

Yayın Geliş Tarihi: 30.12.2013
Yayına Kabul Tarihi: 14.07.2014
Online Yayın Tarihi: 30.09.2014

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 16, Sayı: 2, Yıl: 2014, Sayfa: 303-324
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN OTEL İŞLETMELERİ AÇISINDAN İNCELENMESİ¹

Hülya YEŞİLYURT *
Nilüfer KOÇAK **

Öz

Bu çalışmada; otel işletmeleri çalışanlarının iş doyumunu ile gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) arasındaki ilişki durumu ve iş doyumunun ÖVD üzerine etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra otel işletmeleri çalışanlarının demografik özelliklerine göre iş doyumunu ve ÖVD düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını saptamak amacıyla analizler yapılmıştır. Alan araştırmasında anket tekniği kullanılmıştır. 321 anketin değerlendirme kapsamına alınması ile yapılan analizler sonucunda, otel işletmeleri çalışanlarının iş doyum düzeyleri ile ÖVD arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca çalışanların bazı demografik özellikleri ile iş doyumunu ve ÖVD sergileme düzeyleri arasında farklılık olduğu, buna karşın çalıştıkları departmanlara göre bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, İş Doyumu, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.

THE ANALYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN THE HOTELS²

Abstract

Aim of this research is to determine the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB), and to identify the effects of job satisfaction on OCB of hotel employees. In addition to this, it was analyzed whether demographic characteristics of hotel employees differentiate their job satisfaction and OCB level. A survey was conducted and according to results obtained from 321 valid questionnaires there is a significant positive relationship between job satisfaction and OCB. Besides it is

¹ Bu makale, Hülya Yeşilyurt'un "Otel işletmelerinde iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin analizi: İzmir il merkezinde bir araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden (Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013) türetilmiştir.

* Araş. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir Meslek Yüksekokulu, İktisadi ve İdari Programlar Bölümü, hulya.yucel@deu.edu.tr

** Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir Meslek Yüksekokulu, İktisadi ve İdari Programlar Bölümü, nilufer.kocak@deu.edu.tr

² This article is derived from Hülya Yeşilyurt's master thesis titled "The analysis of relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior in the hotel operations: A research in the city center of İzmir" (Dokuz Eylül University, Graduate School of Social Sciences, 2013).

found that there are significant differences between some of the demographic characteristics of the employees and job satisfaction and OCB though departments of employees didn't affect job satisfaction and OCB.

Keywords: *Hotels, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior.*

GİRİŞ

Dünyada son yıllarda ortaya çıkan küreselleşme, rekabet, teknolojik gelişmeler, tüketici pazarının genişlemesi ve çeşitlenmesi gibi etkenler işletmeleri etkilemektedir. Bu gelişmeler işletmelerin sahip olduğu insan kaynağının önemini arttırmaktadır. Hizmet sektörü alanlarında önemli olan insan unsuru, bir hizmet sektörü olan turizmin emek yoğun olma ve eş zamanlılık gibi özelliklerine bağlı olarak daha da değer kazanmaktadır (Aktaş, 2002; Güçlü Nergis, 2012; Oral, 2005).

Günümüzde artan yaşam standartları, otel işletmelerine gelen müşterilerin beklentilerini de yükseltmiştir. Müşterilerin beklentilerinin yükselmesi ve değişmesi, otel işletmelerinde sunulan hizmetin ve müşteri memnuniyetinin önemini her geçen gün biraz daha arttırmaktadır. Otel işletmelerinin yapısı gereği otomasyon uygulamalarının kısıtlı olması ve hizmetin otel işletmeleri çalışanları tarafından müşterilerle yüz yüze iletişim içerisinde sunulması nedeniyle çalışanların iş doyumunu ayrıca önem kazanmaktadır (Olalı ve Korzay, 1993: 7; Pelit ve Öztürk, 2010: 45; Santa Cruz vd., 2014: 64). Otel işletmeleri çalışanlarının iş doyumunun yüksek olması, hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artmasını sağlayan önemli bir unsurdur (Pantouvakis ve Bouranta, 2013).

Günümüzde ortaya çıkan yoğun rekabet ortamında çalışanların sadece biçimsel iş tanımlarında yer alan görevleri yerine getirmeleri, işletmelerin varlıklarını sürdürmeleri için yeterli olmamaktadır. Bu bağlamda otel işletmelerinin başarıya ulaşabilmeleri; çalışanların biçimsel rol tanımlarının üzerinde, gönüllülük esasına dayanan ÖVD sergilemelerine bağlı bulunmaktadır (Ma vd., 2013: 308).

ÖVD ile ilişkili olan faktörlerin neler olduğu ile ilgili son yirmi yıldır üzerinde yoğun bir şekilde araştırma yapılmaktadır. Bu kapsamda, iş doyumunu, örgütsel bağlılık, liderlik davranışları gibi pek çok değişken ile ÖVD arasındaki ilişki saptanmaya çalışılmıştır (Bolat ve Bolat, 2008: 76). İş doyumunun ÖVD'yi açıklayan en önemli faktörlerden biri olduğu belirlenmiştir (Li vd., 2010; Najafi vd., 2011: 5242). Çalışanların iş doyumunu arttıkça ÖVD düzeyleri de artmaktadır (Arif ve Chohan, 2012; Demirel ve Özçınar, 2009; Foote ve Tang, 2008; Kaplan, 2011; Yılmaz, 2012). Farklı sektörlerde iş doyumunu ve ÖVD ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde bu iki kavram arasında olumlu yönde bir ilişki olduğundan ve ÖVD sergilenmesinde iş doyumunun aracı rol üstlendiğinden söz edilebilir. Sonuç olarak çalışanların işlerine karşı olumlu duyguya sahip olduklarında, işlerinde doyuma ulaştıkları ve bir takım olumlu davranışlar

sergilediklerini söylemek mümkündür. Sergiledikleri bu davranış ÖVD'dir. Bu nedenle iş doyumu ve ÖVD arasındaki ilişki bu araştırmanın konusu olmuştur.

YAZIN TARAMASI

Locke'a (1976: 1300) göre iş doyumu, çalışanların iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan, hoş giden ve olumlu duygusal bir durumdur. İşletmeler çalışanların beklentilerini ne oranda karşılayabiliyorsa, çalışanların iş doyumu da o oranda artacaktır (Örücü vd., 2010: 1). Oshagbemi (2000: 88) ise iş doyumunu, kişinin işine yönelik arzuladığı ve hak ettiğini düşündüğü çıktılar ile gerçek çıktıları kıyaslamasıyla ortaya çıkan sonuçlara gösterdiği duygusal tepki olarak tanımlamıştır. İş doyumu genel olarak çalışanın işin niteliğini ve iş şartlarını, ücretini, çalışma arkadaşlarını ve yönetimi değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan olumlu duygudur. Bu duyguların olumsuz olması durumunda ise iş doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır. İş doyumunun; soyut bir kavram olması, işletme koşullarına göre değişmesi ve sürekli aynı seviyede kalmamasından dolayı sürekli ölçülmesi gerekmektedir. Böylelikle işletme yöneticileri, çalışanların iş doyum düzeylerinde bir olumsuzluk yaşandığında bu olumsuzluğu giderici önlemler alabilirler.

