

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA¹

Sefa CEYHAN² & Mustafa YILDIRIM³

Öz

Çalışanların kişilik özellikleri hakkında bilgi sahibi olmak, onların doğru işe uygun şekilde yerleştirilmesini kolaylaştırmaktadır. Ancak bu durum günümüz işletmelerinde tek başına yeterli değildir. İşletmelerin daha iyi hizmet sunabilmesi için çalışanların fazladan rol ve görevleri kapsayan davranışlar göstermesi de önem taşımaktadır. Bu önem doğrultusunda, otel işletmelerinde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin, ÖVD üzerindeki olası etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma amacı kapsamında yüz yüze anket yöntemi tercih edilmiş ve 397 kişilik veri seti değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma sonucunda; dışa dönük kişilik özelliğinin ÖVD'nin sivil erdem ve nezaket boyutu üzerinde anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiş, uyumluluk kişilik özelliğinin tüm ÖVD boyutları üzerinde anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Kişilik özelliklerinin duygusal denge boyutunun ÖVD'nin centilmenlik ve özgecilik üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu belirlenirken, öz disiplin kişilik özelliğinin centilmenlik, sivil erdem ve özgecilik üzerinde anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca gelişime açıklık kişilik özelliğinin ÖVD'nin sivil erdem ve özgecilik boyutları üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar dikkate alındığında otel çalışanlarının sahip olduğu kişilik özelliklerinin ÖVD sergileme düzeyinde kısmi etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Kişilik, Kişilik Özellikleri, Beş Faktör Kişilik Kuramı, Örgütsel Vatandaşlık, Otel İşletmeleri.*

JEL Kodları: *D23, M10, M12, M54.*

Başvuru: *26.05.2019*

Kabul: *30.09.2019*

1- Bu çalışma, Sefa Ceyhan'ın "Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden (Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018) üretilmiştir.

2- Doktora Öğrencisi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bölümü, Burdur/Türkiye, ceyhansafa@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-3788-0756>

3- Dr. Öğr. Üyesi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Alanya/Türkiye, mustafa.yildirim@alanya.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-4471-1333>

THE EFFECT OF PERSONALITY TRAITS ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS: A STUDY ON FIVE STAR HOTELS

Abstract

Having knowledge about the personality traits of employees makes it easier to place them in the right job. However, this situation alone is not enough in today's businesses. In order to provide better service to enterprises, the employees should demonstrate behavior involving extra roles and tasks. Therefore this study was prepared to determine the effect of the personality traits of individuals working in hotels on OCB. In the research purpose, face to face survey method was preferred and data set of 397 people was evaluated. According to the findings; The extraversion personality trait had a significant effect on OCB's civil virtue and courtesy dimension, and the agreeableness personality trait had a significant effect on all OCB dimensions. While the neuroticism dimension of personality traits had a significant effect on OCB's sportsmanship and altruism, conscientiousness personality traits had a significant effect on sportsmanship, civil virtue and altruism. In addition, the personality trait of openness has a significant effect on the dimensions of civil virtue and altruism in the OCB. When these results are taken into consideration, it is concluded that the personality traits of hotel employees have a partial effect on OCB display level.

Keywords: *Personality, Personality Traits, Theory of Five Factor Personality, Organizational Citizenship, Hotel Organizations.*

JEL Codes: *D23, M10, M12, M54.*

Bu çalışma, Araştırma ve Yayın Etiğine uygun olarak hazırlanmıştır.

