | .797** | .820** | .759** | .918** | .918** | (0.94) |
| <b>Ortalama</b>  | 4.23   | 4.33   | 4.51   | 4.44   | 4.44   | 4.40   | 4.41   | 4.44   | 4.47   | 4.47   |
| <b>Std. Sap.</b> | 0,55   | 0,49   | 0,56   | 0,50   | 0,51   | 0,54   | 0,59   | 0,55   | 0,54   | 0,54   |

\*\* p<0.01

Tablo 4'teki korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında; ADP ile iş tatmini ( $r=0.376$ ;  $p<0.01$ ) arasında olumlu ve zayıf bir ilişki, örgütsel özdeşleşme ( $r=0.470$ ;  $p<0.01$ ), ÖVD ( $r=0.462$ ;  $p<0.01$ ), diğergamlık ( $r=0.427$ ;  $p<0.01$ ), vicdanlılık ( $r=0.445$ ;  $p<0.01$ ), nezaket ( $r=0.431$ ;  $p<0.01$ ), centilmenlik ( $r=0.433$ ;  $p<0.01$ ) ve sivil erdem ( $r=0.410$ ;  $p<0.01$ ) arasında olumlu ve orta düzeyde bir ilişki görülmektedir. Aynı şekilde AÖD ile iş tatmini ( $r=0.642$ ;  $p<0.01$ ), örgütsel özdeşleşme ( $r=0.683$ ;  $p<0.01$ ), ÖVD ( $r=0.670$ ;  $p<0.01$ ), diğergamlık ( $r=0.642$ ;  $p<0.01$ ), nezaket ( $r=0.629$ ;  $p<0.01$ ), centilmenlik ( $r=0.636$ ;  $p<0.01$ ) ve sivil erdem ( $r=0.605$ ;  $p<0.01$ ) arasında olumlu ve yüksek düzeyde bir ilişki olduğu görülürken, vicdanlılık ( $r=0.582$ ;  $p<0.01$ ) ile arasında olumlu ve orta düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar tüm hipotezleri desteklemektedir.

ADP ve AÖD'nin, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve ÖVD ve boyutları üzerindeki etki düzeyini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 5. ADP Açısından İş Tatminine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

| <i>Bağımsız Değişken</i> | <i>Std. β</i> | <i>Std. Hata</i> | <i>t Değeri</i> | <i>Sig.</i> | <i>R<sup>2</sup></i> | <i>Düz.R<sup>2</sup></i> | <i>F</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------------------|---------------|------------------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|----------|----------------------|
| <i>Sabit</i>             | 2.887         | 0.270            | 10.675          | 0.000       |                      |                          |          |                      |
| <i>ADP</i>               | 0.376*        | 0.063            | 6.041*          | 0.000       | 0.142                | 0.138                    | 36.493   | 1.946                |

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

\*\*p&lt;0.01

Tablo 5'te görüldüğü gibi ADP'nin ( $\beta=0.376$ ;  $p<0.01$ ) iş tatmini üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Düzeltilmiş  $R^2=0.138$ ). İş tatminindeki değişimin %14'ünün ADP tarafından açıklandığı ve ADP'nin iş tatmininin bir belirleyicisi olduğu söylenebilir ( $t=6.041$ ;  $p=0.00$ ). Bu nedenle  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 6. ADP Açısından Örgütsel Özdeşleşmeye İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

| <i>Bağımsız Değişken</i> | <i>Std. β</i> | <i>Std. Hata</i> | <i>t Değeri</i> | <i>Sig.</i> | <i>R<sup>2</sup></i> | <i>Düz.R<sup>2</sup></i> | <i>F</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------------------|---------------|------------------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|----------|----------------------|
| <i>Sabit</i>             | 2.616         | 0.233            | 11.234          | 0.000       |                      |                          |          |                      |
| <i>ADP</i>               | 0.470*        | 0.055            | 7.911*          | 0.000       | 0.221                | 0.217                    | 62.580   | 2.296                |