Çalışanların temel özelliklerine göre iş doyum düzeyleri farklılık göstermektedir. Aynı iş ve aynı zaman içinde dahi çalışanın özelliklerinin farklı olmasından dolayı çalışanların iş doyum düzeyleri farklılaşabilmektedir. Bu farklılık nedeniyle çalışanların özelliklerine göre iş doyumuna etki eden faktörler çeşitlenmektedir (Öztürk ve Alkış, 2011: 439). Yazında iş doyumuna etki eden faktörlere ilişkin değerlendirmelerde farklı yaklaşımlar göze çarpmakla birlikte, bu faktörler için yapılan en yaygın sınıflandırma, bireysel ve örgütsel faktörler olarak ele alınan sınıflamadır (Akıncı, 2002: 4; Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 7; Erdoğan, 1996: 254-255; Sevimli ve İşcan, 2005: 56). İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler arasında bireyin demografik özelliklerinden yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, hizmet süresi, çalışanın statüsü, medeni durum ve iş deneyiminin olduğu, çalışanın psiko-sosyal özelliklerinden de sırasıyla; başarı güdüsü, takdir edilme duygusu, saygı görme ve bireyin kişisel özellikleri olduğu görülmektedir (Koroğlu, 2011: 259). İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler arasında ücret, yükselme fırsatları, işin doğası ve niteliği, çalışma şartları ve işletme politikaları bulunmaktadır. Çalışanlar, örgütsel faktörlerin tümünde aynı düzeyde doyuma ulaşmamaktadır. Örneğin bir çalışan aldığı ücretten doyumsuzluk duymasına rağmen işletmenin diğer faktörleri hakkında olumlu duygulara sahip olabilmektedir (Örücü vd., 2006: 42).

Günümüzde işletmelerin başarısında, çalışanların sadece görev tanımları içerisinde yer alan işleri yapmalarının yanı sıra, işletme adına iyi şeyler yapabilme çabası içerisine girmeleri önemli hale gelmiştir (Ergun Özler, 2010: 101). Podsakoff ve arkadaşları (2000: 513) ÖVD'yi, görev ve iş tanımlarında yer almayan, ihmali halinde ceza gerektirmeyen ve daha çok kişisel tercih sonucu

sergilenen davranışlar olarak tanımlamışlardır. Organ ise ÖVD'yi, biçimsel ödül sistemini dikkate almaksızın, bir bütün olarak işletmedeki işlevlerin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlayan, isteğe bağlı davranışlar olarak tanımlamıştır. Bu tanımda belirtilen isteğe bağlılık, herhangi bir emre dayanmadan, iş tanımında belirtilen biçimsel rol davranışlarının dışında, bireyin kendi tercihi ve rızasıyla yaptığı ekstra rol davranışlarını ifade etmektedir (Organ vd., 2006: 8).

Çalışanların sergiledikleri ÖVD'leri özgecilik, vicdanlılık, sivil erdem, nezaket ve centilmenlik olmak üzere 5 boyutta ele alınmaktadır (Organ, 1988). Bu sınıflandırmadaki nezaket ve özgecilik daha çok birey odaklı; centilmenlik, sivil erdem ve vicdanlılık daha çok işletmeye yöneliktir. Organ'ın sınıflandırdığı 5 boyut yazında en çok kullanılan boyutlar arasında yer almaktadır (Rego vd., 2010: 218).

Özgecilik (Yardıms severlik, Diğerlerini Düşünme); İşletme ile ilgili bir görevde veya problemde ya da işletmenin verimliliğine katkı sağlaması amacıyla işletmenin diğer çalışanlarına, yöneticilere veya müşterilere yardım etmeye yönelik gösterdikleri tüm gönüllü davranışlardır (Organ, 1997:4).

Nezaket (Nezaket Tabanlı Bilgilendirme); Başkalarının işlerini etkileyecek hareketler yapmadan önce diğer çalışanları bilgilendirmeye dayanan davranışlardır. Bu nedenle bu boyut problemleri önlemede önemli rol oynar ve zamanın yapıcı biçimde kullanılmasını kolaylaştırır (Burns ve Collins, 2000: 1-4'den aktaran Ölçüm Çetin, 2004: 20).

Vicdanlılık (İleri Görev Bilinci); Vicdanlılık davranışının ÖVD olarak kabul edilmesinin temel nedeni, çalışanların her zaman koyulan kurallara uyma konusunda istekli davranmalarıdır. Çalışanların işletmenin kural ve düzenlemelerini ve süreçlerini içselleştirmesi nedeniyle, hiçbir denetim olmadan işletme tarafından koyulan kurallara uymaları ÖVD sayılmaktadır (Podsakoff vd., 2000: 524-525).

Centilmenlik (Sportmenlik); Çalışanların işletme içerisinde küçük sorunları büyütmeden, zamanın büyük bir kısmını problemlerden yakınlardan geçirmek yerine işle ilgili faaliyetlere harcayarak geçirmeleri centilmenlik davranışdır. Çalışma arkadaşlarına saygısızca davranıp onların kalplerini kırarak huzursuzluk yaratmak yerine, basit hataları görmezden gelerek hoşgörülü olmaları centilmenlik boyutuna verilebilecek örneklerdendir (Çelik, 2007: 132).

Sivil Erdem (Erdemlilik, Organizasyonun Gelişimine Destek Verme); İşletmeyi etkileyen olaylara karşı çalışanların kendilerini sorumlu olarak kabul etmeleri, kararlara ve toplantılara sorumlu-gönüllü bir şekilde katılmalarını ifade etmektedir (Kidder, 2002: 632). İşletme içerisindeki zorunlu olmayan toplantılara gönüllü ve düzenli olarak katılma, işletme yararına alınan kararların uygulanmasına yardımcı olma şeklindeki davranışlar, bu boyuta örnek olarak verilebilmektedir.

Çalışanların işlerine ilişkin duygu ve inanışlarının toplamı olarak nitelendirilen iş doyumunu, örgütsel davranış araştırmalarında en çok önemsenen ve

araştırılan konulardandır. İş doyumunu, çalışanların işletmedeki davranışını ve mutluluğunu olumlu olarak etkilemektedir. İş doyumunu; iş değiştirme, terfi, yaşam tarzında meydana gelen değişiklik gibi işletme içi ve işletme dışı, sosyal ve ekonomik durumlarda meydana gelen değişimlere bağlı olarak artmakta veya azalmaktadır (Yeşilyurt, 1991: 11'den aktaran Ölçüm Çetin, 2004: 70). Bu nedenle işletmelerde çalışanların iş doyumunun belirli aralıklarla ölçülmesi gerekmektedir. İş doyumunu, bir çalışanın ÖVD sergilemesinin en temel belirleyicilerinden biri olarak kabul edilmektedir. İş doyumunu sağlamış bir çalışanın, işletme ile ilgili olarak olumlu davranış içinde bulunması, çalışma arkadaşlarına daha fazla yardımcı olması ve işinde normal performansının üzerine çıkması beklenmektedir. Bu düşünce ile paralel olarak, iş doyumunu ve ÖVD arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır (Robbins, 2003: 82-83).