Bağımlı Değişken: Örgütsel Özdeşleşme

\*\*p&lt;0.01

Tablo 6'da görüldüğü üzere ADP'nin ( $\beta=0.470$ ;  $p<0.01$ ) örgütsel özdeşleşme üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir (Düzeltilmiş  $R^2=0.217$ ). ADP'nin örgütsel özdeşleşmeyi .000 anlamlılık düzeyinde % 22 oranında açıkladığı görülmüştür ( $t=7.911$ ;  $p=0.00$ ). Bu nedenle  $H_2$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 7. ADP Açısından ÖVD'ye İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

| <i>Bağımsız Değişken</i> | <i>Std. β</i> | <i>Std. Hata</i> | <i>t Değeri</i> | <i>Sig.</i> | <i>R<sup>2</sup></i> | <i>Düz.R<sup>2</sup></i> | <i>F</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------------------|---------------|------------------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|----------|----------------------|
| <i>Sabit</i>             | 2.625         | 0.236            | 11.137          | 0.000       |                      |                          |          |                      |
| <i>ADP</i>               | 0.462*        | 0.055            | 7.745*          | 0.000       | 0.213                | 0.210                    | 59.988   | 2.231                |

Bağımlı Değişken: ÖVD

\*\*p&lt;0.01

Tablo 7'de görüldüğü gibi ADP'nin ( $\beta=0.462$ ;  $p<0.01$ ) ÖVD üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Düzeltilmiş  $R^2=0.210$ ). ÖVD'deki değişimin %21'i ADP etkisiyle açıklanabilir ( $t=7.745$ ;  $p=0.00$ ). Bu nedenle  $H_3$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 8. ADP Açısından ÖVD'nin Boyutlarına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

| <i>Bağımsız Değişken:</i><br><i>ADP</i> | <i>Std. β</i> | <i>t Değeri</i> | <i>Sig.</i> | <i>R<sup>2</sup></i> | <i>Düz.R<sup>2</sup></i> | <i>F</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|---|---------------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|----------|----------------------|
| <i>Diğergamlık</i>                      | 0.427*        | 7.013*          | 0.000       | 0.182                | 0.178                    | 49.175   | 2.150                |
| <i>Vicdanlılık</i>                      | 0.445*        | 7.390*          | 0.000       | 0.198                | 0.195                    | 54.618   | 2.192                |
| <i>Nezakət</i>                          | 0.431*        | 7.099*          | 0.000       | 0.186                | 0.182                    | 50.391   | 2.368                |
| <i>Centilmenlik</i>                     | 0.433*        | 7.150*          | 0.000       | 0.188                | 0.184                    | 51.121   | 2.161                |
| <i>Sivil Erdem</i>                      | 0.410*        | 6.674*          | 0.000       | 0.168                | 0.164                    | 44.536   | 2.127                |

Bağımlı Değişken: ÖVD Boyutları

\*\*p&lt;0.01

ADP'nin, ÖVD'nin alt boyutları olan diğergamlığı ( $\beta=0.427$ ;  $p<0.01$ ), vicdanlılığı ( $\beta=0.445$ ;  $p<0.01$ ), nezaketi ( $\beta=0.431$ ;  $p<0.01$ ), centilmenliği ( $\beta=0.433$ ;  $p<0.01$ ) ve sivil erdemi ( $\beta=0.410$ ;  $p<0.01$ ) de olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür. Dolayısıyla ADP'nin diğergamlıktaki değişimin % 18'ini, vicdanlılıktaki değişimin %20'sini, nezaketteki değişimin % 18'ini, centilmenlikteki değişimin % 18'ini ve sivil erdemdeki değişimin %16'sını açıkladığı söylenebilir. Ayrıca tolerans değerleri 0,1'den büyük ve varyans büyütme faktörleri 10'dan küçük olduğundan çoklu bağıntı sorunu olmadığı görülmüştür (Aktaş, Yılmaz 2003: 190; Albayrak, 2005: 109). Durbin-Watson katsayısının 2.5'in altında olması arzulan bir durumdur (Kalaycı, 2009: 267; Sevüktekin, 2007: 243). Değişkenler arasında otokorelasyon sorunu da bulunmamaktadır. Bu nedenle  $H_{3a}$ ,  $H_{3b}$ ,  $H_{3c}$ ,  $H_{3d}$  ve  $H_{3e}$  hipotezleri kabul edilmiştir (Tablo 8).

**Tablo 9. AÖD Açısından İş Tatminine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

| <i>Bağımsız Değişken</i> | <i>Std. β</i> | <i>Std. Hata</i> | <i>t Değeri</i> | <i>Sig.</i> | <i>R<sup>2</sup></i> | <i>Düz.R<sup>2</sup></i> | <i>F</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------------------|---------------|------------------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|----------|----------------------|
| <i>Sabit</i>             | 1.318         | 0.258            | 5.106           | 0.000       |                      |                          |          |                      |
| <i>AÖD</i>               | 0.642*        | 0.059            | 12.437*         | 0.000       | 0.412                | 0.409                    | 154.690  | 1.789                |

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

\*\*p&lt;0.01

Tablo 9'da görüldüğü gibi AÖD'nin ( $\beta=0.642$ ;  $p<0.01$ ) iş tatmini üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Düzeltilmiş  $R^2= 0.409$ ). İş tatminindeki değişimin % 41'inin AÖD tarafından açıklandığı ve AÖD'nin iş tatmininin bir belirleyicisi olduğu söylenebilir ( $t=12.437$ ;  $p=0.00$ ). Bu nedenle  $H_4$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 10. Algılanan Örgütsel Destek Açısından Örgütsel Özdeşleşmeye İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

| <i>Bağımsız Değişken</i> | <i>Std. β</i> | <i>Std. Hata</i> | <i>t Değeri</i> | <i>Sig.</i> | <i>R<sup>2</sup></i> | <i>Düz.R<sup>2</sup></i> | <i>F</i> | <i>Durbin-Watson</i> |
|--------------------------|---------------|------------------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|----------|----------------------|
| <i>Sabit</i>             | 1.377         | 0.222            | 6.197           | 0.000       |                      |                          |          |                      |
| <i>AÖD</i>               | 0.683*        | 0.051            | 13.886*         | 0.000       | 0.466                | 0.464                    | 192.816  | 2.142                |

Bağımlı Değişken: Örgütsel Özdeşleşme

\*\*p&lt;0.01

Tablo 10'da görüldüğü üzere AÖD'nin ( $\beta=0.683$ ;  $p<0.01$ ) örgütsel özdeşleşme üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Düzeltilmiş  $R^2=0.464$ ). AÖD'nin örgütsel özdeşleşmeyi .000 anlamlılık düzeyinde % 46 oranında açıkladığı ifade edilebilir ( $t=13.886$ ;  $p=0.00$ ). Bu nedenle  $H_5$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 11. AÖD Açısından Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

| Bağımsız Değişken | Std. $\beta$ | Std. Hata | t Değeri | Sig.  | $R^2$ | Düz. $R^2$ | F       | Durbin-Watson |
|-------------------|--------------|-----------|----------|-------|-------|------------|---------|---------------|
| Sabit             | 1.404        | 0.227     | 6.173    | 0.000 |       |            |         |               |
| AÖD               | 0.670*       | 0.052     | 13.413*  | 0.000 | 0.449 | 0.446      | 179.911 | 2.141         |

Bağımlı Değişken: ÖVD

\*\* $p<0.01$

Tablo 11'de görüldüğü gibi AÖD'nin ( $\beta=0.670$ ;  $p<0.01$ ) ÖVD üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Düzeltilmiş  $R^2=0.446$ ). ÖVD'deki değişimin % 45'inin AÖD tarafından açıklandığı söylenebilir ( $t=179.911$ ;  $p=0.00$ ). Bu nedenle  $H_6$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 12. AÖD Açısından ÖVD'nin Boyutlarına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

| Bağımsız Değişken: | Std. $\beta$ | t Değeri | Sig.  | $R^2$ | Düz. $R^2$ | F       | Durbin-Watson |
|--------------------|--------------|----------|-------|-------|------------|---------|---------------|
| AÖD                |              |          |       |       |            |         |               |
| Diğergamlık        | 0.642*       | 12.437*  | 0.000 | 0.412 | 0.409      | 154.691 | 2.005         |
| Vicdanlılık        | 0.582*       | 10.647*  | 0.000 | 0.339 | 0.336      | 113.369 | 2.072         |
| Nezaketi           | 0.629*       | 12.040*  | 0.000 | 0.396 | 0.393      | 144.960 | 2.287         |
| Centilmenlik       | 0.636*       | 12.247*  | 0.000 | 0.404 | 0.402      | 149.990 | 2.142         |
| Sivil Erdem        | 0.605*       | 11.305*  | 0.000 | 0.366 | 0.364      | 127.793 | 2.078         |