Yazında özellikle iş doyumunu ile yakından ilişkili kavramlar incelendiğinde ön plana çıkanlardan biri ÖVD'dir. Çalışanların işlerini değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan iş doyumunu, bireylerin çalıştıkları işletme ile ilgili olumlu duyguları ile birlikte ÖVD sergilemeleri olasılığını da arttırmaktadır (Bozkurt ve Doğan, 2006: 442). Bu nedenle otel işletmeleri çalışanlarının iş doyumunu ile ÖVD arasında ilişki olup olmadığına saptamak amacıyla H_1 hipotezi geliştirilmiştir.

H₁: Otel işletmesi çalışanlarının genel iş doyumunu ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki vardır.

İş doyumunun alt boyutları olan içsel iş doyumunu ve dışsal iş doyumunu ile ÖVD (Kaplan, 2011), örgütsel bağlılık (Bolat ve Bolat, 2008; Günlü vd., 2010), örgüt kültürü (Çelik, 2007), örgütsel adalet (Keklik ve Coşkun Us, 2013), personel güçlendirme (Sulu, 2012) gibi değişkenlerin alt boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla araştırmalar yapılmıştır. Bu nedenle, otel işletmeleri çalışanlarının içsel iş doyumunu ve dışsal iş doyumunu ile ÖVD arasındaki ilişkinin incelemek amacıyla aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₂: Otel işletmeleri çalışanlarının içsel iş doyumunu ve ÖVD arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Otel işletmeleri çalışanlarının dışsal iş doyumunu ve ÖVD arasında anlamlı bir ilişki vardır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı; otel işletmeleri çalışanlarının iş doyumunu ve ÖVD arasındaki ilişkinin saptanması, iş doyumunun ÖVD üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesi ve çalışanların demografik özelliklerinden cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, turizm eğitimi almış olma durumu, gelir düzeyi, sektörde çalışma süresi, işletmede çalışma süresi, kadro durumuna göre, iş doyumunu ve ÖVD sergileme düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığının tespit edilmesidir.

Ayrıca çalıştıkları departmana göre iş doyum ve ÖVD sergileme düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığının saptanması amaçlanmıştır.

Çalışma otel işletmeleri yöneticilerine çalışanların iş doyum düzeyleri ve ÖVD düzeyleri konusunda bilgi vermesi açısından önemlidir. Yazında iş doyum ve ÖVD ilişkisini inceleyen birçok araştırma (Arif ve Chohan, 2012; V-Budiman ve Anantadжая, 2014; Foote ve Tang, 2008; Lu vd., 2013) bulunmakla birlikte, yapılan araştırmalar iş doyumunun ÖVD'nin önemli bir açıklayıcısı olduğunu ileri sürmektedirler (Gündüz Çekmecelioğlu, 2007: 186). Bu araştırmaların çoğu iş doyumunun yanı sıra başka faktörlerle birlikte ÖVD arasındaki ilişkiyi ele almışlardır. Otel işletmelerinde yapılan ve yalnızca iş doyum ile ÖVD arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik spesifik bir araştırmaya rastlanmaması nedeniyle bu araştırma yazına sağlayacağı düşünülen katkı bakımından da önemli olduğu düşünülmektedir.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini, Türkiye'nin önemli büyük şehirlerinden ve turistik çekim merkezlerinden olan İzmir ili merkez ilçelerinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma evreni olarak dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin seçilme nedeni ise, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin diğer sınıflara göre (bir, iki, üç ve diğer işletme türleri) daha büyük olmasından dolayı daha üst düzeyde örgütlenme yapısına ve çalışma olanaklarına sahip olmasıdır (Pelit, 2011: 215). Diğer bir neden ise, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri diğer otel işletmelerine göre daha büyük olması ve daha fazla çalışan bulundurmaları araştırma evreni olarak seçilmesinin bir diğer nedenidir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün 2012 yılında yayınladığı İşletme Belgeli Tesis Sayısı Listesi'ne göre İzmir ili merkez ilçelerinde 5 adet beş yıldızlı ve 15 adet dört yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır (www.izmirkulturturizm.gov.tr). Bu otel işletmelerinin insan kaynaklar departmanlarından elde edilen bilgilere göre toplam 2035 çalışan bulunmaktadır. Anketin uygulanması bazı otel işletmelerinden izin alınamaması nedeni ile evrenin tamamına anket uygulanamamıştır. Bu nedenle izin alınabilen ve işbirliği yapan otellerde kolayda örnekleme yönteminin kullanılması tercih edilmiştir. İzin alınan otel işletmelerinin insan kaynakları ve önbüro departmanlarına anketlerin departmanlara dağıtılması amacıyla 09 Şubat-04 Mart 2013 tarihleri arasında toplam 650 anket formu verilmiş, verilen anketler bir hafta sonra geri alınmıştır. Dağıtılan anket formlarının 396 adeti geri dönmüş ancak 32'si katılımcıların anket formlarını eksik doldurduklarının anlaşılması, 12'si stajyer olması nedeniyle araştırmaya dahil edilmemiştir. Sonuç olarak 352 anket formu araştırmaya dahil edilmiştir. %95 güvenilir sınırlar içerisinde %5'lik hata payı dikkate alınarak ana kütlede alınacak olan örneklem büyüklüğü 327 olarak

saptanmıştır. Sekaran tarafından hazırlanan örneklem tablosuna göre ulaşılan sayının evreni temsil etmesi bakımından yeterli olduğu söylenebilir (Sekaran, 2000: 295).

Veri Toplama Aracı

Otel işletmeleri çalışanlarına yönelik iş doyumu ve ÖVD arasındaki ilişkinin analizi amacıyla, belirlenen örneklemden verilerin toplanması için yapılan alan araştırmasında anket tekniği kullanılmıştır.

Anket formu, 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ÖVD ölçeği, ikinci bölümde Minnesota İş Doyum Ölçeği (MSQ) ve son bölümde çalışanların demografik özelliklerinin de yer aldığı kişisel bilgi formu bulunmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler çalışanların algılama düzeylerine göre, kesinlikle katılmıyorum: 1 puan, katılmıyorum: 2 puan, ne katılıyorum ne katılmıyorum: 3 puan, katılıyorum: 4 puan, kesinlikle katılıyorum: 5 olarak değerlendirilmiştir.

MSQ Ölçeği; İş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilen ölçekler arasında en yaygın olarak kullanılan (Spector, 2007: 15) ve Weis, Dawis, England ve Lofquist tarafından geliştirilen MSQ ölçeği bu çalışmada kullanılmıştır. İş doyumunu, içsel iş doyumunu ve dışsal iş doyumunu olarak ayırmak mümkündür. Dışsal doyum; çalışmanın karşılığında elde edilen kazanımlara (ücret, iş güvencesi, vb.) bağlı doyumdur. Dışsal doyum; işletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve yöneticilerle ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işletmeye ait unsurlardan oluşmaktadır. İçsel doyum ise çalışma sırasında hissedilen doyumunu ifade eder. İçsel iş doyumunu; aktivite, bağımsızlık, çeşitlilik, sosyal statü, ahlaki değerler, iş güvenliği, sosyal hizmet, sorumluluk, yetenekleri kullanma, yaratıcılık, yetki ve başarı gibi unsurlardan oluşmaktadır (Kaya, 2007: 359).