Bağımlı Değişken: ÖVD Boyutları

\*\* $p<0.01$

AÖD'nin, ÖVD'nin alt boyutları olan diğergamlığı ( $\beta=0.642$ ;  $p<0.01$ ), vicdanlılığı ( $\beta=0.582$ ;  $p<0.01$ ), nezaketi ( $\beta=0.629$ ;  $p<0.01$ ), centilmenliği ( $\beta=0.636$ ;  $p<0.01$ ) ve sivil erdemi ( $\beta=0.605$ ;  $p<0.01$ ) olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür. Dolayısıyla AÖD'nin diğergamlıktaki değişimin %41'ini, vicdanlılıktaki değişimin %34'ünü, nezaketteki değişimin % 39'unu, centilmenlikteki değişimin % 40'ını ve sivil erdemdeki değişimin % 36'sını açıkladığı söylenebilir. Modelde çoklu bağıntı ve otokorelasyon sorunu bulunmamaktadır. Bu nedenle  $H_{6a}$ ,  $H_{6b}$ ,  $H_{6c}$ ,  $H_{6d}$  ve  $H_{6e}$  hipotezleri kabul edilmiştir (Tablo 12).

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Konaklama işletmeleri açısından rekabette üstünlük sağlayan önemli stratejiler, algılanan dışsal prestij ve algılanan örgütsel destek ile bu kavramların pozitif örgütsel

çıktılara olan yansımadır. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı, örgütsel düzeyde oldukça önemli çıktıları olan ADP ve AÖD'nin iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve ÖVD üzerindeki etkilerini belirleyebilmektir. Butik otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin dışsal prestij ve örgütsel destek algılarını belirlemek ve bu algıların meydana getirdiği farklılıkların pozitif örgütsel çıktılara olan etkilerini ortaya koymak amacıyla nicel bir araştırma yapılmış ve veriler anket aracılığıyla elde edilmiştir. Verilerin analizi donucunda değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiş ve basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular, tüm hipotezleri desteklemektedir.

Çalışmada ADP ile iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve ÖVD arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki tespit edilmiştir (Hipotez<sub>1</sub>, Hipotez<sub>2</sub>, Hipotez<sub>3</sub>). İşgörenin örgüte yönelik oluşturduğu olumlu dışsal prestij algısı, iş tatmini sağlayacağı gibi aynı zamanda yüksek itibarlı bir örgütte, örgütü ile etkileşim derecesi yüksek olan işgörenin özdeşleşme eğilimi de artacaktır. Çalışmaktan gurur duyduğu bir örgütte bulunan işgörenin, örgütün yararına yönelik vatandaşlık davranışları sergilemesi de olası bir durumdur. Kısaca, işgörenlerin zihninde oluşan olumlu prestij algısı, işlerine karşı daha olumlu bir tutum içinde olmalarına ve iş tatminlerinin artarak örgütle daha fazla özdeşleşmelerine neden olacaktır. ADP'nin ÖVD üzerindeki etkisi ise, işgörenin örgütünün dışarıdan olumlu bir şekilde algılandığı duygusuyla davranmasının, işyerinde daha fazla gönüllü faaliyette bulunması ve örgütün performansına sağladığı katkıyla açıklanabilir. ADP'nin, diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarını da olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya konmuştur (Hipotez<sub>3a</sub>, Hipotez<sub>3b</sub>, Hipotez<sub>3c</sub>, Hipotez<sub>3d</sub>, Hipotez<sub>3e</sub>). Araştırmanın evrenini oluşturan butik otellerdeki işgörenlerin düşünceleri yazınla tutarlılık sergilemektedir (Buonocore, 2010; Yeşiltaş *vd.*, 2011; Kang, Bartlett, 2013; Tuna *vd.*, 2016).