ÖVD Ölçeği; Araştırmada, çalışanların ÖVD sergileme düzeylerini ölçmek için Podsakoff vd. tarafından geliştirilen ÖVD ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin özgecilik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem olmak üzere beş alt boyutu bulunmaktadır. Centilmenlik soruları ters kodlanmıştır (Podsakoff vd., 1990: 116).

VERİ ANALİZİ

Araştırma için toplanan anket verileri SPSS for Windows 16.0 programı (Statistical Program for Social Science) kullanılarak analiz edilmiştir. Alan araştırmasında toplanan verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov testi ile analiz edilmiştir. Analiz sonucu verilerin normal dağılıma uygun olmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle normal dağılıma uymayan verileri saptamak için çok değişkenli sapan analizi yapılmıştır. Yapılan sapan analizi sonucunda 31 anket veri setinden çıkartılarak veri seti normal dağılım önkoşulunu sağlar hale getirilmiştir. Bunun sonucunda, normal dağılım belirlendiği 321 adet anket, analiz kapsamına alınmıştır.

Bu bölümde güvenilirlik analizi, değişken gruplarını belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi, örneklem grubunun demografik özelliklerinin dağılımını belirlemek amacıyla frekans analizi, iş doyumunu ve ÖVD sergileme düzeylerinde demografik özelliklere göre farklılaşma olup olmadığını saptamak için t-testi (independent-samples t-test), tek yönlü varyans (Anova) analizi, iş doyumunu ile ÖVD arasındaki ilişkinin yönünü ve gücünü belirlemek için korelasyon analizi, kavramlar arasındaki neden-sonuç ilişkisini incelemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır.

Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Bu çalışmada kullanılan MSQ ve ÖVD ölçekleri daha önce yapılan çalışmalarda kullanıldığı için içerik geçerliliği ve uzman kişilerden görüş alınarak da görünüş geçerliliği belirlenmiştir. İş doyumunu ve ÖVD algılarını ölçmeye yönelik yapılan anketin yapısal geçerliliğini sınamak amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Tablo 1: İş Doyumu Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüklü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Ort.	Cronbach Alfa	P değeri
Faktör 1: İçsel İş Doyumu		6,38	27,46	3,82	0,87	0,001
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından memnunum.	0,77			3,79		
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından memnunum.	0,72			3,64		
Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından memnunum.	0,68			3,60		
Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından memnunum.	0,64			3,78		
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması bakımından memnunum.	0,61			3,93		
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağını bana vermesi bakımından memnunum.	0,60			3,91		
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından memnunum.	0,58			3,93		
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından memnunum.	0,56			3,71		
Bana sabit/sürekli bir iş olanağı sağlaması bakımından memnunum.	0,56			4,08		
Faktör 1: Dışsal İş Doyumu		1,49	25,04	3,61	0,82	0,001
Çalışma şartları bakımından memnunum.	0,76			3,75		
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından memnunum.	0,75			3,67		
Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından memnunum.	0,72			3,78		
İş içinde terfi olanağının olması bakımından memnunum.	0,64			3,44		
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından memnunum.	0,64			3,24		
İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya koyulması bakımından memnunum.	0,53			3,76		
Varimax rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans %52,518 KMO örneklem ölçümü: ,905; p<,001 Genel Ortalama: 3,74; Alpha: ,899						

MSQ ölçeğine yönelik yapılan açıklayıcı faktör analizi Tablo 1'de görülmektedir. Yapılan faktör analizi sonucunda p anlamlılık değeri 0,001 olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,90'dır. Test sonucu elde edilen değerler, verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Faktör yapısını belirlemek ve anlamlı yorumlanabilir faktörler elde etmek amacı ile temel bileşenler analizi yapılmış ve faktör yükü 0,40'ın üzerinde olan veriler dikkate alınmıştır. Tablo incelendiğinde, veri setinin ölçeğin orijinalinde olduğu gibi 2 boyut altında toplandığı görülmektedir.

Ölçeğin güvenilirliğini ölçmek amacı ile Cronbach Alpha değerine bakılır. Bu değer 0,80 üzeri olması, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu gösterir (Alpar, 2013: 849). Tabloya göre, araştırma örneğinde kullanılan MSQ ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,89 olarak hesaplanmıştır. MSQ ölçeğinin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca iş doyumunun alt boyutları olan içsel ve dışsal doyum güvenilirlik analizi sonucuna göre Cronbach Alpha değerlerinin 0,87 ve 0,82 oldukları görülmektedir. Bu bilgilere göre her iki alt boyutun da yüksek derecede güvenilir olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılanların iş doyumunu ortalamaları Tablo 1'de gösterilmektedir. Tabloya göre, çalışanların içsel iş doyum düzeylerinin dışsal iş doyum düzeylerinden fazla olduğu söylenebilir. İçsel iş doyumunu olumsuz olarak etkileyen unsur bağımsızlık (3,60), olumlu olarak etkileyen unsur ise sabit/sürekli iş olanağının (4,08) sağlanmasıdır. Dışsal iş doyumunu olumsuz olarak etkileyen unsur ücret, olumlu olarak etkileyen unsur ise çalışma arkadaşları ile olan uyumdur. Genel olarak bakıldığında ise iş doyumunu olumsuz etkileyen faktörler ücret, terfi, bağımsızlık, takdir edilme duygusu ve çeşitlilik (işinin çok meşgul edici olması) unsurlarıdır.

Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüklü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Ortalama	Cronbach Alfa	P değeri
Faktör 1: Yardımlaşma		7,85	23,37	4,31	0,88	0,001
İşe gelmeyen arkadaşımın görevini üstlenirim.	0,81			4,47		
İşe yeni başlayanların işe alışabilmelerine yardımcı olurum.	0,76			4,34		
İş yükü fazla olan arkadaşlarıma yardım ederim.	0,72			4,27		
İş yaparken problem yaşayan arkadaşlarıma gönüllü olarak yardım ederim.	0,69			4,23		
İş arkadaşlarımla haklarına saygı gösteririm.	0,64			4,33		
Diğer departman çalışanları ile ilişkilerimde problem yaratmaktan kaçınıyorum.	0,61			4,28		
Kendi departman arkadaşlarımla problem yaşamamaya özen gösteririm.	0,53			4,28		
Faktör 2: Sivil Erdem		1,80	14,76	4,06	0,82	0,001
Önemli olduğunu düşündüğüm ama zorunlu olmayan toplantılara katılırım.	0,78			3,89		
Kurumsal memorandum, duyuru, not...vs. materyalleri her zaman takip ederim.	0,72			4,10		
Kurum imajını destekleyecek her türlü faaliyete katılırım.	0,67			4,10		
Çalıştığım kurumdaki değişikliklere ayak uydururum.	0,55			3,14		
Faktör 3: Centilmenlik		1,18	12,42	3,96	0,73	0,001
Pireyi deve yaparım.	0,77			4,09		
İşimi gerektiği gibi yapabilmem için sürekli yönlendirilmem gerekir.	0,74			3,98		
Önemsiz konularda şikayet ederek çok zaman harcarım.	0,74			4,03		
Olayların olumlu yönündense olumsuz yönüne odaklanırım.	0,62			3,76		
Faktör 4: Vicdanlılık		1,05	12,05	4,17	0,78	0,001
İşimde verilen mola süresinin dışına çıkmam.	0,82			3,96		
Kontrol altında olmadığım zamanlarda bile kurum kurallarına uyarırım.	0,61			4,22		
İşe isteyerek/severek zamanında gelirim.	0,59			4,34		
Aldığım paranın hakkını vermem gerektiğine inanırım.	0,49			4,15		
Varimax rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans %62,62 KMO örneklem ölçümü: ,923; p< ,001, Genel Ortalama: 4,16; Alpha: ,90						