Çalışma kapsamında AÖD ile iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve ÖVD arasında da anlamlı ve olumlu bir ilişki tespit edilmiştir (Hipotez<sub>4</sub>, Hipotez<sub>5</sub>, Hipotez<sub>6</sub>). Yazında bu çalışmadaki bulgunun aksine, AÖD'nin iş tatmini üzerinde önemli bir etkisinin bulunmadığı yönünde bir bulgu da ortaya konmuştur (Kim *vd.*, 2009: 385). Ayrıca, AÖD ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi konaklama sektöründe araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. AÖD'nin de ÖVD'nin boyutları üzerindeki etkisi araştırılmış ve aralarında olumlu ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Hipotez<sub>6a</sub>, Hipotez<sub>6b</sub>, Hipotez<sub>6c</sub>, Hipotez<sub>6d</sub>, Hipotez<sub>6e</sub>). Örgütün, gerek ihtiyaçlarını tatmin etmek gerekse katkılarını önemseyerek çıkarlarını gözetmek suretiyle işgörene sağladığı desteğin işgören tarafından olumlu bir şekilde algılanması, işgörenlerin işlerine yönelik tatminiyle sonuçlanmakta ve dolayısıyla işgörenler örgütleriyle özdeşleşme eğiliminde olmaktadır. İşgörenlerin bireysel performanslarında meydana gelen bir artış ise toplamda örgüte fayda sağlayan fazladan rol davranışlarına dönüşmektedir. Yapılan araştırmalar çalışmanın genel bulgularını destekler niteliktedir (Cheung, Law, 2008; Çolakoğlu *vd.*, 2010; Akgündüz, Çakıcı, 2015; Lam *vd.*, 2016).

Çalışmaya konu olan algılanan dışsal prestij, algılanan örgütsel destek, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları farklı çalışmalarda birbirleriyle ilişkilendirilerek araştırılmıştır. Bu çalışma ise, bu kavramların bir model altında bütünleştirilmesine ve birbirleriyle ilişkilerinin ortaya konmasına olanak tanımıştır. Konaklama sektöründe bu değişkenlerin birbiri ile olan ilişkilerini aynı anda incelemeyi amaç edinmiş bir çalışma olması bakımından önemlidir.

Araştırma, dinamik pazar koşullarında rekabet anlayışı doğrultusunda çalışan otel işletmeleri ve yöneticileri açısından önemli bulgular içermektedir. İşletmede oluşan dışsal prestij ve örgütsel destek algısının, önemli paydaşlardan biri olan işgörenlerin iş tutumları ve bunun da örgütsel performans üzerindeki etkisi düşünüldüğünde, gerek ADP'nin gerekse AÖD'nin öneminin daha da farkına varılacaktır. Bu etkiye bağlı olarak, otel işletmelerinde yöneticilerin pozitif örgütsel çıktıları arttırmaya yönelik bir dışsal prestij algı çabası içinde olmaları bu noktada özellikle işgörenin hissedebileceği düzeyde bir örgütsel destek algısı oluşturmaları gerekmektedir. İşgörenlerin dışsal prestij algısını güçlendirebilmek için; örgütün performansı, sahip olduğu kültür ve iletişim iklimi, kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaları ve başarılı endüstriyel ilişkiler kurmak gibi yöntemlerden faydalanılabilir. Gerek uyumlaştırıcı ve kariyerle ilgili gerekse finansal anlamda işgörenin hissedebileceği düzeyde bir örgütsel destek algısı oluşturulmalıdır. Doğru oluşturulmuş örgüt politikaları, iş koşulları, üst yönetim desteği ve insan kaynakları uygulamaları olumlu bir algı oluşturulmasında faydalı olabilir. Bununla birlikte stratejik bir kaynak olarak ele alınabilecek dışsal prestij ve örgütsel destek algısının oluşturulmasının uzun vadeli ve zor bir süreç olduğunun farkına varılmalıdır.

Çalışmanın sonuçları Kapadokya bölgesinde bulunan sektörde saygın, iyi tanınmış ve özellikle prestij ödülleriyle sahip butik otel işletmelerinde çalışan işgörenden alınan verilerden elde edildiği için popülasyonun özel ve kısıtlı oluşu sonuçları etkilemiş olabilir. Dolayısıyla bulgular diğer konaklama işletmelerindeki (üç-dört-beş yıldızlı oteller, tatil köyleri vb.) durumu yansıtmayabilir. Ayrıca bulgular yorumlanırken, turizm sektörünün yapısı ve bu sektörde yer alan işletmelerin toplum üzerindeki etkisi dikkate alınmalıdır. Araştırmanın zaman ve maliyet gibi kısıtlarından dolayı, araştırma sonuçları veri toplama zamanı ve alanı ile sınırlıdır. Araştırmada kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenler daha geniş bir örnekleme ve sağlık, eğitim gibi farklı sektörlerde yapılacak araştırmalarda kullanılarak, bu sektörlerle ilişkin algılar ve bu algıların sonuçları değerlendirilebilir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda bağımsız değişkenlerin örgütsel hizmet odaklılık, duygusal emek, örgütsel sosyalizasyon, psikolojik iyi olma ve örgütsel farkındalık gibi diğer pozitif örgütsel çıktılar ya da işten ayrılma niyeti, tükenmişlik, örgütsel sessizlik, işten kaytarma, yabancılaşma ve örgütsel sinizm gibi negatif örgütsel çıktılar üzerindeki etkisinin araştırılması önerilebilir.



## KAYNAKÇA

- Afsar, B., Y.F. Badir (2016), "Person-Organization Fit, Perceived Organizational Support, and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Job Embeddedness", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(3), 252-278.
- Ahmed, M.A. (2015), "The Role of Self-Esteem and Optimism in Job Satisfaction among Teachers of Private Universities in Bangladesh", *Asian Business Review*, 1(2), 114-120.
- Akgündüz, Y., A.C. Çakıcı (2015), "Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(2), 29-41.
- Akkoç, İ., A. Çalışkan, Ö. Turunç (2012), "Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Aktaş C., V. Yılmaz (2003), "Çoklu Bağımlı Modellerde Liu ve Ridge Regresyon Kestiricilerinin Karşılaştırılması", *Anadolu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 4(2), 189-194.
- Albayrak, A.S. (2005), "Çoklu Doğrusal Bağlantı Halinde En Küçük Kareler Tekniğinin Alternatif Yanlı Tahmin Teknikleri ve Bir Uygulama", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 105-126.
- Allen, D.G., L.M. Shore, R.W. Griffeth (2003), "The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process", *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Alnaçık, U., E. Çiğirim, K. Akçin, O. Bayram (2011), "Independent and Joint Effects of Perceived Corporate Reputation, Affective Commitment and Job Satisfaction on Turnover Intentions", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24, 1177-1189.
- Armeli, S., R. Eisenberger, P. Fasolo, P. Lynch (1998), "Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs", *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288-297.
- Bakan, İ., B. Erşahan, İ. Kaya (2016), "Örgütsel Kimliğin ve Örgütsel Prestijin, Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması", *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 69-88.
- Basım, H.N., H. Şeşen (2006), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4), 83-101.
- Buonocore, F. (2010), "Contingent Work in the Hospitality Industry: A Mediating Model of Organizational Attitudes", *Tourism Management*, 31(3), 378-385.
- Büyüköztürk, Ş. (2005), "Anket Geliştirme", *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 133-151.