ÖVD'ye ilişkin temel boyutları incelemek amacıyla, ÖVD'yi oluşturan değişkenlere açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinin sonuçları Tablo 2'de özetlenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda p anlamlılık değeri 0,001 olarak gerçekleşmiştir. KMO örneklem değeri 0,923'dür. Test sonucu elde edilen değerler verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucu aynı anda farklı boyutlarda yer alan ve faktör açıklama düzeyi 0,40'ın altında olan maddeler veri setinden çıkarılmıştır. Tablo incelendiğinde elde edilen faktörlerin, Organ'ın tanımladığı ve ölçeğin dayandırıldığı ÖVD boyutlarıyla (özgecilik, nezaket, centilmenlik, sivil erdem ve vicdanlılık) tutarlı biçimde

toplandığı görülmüştür. Ancak analiz sonucunda, aslı 5 boyutlu olan ölçek, 4 boyutta toplanmıştır. Tabloda da görüldüğü üzere özgecilik ve nezaket boyutları yardımlaşma boyutu altında toplandığı görülmektedir. Ölçeğin orijinali ile bu çalışmadaki faktör dağılımları arasındaki farklılığın, algı farklılığından kaynaklandığı söylenebilir. Yazında özgecilik ve nezaket boyutlarının birbiri ile oldukça ilgili olduğuna vurgu yapılarak, her iki davranışın da diğerlerine yardımcı içerdiği ifade edilmektedir (Polat ve Ceep, 2008: 314-315).

Tabloya göre genel ÖVD ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,90 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bilgilere göre ÖVD ölçeğinin yüksek derece güvenilir olduğu söylenebilir. Bunun yanı sıra ÖVD alt boyutları (yardımlaşma, vicdanlılık, sivil erdem ve centilmenlik) için yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre ÖVD alt boyutlarının da oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Çalışanların ÖVD düzeylerine ait puan ortalamaları Tablo 2'de gösterilmektedir. Tabloya göre, en yüksek ortalama yardımlaşma alt boyutu, en düşük ortalama ise centilmenlik alt boyutuna aittir. Çalışanların en fazla gösterdiği ÖVD, işe gelmeyen arkadaşının görevini üstlenmesi (4,47) ve işe yeni başlayan arkadaşlarına yardımcı olmasıdır (4,34). Çalışanların ÖVD ve alt boyutlarından olan vicdanlılık, centilmenlik, sivil erdem ve yardımlaşma boyutu düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilir. Buna göre araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının yüksek düzeyde ÖVD sergilediklerini söylemek mümkündür.

Araştırma Bulguları ve Değerlendirilmesi

Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sayısal ve yüzdesel dağılım Tablo 3'de gösterilmektedir. Araştırmaya toplam 321 kişi katılmıştır.

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Yaş	n	%	Turizmi Eğitimi	n	%
25 yaş ve altı	87	27,1	Evet	164	51,1
26-30 yaş	83	25,9	Hayır	157	48,9
31-35 yaş	72	22,4	Gelir Düzeyi		
36 yaş ve üstü	79	24,6	1000 TL ve altı	139	43,3
Cinsiyet			1001 -1500 TL	138	43,0
Kadın	95	29,6	1501 TL ve üstü	44	13,7
Erkek	26	70,4	Kadro Durumu		
Medeni Durum			Daimi (Kadrolu)	283	88,2
Evli	154	48,0	Geçici (Sözleşmeli)	38	11,8
Bekâr	167	52,0	Departman		
Sektördeki İş Tecrübesi			Servis	113	35,2
1 yıl ve altı	26	8,1	Önbüro	72	22,4
2-5 yıl	90	28,0	Kat Hizmetleri	41	12,8
6-9 yıl	58	18,1	Mutfak	34	10,6
10 yıl ve üstü	147	45,8	Muhasebe	26	8,1
İşletmedeki Çalışma Süresi			Güvenlik	20	6,2
1 yıl ve altı	90	28,0	Diğer	15	4,7
2-5 yıl	145	45,2			
6-9 yıl	33	10,3			
10 yıl ve üstü	53	16,5			
Eğitim Düzeyi					
İlköğretim	32	10,0			
Lise	149	46,4			
Önlisans	82	25,5			
Lisans	58	18,1			

Tablo 3'e göre örneklemin %53'ü 30 yaş ve altında, %70'i erkek, %52'si bekâr, %46'sının sektördeki iş tecrübesi 10 yıl ve üzeri, %45' inin işletmedeki çalışma süresi 2-5 yıl arası, %46'sı lise mezunu, %51'i turizm eğitimi almış, %43'ü 1000 TL ve altında gelire sahip, %88'i kadrolu çalışmakta, %35'i servis ve %22'si ise önbüro departmanında çalışmaktadır.

Otel işletmelerinde araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının demografik özelliklerine göre iş doyum düzeylerinde farklılaşma olup olmadığını saptamak için yapılan t- testi ve Anova analizi sonuçlarına göre çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, kadro durumu, eğitim düzeyi ve işletmedeki çalışma süresi gibi faktörlere göre iş doyum düzeyleri farklılaşma göstermemektedir. Şahin ve Kaya'nın otel işletmelerinde yaptıkları çalışmalarda; çalışanların iş doyum düzeyleri, çalıştıkları departmanlara göre farklılaşmaktadır (Kaya, 2007: 368). Buna karşın, bu çalışmada iş doyumuna verilen puanların birbirine yakın olması nedeniyle çalıştıkları departmana göre iş doyum düzeylerinin farklılaşmadığı söylenebilir.

Otel işletmesi çalışanlarının iş doyum düzeyleri, çalışanların turizm eğitimi almış olma durumuna, sektördeki iş tecrübesine ve gelir düzeyine göre farklılaşmaktadır. Otel işletmelerinde turizm eğitimi almış olan çalışanların iş doyum düzeyleri, turizm eğitimi almayanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu

durum turizm eğitimi alan çalışanların sektörü tanımları nedeniyle beklentilerinin yüksek olmamasından dolayı, iş doyum düzeylerinin daha yüksek çıktığı şeklinde yorumlanabilir. Sarker ve arkadaşlarının (2003) otel işletmelerinde çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada, hizmet süresinin arttıkça iş doyumunun arttığı ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada da, sektörde iş tecrübesi 10 yıl ve üzeri olan çalışanların iş doyum düzeyleri daha yüksek çıkmıştır. Günlü ve arkadaşları (2010), Kara ve arkadaşlarının (2012) otel işletmelerinde iş doyumunu ölçmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada, gelirin iş doyum düzeyini etkilediği ve gelir arttıkça iş doyum düzeylerinin arttığı belirlenmiştir. Bu çalışmada da, gelir düzeyleri 1501 TL ve üzeri olan çalışanların iş doyum düzeyleri daha yüksek çıkmıştır. Buna göre çalışanların gelir düzeyleri arttıkça iş doyum düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Yeşiltaş ve arkadaşlarının (2011) otel işletmelerinde yapmış oldukları çalışmada çalışanların ÖVD düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermemiştir. Keleş ve Pelit'in (2009) otel işletmelerinde çalışanların ÖVD düzeylerini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, çalışanların eğitim düzeylerine göre ÖVD düzeylerinin farklılaşmadığı saptanmıştır. Bu çalışmada ise, araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının demografik özelliklerine göre ÖVD düzeylerinde farklılaşma olup olmadığını belirlemek için yapılan t- testi ve Anova analizi sonuçlarına göre cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyine göre ÖVD sergileme düzeylerinde farklılaşma bulunmamaktadır. Çalışanların çalıştıkları departmana göre de ÖVD sergileme düzeyleri farklılaşmamaktadır.

Çalışanların yaş, turizm eğitimi almış olma durumu, kadro durumu, işletmedeki çalışma süresi, sektördeki iş tecrübesi, gelir düzeyi değişkenleri ile ÖVD sergileme düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Keleş ve Pelit'in (2009) yapmış oldukları çalışmada, çalışanların yaşlarına göre ÖVD düzeylerinin farklılaştığı saptanmıştır. İzmir il merkezinde yapılan bu çalışmada da otel işletmesi çalışanlarından en fazla ÖVD sergileyen yaş grubu 36 yaş ve üzeri olan çalışanlar, en az ÖVD sergileyen ise 25 yaş ve altında olan çalışanlardır. Turizm eğitimi alan çalışanların ÖVD puan ortalamaları, almayanlara göre daha yüksektir. Bu durumda turizm eğitimi alan çalışanlar daha fazla ÖVD sergilemektedirler. Turizm eğitimi alan çalışanların daha fazla ÖVD sergileme nedeni olarak, çalıştığı iş kolunda gerekli olan beceriyi eğitimleri sırasında öğrenmiş olması gösterilebilir. Otel işletmelerinde kadrolu çalışanların ÖVD puan ortalamaları, geçici çalışanlara göre daha yüksektir. Otel işletmelerinde kadrolu çalışanlar daha fazla ÖVD sergilemektedirler. İşletmedeki iş tecrübesi 10 yıl ve üzeri olan çalışanların ÖVD puanları, işletmedeki çalışma süresi 10 yıldan az olanlara göre daha yüksektir. Çalışanların sektördeki iş tecrübesi 10 yıl ve üzeri olanların ÖVD puanları, sektördeki iş tecrübesi 10 yıldan az olanlara göre daha yüksektir. Gelir düzeyi 1501 TL ve üzeri olan çalışanların ÖVD sergileme düzeyleri daha yüksek çıkmıştır. Çalışanların gelirleri arttıkça işletmeye yönelik daha fazla ÖVD göstermektedir.

Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4: Korelasyon Katsayıları ve İlişki Durumu

R	İlişki
0,00-0,29	Zayıf
0,30-0,69	Orta
0,70-1,00	Yüksek

Korelasyon katsayısının büyüklük bakımından yorumlanmasında kesin olarak belirlenen aralıklar bulunmamakla birlikte, sosyal bilimlerde korelasyon katsayılarının yorumlanmasına ilişkin Tablo 4’de gösterilen değerler kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2011: 32).

Tablo 5: İş Doymu ve Alt Boyutları ile ÖVD Arasındaki Korelasyon Analizi

	İçsel İş Doymu	Dışsal İş Doymu	İş Doymu	ÖVD
İçsel İş Doymu PearsonKorelasyon	1	,631**	,931**	,399**
Dışsal İş Doymu PearsonKorelasyon	,631**	1	,870**	,333**
İş Doymu PearsonKorelasyon	,931**	,870**	1	,410**

**Korelasyon %99 düzeyinde anlamlıdır. (2 Yönlü)

Budi ve Anantadjaya (2014), Nadiri ve Tanova' nın (2010) otel işletmelerinde iş doymu ve ÖVD arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yapmış oldukları çalışmada, iş doymu ve ÖVD arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. İzmir il merkezinde bulunan otel işletmeleri çalışanlarının iş doymu ve ÖVD arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 5'te görülmektedir. Tabloya göre çalışanların toplam iş doymu ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Değişkenler arasında pozitif (doğru) yönlü, orta kuvvette bir ilişki vardır ($r = 0,410$). Çalışanların iş doymu arttıkça, ÖVD de artmaktadır. Bu nedenle otel işletmeleri çalışanlarının iş doymu ile ÖVD arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla geliştirilen H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

İçsel İş doymu ve ÖVD arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 5'te görülmektedir. Çalışanların içsel iş doymu ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Değişkenler arasında pozitif (doğru) yönlü, orta kuvvette bir ilişki bulunmaktadır ($r = 0,399$). Çalışanların içsel iş doymu arttıkça, genel ÖVD de artacaktır. Bu bakımdan içsel iş doymu ile genel ÖVD arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. İlişkiye yönelik geliştirilen H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Dışsal İş doymu ve ÖVD arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 5'te görülmektedir. Çalışanların dışsal iş doymu ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Değişkenler

arasında pozitif (doğru) yönlü zayıf bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,333$). Çalışanların dışsal iş doymu arttıkça, genel ÖVD puanı da artacaktır. Bu bakımdan dışsal iş doymu ile genel ÖVD arasında pozitif yönlü orta kuvvette bir ilişki vardır. İlişkiye yönelik geliştirilen H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: İçsel İş Doymu ve Dışsal İş Doymunun ÖVD Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Yapılan Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Katsayı		T	p	F	Model (p)
		B	S.hata				
Genel ÖVD	Sabit	2,945	,153	19,252	,001	32,628	,001
	İçsel İş Doymu	,315	,049	4,779	,001		
	Dışsal İş Doymu	,134	,044	2,040	,042		
R				0,413			
Düzeltilmiş R ²				0,165			
R ²				0,170			