- Cammann, C., M. Fichman, D. Jenkins, J.R. Klesh (1983), "Assessing the Attitudes and Perceptions of Organizational Members", S.E. Seashore, E.E. Lawler, III, P.H. Mirvis, ve C. Cammann (ed.), *Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices*, New York: John Wiley, Inc., 71-138.
- Carmeli, A. (2005), "Perceived External Prestige, Affective Commitment, and Citizenship Behaviors", *Organization Studies*, 26(3), 443-464.
- Carmeli, A., A. Freund (2002), "The Relationship Between Work and Workplace Attitudes and Perceived External Prestige", *Corporate Reputation Review*, 5(1), 51-68.
- Cheung, M.F., M.C. Law (2008), "Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong", *Asia Pacific Business Review*, 14(2), 213-231.
- Chiang, C.F., T.S. Hsieh (2012), "The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior", *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Çolakoğlu, U., O. Çulha, H. Atay (2010), "The Effects of Perceived Organisational Support on Employees' Affective Outcomes: Evidence From the Hotel Industry", *Tourism and Hospitality Management*, 16(2), 125-150.
- Çakar, N.D., S. Yıldız (2009), "Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Algılanan Örgütsel Destek Bir Ara Değişken mi?", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(28), 68-90.
- Çiftçioğlu, A. (2010), "Exploring the Role of Perceived External Prestige in Employee's Emotional Appeal: Evidence from a Textile Firm", *Business and Economics Research Journal*, 1(4), 85-96.
- Dutton, J.E., J.M. Dukerich (1991), "Keeping an Eye on the Mirror: Image and Identity in Organizational Adaptation", *Academy of Management Journal*, 34(3), 517-554.
- Dutton, J.E., J.M. Dukerich, C.V. Harquail (1994), "Organizational Images and Member Identification", *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263.
- Edwards, M.R. (2009), "HR, Perceived Organisational Support and Organisational Identification: An Analysis after Organisational Formation", *Human Resource Management Journal*, 19(1), 91-115.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., Sowa, D. (1986), "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Erdil, O., H. Keskin (2003), "Güçlendirmeyle İş Tatmini, İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler", *İÜ İşletme Fakültesi Dergisi*, 32(1), 15-32.
- Fu, J., W. Sun, Y. Wang, X. Yang, L. Wang (2013), "Improving Job Satisfaction of Chinese Doctors: The Positive Effects of Perceived Organizational Support and Psychological Capital", *Public Health*, 127(10), 946-951.
- Fuller, J.B., K. Hester, T. Barnett, L. Frey, C. Relyea, D. Beu (2006), "Perceived External Prestige and Internal Respect: New Insights into the Organizational Identification Process", *Human Relations*, 59(6), 815-846.

- Fuller, J.B., L. Marler, K. Hester, L. Frey, C. Relyea (2006), "Construed External Image and Organizational Identification: A Test of the Moderating Influence of Need for Self-Esteem", *The Journal of Social Psychology*, 146(6), 701-716.
- Gioia, D.A., M. Schultz, K.G. Corle, (2000) "Organizational Identity, Image, and Adaptive Instability", *Academy of Management Review*, 25(1), 63-81.
- Gupta, V., U.A. Agarwal, N. Khatri (2016), "The Relationships between Perceived Organizational Support, Affective Commitment, Psychological Contract Breach, Organizational Citizenship Behaviour and Work Engagement", *Journal of Advanced Nursing*, 72(11), 1-12.
- Gürbüz, S. (2010), "Algılanan Kurumsal İmajın Yöneticilerin Bazı Tutum ve Davranışlarına Etkisi/Impact of Perceived Organizational Image on Some Attitudes and Behaviors of Managers", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (24), 229-240.
- Helm, S. (2013), "A Matter of Reputation and Pride: Associations between Perceived External Reputation, Pride in Membership, Job Satisfaction and Turnover Intentions", *British Journal of Management*, 24(4), 542-556.
- Herrbach, O., K. Mignonac (2004), "How Organisational Image Affects Employee Attitudes", *Human Resource Management Journal*, 14(4), 76-88.
- Howes, J. C., R. Cropanzano, A.A. Grandey, C.J. Mohler (2000), "Who is Supporting Whom?: Quality Team Effectiveness and Perceived Organizational Support", *Journal of Quality Management*, 5(2), 207-223.
- İşcan, Ö.F. (2006), "Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü", *Akdeniz İİBF Dergisi*, 11(6), 160-177.
- Kalaycı, Ş. (2009), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Uygulamaları, Ankara: Asil Yayınevi.
- Kang, D. S., K.R. Bartlett (2013), "The Role of Perceived External Prestige in Predicting Customer-Oriented Citizenship Behaviors", *Human Resource Development Quarterly*, 24(3), 285-312.
- Kaplan, M., A. Öğüt (2012), "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401.
- Karabey, C.N., Ö.F. İşcan.(2007), "Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 231-241.
- Kaufman, J.D., C.L. Stamper, P.E. Tesluk (2001), "Do Supportive Organizations Make for Good Corporate Citizens?", *Journal of Managerial Issues*, 13(4), 436-449.
- Kim, H.J., P. Tavitiyaman, W.G. Kim (2009), "The Effect of Management Commitment to Service on Employee Service Behaviors: The Mediating Role of Job Satisfaction", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(3), 369-390.
- Lam, L. W., Y. Liu, R. Loi (2016), "Looking Intra-Organizationally for Identity Cues: Whether Perceived Organizational Support Shapes Employees' Organizational Identification", *Human Relations*, 69(2), 345-367.