İçsel iş doymu ve dışsal iş doymunun ÖVD üzerine etkisini belirlemeye yönelik yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da özetlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre F değerinin; 32,628; $p<0,05$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleştiği görülmektedir. Sonuçlara göre içsel iş doymu ve dışsal iş doymu, ÖVD'nin %17'lik bir kısmını açıklamaktadır. Her iki değişkenin p değerleri 0,05'den küçük olduğu için anlamlı olduğunu ve değişkenlerin çalışanların ÖVD'sini etkilemekte olduğunu söylemek mümkündür. İçsel iş doymu bir birim arttırıldığında ÖVD %31,5 ve dışsal doym bir birim arttırıldığında ÖVD %13,4 oranında artmaktadır. Regresyon analizi sonucuna göre, otel işletmesi çalışanlarının içsel ve dışsal iş doymunun ÖVD üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Ancak içsel ve dışsal iş doymu karşılaştırıldığında içsel iş doymunun ÖVD'yi daha fazla etkilediğini söylemek mümkündür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışanların işletme için kendilerinden beklenenden çok fazlasını, hiçbir karşılık beklemeden, gönüllü bir şekilde yapması gibi davranışlar sergilemesi anlamına gelen ÖVD sergilemeleri mikro düzeyde işletmeler, makro düzeyde ülkeler açısından oldukça faydalı sonuçlar doğurmaktadır. Dolayısıyla ülkelerin gelişimine katkı sağlayan turizm endüstrisi içerisinde yer alan otel işletmelerinde de, çalışanların ÖVD sergilemesi oldukça önemlidir. Bu nedenle otel işletmeleri çalışanlarının daha fazla ÖVD sergilemeleri sağlanmalıdır. Araştırmada; turizm eğitim almış olan, sektörde iş tecrübesi 10 yıl ve üzeri olan, işletmedeki çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olan, gelir düzeyi yüksek olan ve kadrolu çalışanların daha fazla ÖVD sergilediği ortaya çıkmıştır.

Otel işletmelerinde çalışanların iş doymununun yüksek olması, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle otel işletmeleri yöneticileri, çalışanların iş doymularını arttırmak için çaba göstermelidirler. Araştırmada, turizm eğitim almış olan, sektördeki iş tecrübesi 10

yıl ve üzeri olan ve gelir düzeyi yüksek olan çalışanların iş doyum düzeyleri yüksek çıkmıştır.

Ayrıca araştırma sonucuna göre, İzmir ili merkez ilçelerinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının iş doyumunu ile ÖVD arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Buna göre çalışanların iş doyumunu artıkça ÖVD sergileme düzeyleri artacak ya da iş doyum düzeyleri azaldıkça ÖVD sergileme düzeyleri azalacaktır. Ayrıca yapılan regresyon analizi sonucuna göre otel işletmeleri çalışanlarının iş doyumunu, ÖVD sergileme düzeylerini etkilemektedir. Bu durum, çalışanların işletmeye gönüllü olarak ilave katkılar sağlama eğiliminde olduğuna işaret etmektedir. İşinde doyuma ulaşan çalışanların ÖVD sergilediği ve bunun da işletmeye katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Çalışanların iş doyumunu ve ÖVD arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmadan çıkan sonuçlar doğrultusunda, araştırmaya konu olan otel işletmeleri yöneticilerine yönelik öneriler aşağıda yer almaktadır.

- İşletmede doyuma ulaşan çalışanlar, yaptıkları işte normal beklentilerin üzerine çıkacak davranışlar sergileyerek işletmenin etkinlik ve verimliliğine katkı sağlamaktadırlar. Otel işletmeleri yöneticilerinin, işletmeyi daha çok sahiplenen, işini geliştirmeye çalışan, kendi iş ve görevlerinin yanında çalışma arkadaşlarının iş ve görevlerini kolaylaştırmaya çalışan, işletmede vatandaşlık bilinci ile çalışan bireylere sahip olabilmek için iş doyumunu konusuna önem vermeleri gerekmektedir. Bu bağlamda otel işletmeleri yöneticilerinin, işletmelerinin etkinlik ve verimliliğini arttırmak amacıyla çalışanlarının iş doyum düzeylerini arttırmalarını gerekmektedir.
- Çalışmada turizm eğitimi almış olan çalışanların iş doyumunu ve ÖVD sergileme düzeyleri, turizm eğitimi almamış olan çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Buna karşın örnekleme oluşturan otel işletmeleri çalışanlarının turizm eğitimi almış olanlar ile almayanlarının sayısı birbirine yakındır. Bu nedenle yöneticilerin, işe alımlarda turizm eğitimi almış olan bireylerin seçimine özen göstermeleri gerekmektedir. Böylece çalışanlar daha kaliteli hizmet sunarak müşteri memnuniyetinin artmasını sağlayabilirler. Otel işletmelerinde kaliteli, nitelikli, işletmede verimli olabilecek ve işletmeye katkı sağlayabilecek iş gücünün, sadece turizm eğitimi almış çalışanlar ile sağlanabileceği düşünülmektedir.
- Çalışanların iş doyum düzeylerinin artırılması için otel işletmelerinde uygulanan ücretlerin iyileştirilmesi ve terfi olanaklarının artırılması gerekmektedir. İş doyumunu yüksek olan çalışanlar daha fazla ÖVD sergileyerek işletmeye katkı sağlayacaktır.
- Araştırmada işletmedeki çalışma süresi 10 yıl ve üzeri çalışanların ÖVD düzeylerinin daha yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir. Buna göre otel

işletmeleri yöneticilerinin iş gücü devir hızının azaltılabilmesi ve işletmedeki çalışma süresi arttırılabilmesi için gerekli motivasyon araçları geliştirilmeli ve iyileştirilmelidir. Böylece çalışanların daha fazla ÖVD sergilemesi sağlanabilir.

- Çalışma sonucunda örnekleme oluşturan otel işletmelerinde kadrolu çalışanların, geçici çalışanlara göre daha fazla ÖVD sergilediği ortaya çıkmıştır. Bu nedenle yöneticilerin, toplam çalışan sayısı içerisinde kadrolu çalışan sayısını arttırması ve çalışanlara iş garantisi vermeleri gerekmektedir.

İş doyumu ve ÖVD ile ilgili ileride yapılacak olan araştırmalara yönelik öneriler ise aşağıda yer almaktadır.

- Araştırma sonuçlarının turizm alanında genellenebilmesi için farklı turizm merkezlerinde bulunan otel işletmelerinde konuyla daha büyük örneklem üzerinde araştırma yapılması gerekmektedir. Ayrıca iş doyumu ve ÖVD arasındaki ilişki, yiyecek-içecek ve seyahat işletmeleri gibi diğer turizm işletmelerinde de araştırma konusu olabilir.
- Bu araştırmada dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri, zaman kısıtı olması ve çalışanların sayısının fazla olması nedeniyle araştırma evreni olarak seçilmiştir. İleride yapılacak çalışmalarda farklı örgüt yapısına sahip olan bir, iki ve üç yıldızlı otel işletmelerinde de araştırma yapılarak bulgular karşılaştırılabilir.
- İş doyumu ve ÖVD' ye ilişkin bilgiler sadece otel işletmeleri çalışanlarının değerlendirilmesiyle elde edilmiştir, konuyla ilgili yönetici görüşlerine değinilmemiştir. İleride yapılacak araştırmalarda, iş doyumu ve ÖVD'ye yönelik yönetici görüşleri de değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

Alpar, R. (2013). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören tatmini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (4): 1-25.

Aktaş, A. (2002). *Turizm işletmeciliği ve yönetimi*. Antalya: Detay Yayıncılık.