- Mael, F., B.E. Ashforth (1992), "Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification", *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Nye, L.G., L.A. Witt (1993), "Dimensionality and Construct Validity of the Perceptions of Organizational Politics Scale (POPS)", *Educational and Psychological Measurement*, 53(3), 821-829.
- Organ, D.W. (1977), "A Reappraisal and Reinterpretation of the Satisfaction-Causes-Performance Hypothesis", *Academy of Management Review*, 2(1), 46-53.
- Organ, D.W. (1988), *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books/DC Heath and Com.
- Öcel, H. (2013), "Örgüt Kimliğinin Gücü, Algılanan Örgütsel Prestij ve Kişi-Örgüt Uyumu ile Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkiler: Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü", *Türk Psikoloji Dergisi*, 28(71), 37-53.
- Önderoğlu, S. (2010), *Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öz, E.Ü., F. Bulutlar (2009), "Algılanan Kurumsal İtibar ve Kurumdan Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Bir Ara Değişken Olarak Özdeşleşmenin Rolü", *Journal of Management Research/Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 35-52.
- Pastor, I. (2012), "Increasing an Organization's Attractiveness by Promoting its Reputation During the Recruitment Interview Process", *Procedia Economics and Finance*, 3, 415-419.
- Podnar, K. (2011), "Perceived External Prestige, Organizational Identification and Organizational Commitment: An Empirical Examination", *Teorija in Praksa let*, 48(6), 1611-1627.
- Rho, E., T., Yun, K. Lee (2015), "Does Organizational Image Matter? Image, Identification, and Employee Behaviors in Public and Nonprofit Organizations", *Public Administration Review*, 75(3), 421-431.
- Sevüktekin, M. (2007), *Ekonometrik Zaman Serileri Analizi*, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Sezgin N.Ş., M. Kalay (2014), "Öğretmenlerin Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme İle Örgütsel Sinizm Düzeylerine İlişkin Görüşleri", *Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(2), 1361-1376.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., Zhang, Q. (2014), "Linking Perceived Organizational Support with Employee Work Outcomes in a Chinese Context: Organizational Identification as a Mediator", *European Management Journal*, 32(3), 406-412.
- Shore, L.M., S.J. Wayne (1993), "Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.
- Smidts, A., A.T.H., Pruyn, C.B. Van Riel (2001), "The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification", *Academy of Management Journal*, 44(5), 1051-1062.

- Sökmen, A., E.B. Ekmekçioğlu, K. Çelik (2015), “Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Yönetici Etik Davranışı İlişkisi: Araştırma Görevlilerine Yönelik Araştırma”, *İşletme Araştırma Dergisi*, 7(1), 125-144.
- Tak, B., A. Çiftçioğlu (2009), “Algılanan Örgütsel Prestij ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi*, 18, 100-116.
- Tuna, M., I. Ghazzawi, M. Yesiltaş, A.A. Tuna, S. Arslan (2016), “The Effects of the Perceived External Prestige of the Organization on Employee Deviant Workplace Behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 366-396.
- Turunç, Ö., M. Çelik (2010), “Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Turunç, Ö., M. Çelik (2010), “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Van Riel, C.B.M., J.M.T. Balmer (1997), “Corporate Identity: The Concept, its Measurement and Management”, *European Journal of Marketing*, 31(5/6), 340-355.
- Yeşiltaş, M., F. Türkmen, N. Ayaz (2011), “Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Prestijin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12(2), 171-189.