Arif, A. ve Chohan, A. (2012). How job Satisfaction is influencing the organizational citizenship behavior (OCB): A study on employees working in banking sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4 (8): 74-88.

Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: Akademik örgütler için bir alan araştırması. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4 (7): 1-30.

Bolat, O. İ. ve Bolat, T. (2008). Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (9): 75-94.

Bozkurt, S. ve Doğan, A. (2006). “İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki: Çanakkale İlindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmesinde Bir Uygulama”, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi III. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi Bildiri Kitabı, Mayıs 25-28, Çanakkale.

Budiman, A., Anantadjaya, S. P. D. ve Prasetyawati, D. (2014). Does job satisfaction influence organizational citizenship behavior? An empirical study in selected 4-star hotels in Jakarta, Indonesia. *RIBER: Review of Integrated Business and Economics Research*, 3 (1): 130-149. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2406800

Burns, M. ve Collins, R. W. (2000). “*Organizational citizenship in the context: A research agenda*”, <http://hsbBaybr.edu.htm/>

Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum*. 14. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.

Çelik, M. (2007). Örgüt kültürü ve örgütsel vatandaşlık davranışı bir uygulama. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Demirel, Y. ve Özçınar, M. F. (2009). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerine etkisi: Farklı sektörlerle yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (1): 129-145.

Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü, Yayın No:1.

Ergun Özler, D. (2010). Örgütsel Davranışta Güncel Konular. D. Ergun Özler (Der.) *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: İçinde* 101-127. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Foote, D. A. ve Tang, T. L. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB). *Management Decision*, 46 (6): 933-947.

Güçlü Nergis, H. (2012). Otel işletmeciliği. M. Akoğlan Kozak (Ed.). *Otel işletmelerinde yönetim: İçinde* 29-50. Ankara: Detay Yayıncılık.

Gündüz Çekmecelioğlu, H. (2007). Yönetim Desteği, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Performansı Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi, IV. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27 Mayıs 2007, Sakarya.

Günlü, E., Aksaraylı, M. ve Şahin Perçin, N. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22 (5): 693-717.

İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, <http://www.izmirkulturturizm.gov.tr/belge/1-99011/isletme-belgeli-tesis-listesi-2012.html>, (02.02.2013).

Kaplan, İ. (2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ilişkisi; Konya emniyet teşkilatı üzerinde bir uygulama. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Kara, D., Uysal, M. ve Magnini, V. (2012). Gender differences on job satisfaction of the five-star hotel employees: the case of the Turkish hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality*, 24 (7): 1047-1065.

Kaya, İ. (2007). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş tatminini etkileyen faktörler: Geliştirilen bir iş tatmin ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2): 355-372.

Keklik, B. ve Coşkun Us, N. (2013). Örgütsel adalet algılamalarının iş tatminine etkisi: Hastane çalışanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2):143-161.

Kidder, D. L. (2002). The influence of gender on the performance of organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*. 28 (5): 629-648.

Koroğlu, Ö. (2011). İş doyumu ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14): 245-266.

Locke, A. E. (1976). *Handbook of industrial and organizational psychology*. M. D. Dunette (Der.) The nature and causes of job satisfaction: İçinde 1297-1349. Chicago: Rand-McNally.

Li, N., Crant, J. M. ve Liang, J. (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *Journal of Applied Psychology*, 95 (2): 395-404.

Lu, C., Shih, Y. ve Chen, Y. (2013). Effects of emotional labor and job satisfaction on organizational citizenship behaviors: a casestudy on business hotel chains. *The International Journal of Organizational Innovation*, 5 (4): 165-176.

Ma, E., Qu, H., Wilson, M. ve Eastman, K. (2013). Modeling OCB for hotels: Don't forget the customers. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54 (3): 308-317.

Nadiri, H. & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29: 33-41.

Najafi, S., Noruzy, A., Azar, H. K., Nazari-Shirkouhi, S. ve Dalvand, M. R. (2011). Investigating the relationship between organizational justice, psychological empowerment, job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An empirical model. *African Journal of Business Management*, 5 (13): 5241-5248.

Olalı, H. ve Korzay, M. (1993). *Otel işletmeciliği ve yönetimi*. İstanbul: Beta Yayın.

Oral, S. (2005). *Otel işletmeciliği ve verimlilik analizleri*. 5. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., ve Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. USA: Sage Publications.

Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10 (2): 85-97.

Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with co-workers' behavior. *Employee Relations*, 2 (1): 88-106.

Ölçüm Çetin, M. (2004). *Örgütsel vatandaşlık davranışı*. Ankara: Nobel Yayın.

Örücü, E., Kılıç, R., ve Aksakal, M. (2010). Çalışma yaşamında iş doyumunu ve Balıkesir Emniyet Müdürlüğü çalışanları üzerine bir araştırma. *Mevzuat Dergisi*, 13 (145): 1-9.

Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim Ekonomi Yayınları*, 13 (1): 40-51.

Öztürk, Y. ve Alkış, H. (2011). Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmininin ölçülmesi üzerine bir araştırma. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14): 437-460.

Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2010). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeyleri: Sayfiye ve şehir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2 (1):43-72.

Pelit, E. (2011). Güçlendirmede yönetici ve işgören algılamalarının karşılaştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (25): 209-225.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H. ve Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors, and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1 (2), 1990: 107-142.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. ve Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26 (3): 513-563.

Polat, S. ve Ceep, C. (2008). Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (54): 307-331.

Pantouvakis, A. ve Bouranta, N. (2013). The interrelationship between service features, job satisfaction and customer satisfaction Evidence from the transport sector. *The TQM Journal*, 25 (2): 186-201.

Rego, A., Neuza, R. ve Cunha, M. P. (2010). Perceptions of organizational virtuousness and happiness as predictors of organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Ethics*, 93 (2): 215- 235.

Robbins, S. L. (2003). *Organizational Behavior. 10th. Edition*, Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.

Santa Cruz, F. G., Lopez-Guzman, T. ve Sanchez Canizares, S. (2014). Analysis of Job Satisfaction in the Hotel Industry: A Study of Hotels in Spain. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13 (1): 63-80.

Sarker, S., Crossman, A. ve Chinmeteeputuck, P. (2003). The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand. *Journal of Managerial Psychology*, 18 (7): 745-758.

Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: a skill building approach*. 3rd. Ed. USA: Wiley and Sons.

Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5 (1): 55-64.

Spector, P. E. (2007). *Industrial and organizational behavior: Research and Practice*, 5.th Edition, USA: John Wiley&Sons.

Sulu, İ. (2012). Personel güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyetine etkisi üzerine bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Niğde.

Yeşiltaş, M., Türkmen, F. ve Ayaz, N. (2011). Otel işletmelerinde algılanan örgütsel prestijün örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkileri. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12 (2): 171-189.

Yeşilyurt, N. (1991). *Örgütlerde personel motivasyonunun yönetici personel açısından ele alınması*. İstanbul: İstanbul Üniv. Sos. Bil. Ens. Yayınları.

Yılmaz, K. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyumu düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. *Anadolu Journal of Educational Sciences International*, 2 (2): 1-14.