1. GİRİŞ

İnsan, işletmeyi oluşturan, yöneten ve işleten kişidir. Dolayısıyla insan olmadan bir işletmenin varlığından söz edilemez (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2009). Bu bakımdan insanın bireysel farklılıklarını meydana getiren kişiliğin açıklanmasının ve kavranmasının önem taşıdığı ifade edilebilir. Nitekim işlerin verimli şekilde yapılabilmesine olanak tanıyıp, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmada kolaylık sağlayarak performansı arttıran en önemli etkenlerinden birisinin kişilik olduğu bilinmektedir (Okutan, 2010). Barrick ve Mount (1991) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada kişilik özellikleri ile performans arasındaki ilişki incelenmiş, iş performansının belirlenmesinde kişilik özelliklerinin öz disiplin boyutunun etkili olduğuna değinilmiştir. Buradan hareketle çalışanlarda kişiliğin belirlenmesi ve her bir çalışanın kişilik özelliğine göre istihdam edilmesi gerektiği ifade edilebilir. Leduc vd. (2015) tarafından yapılan bir başka araştırmada kişilik özellikleri ile kişisel değerler arasındaki ilişki incelenmiştir. Bireyler için önemli olan her şeyin kişisel bir değer olarak atfedildiği çalışmada, kişisel değerler ile kişilik özellikleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ancak çalışanların sadece kişiliğinin bilinmesi kimi zaman yeterli olmamaktadır. Mevcut iş koşullarında iş görenin biçimsel rol ve görevlerinin haricinde gönüllü davranışlar da göstermesi beklenmektedir. Bu gönüllü davranışlar ise örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ile açıklanmaktadır. ÖVD ile ilgili yapılan çalışmalarda kişilik ve ÖVD arasında yakın ilişki olduğu, örgüt içi performans artırıcı

faaliyetlerde her iki kavramın da etkin rol oynadığı bilinmektedir (Erdaş, 2010). Öyle ki yapılan çeşitli araştırmalarda (Morrison, 1994; Pond vd. 1997; Lam vd., 1999) ÖVD'nin örgütsel yaşamın önemli bir parçası olarak değerlendirilmesi gerektiği ve yönetsel verimlilik üzerinde doğrudan katkı sağlayıcı bir etken olduğu vurgulanmaktadır. Organ (1988, 1990) ile Borman ve Motowidlo (1993) yapmış oldukları çalışmalarda, ÖVD'nin örgüt üzerinde etkili bir yönetim fonksiyonu olup olmadığını araştırmışlar ve örgütsel başarının önemli bir etkeni olduğunu tespit etmişlerdir. Bu tespit dikkate alındığında hem kişiliğin hem de ÖVD'nin emek yoğun yapıya sahip turizm sektöründe önem taşıdığı ifade edilebilir (Bryant, 2004; Aksu vd., 2009; Pekey ve Arslanbaş, 2007; Uğurlu vd., 2011). Bu bağlamda otel çalışanlarının kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde ne gibi etkiye sahip olduğu halen yanıtlanması gereken bir araştırma sorusu olarak görülmektedir. Bu araştırmanın temel amacı; beş yıldızlı otellerde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin, ÖVD üzerindeki olası etkilerinin belirlenmesidir. Ulaşılan sonuçların ilgili alandaki örgütsel karar ve uygulamaların sağlıklı şekilde yürütülmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.1. Literatür Taraması

İnsanlar gerek dış görünüş gerekse davranışsal eylemler açısından birbirinden farklılık göstermektedir (Tatlıoğlu, 2014). Kişilik üzerinde çalışma yapan araştırmacılar, kişiliği tanımlarken söz konusu farklılıklar nedeni ile benzer ancak kimi noktalarda da zıt tanımlamalar yapmaktadır. Bu nedenle kişilik tanımlaması konusunda ortak bir kaniya varmak mümkün değildir (Yalçınkaya, 2014). Psikolog Gordon Allport'a (1937) göre kişilik, sürekli gelişen ve değişen dinamik, organize bir sistemdir (Arslan, 2008). Diğer bir deyişle, bireyleri birbirinden ayırt etmeye yarayan kişisel davranışları ifade etmektedir (Hogan, 1994). Bu davranışlar ise içinde bulunulan mevcut koşul, üyeler arası etkileşim ve çevresel faktörlerden oluşan genel bir sonuçtur (Özsoy ve Yıldız, 2013; McAdams, 1997). Bu genel sonucun oluşumuna katkıda bulunan birçok değişken olmakla birlikte kişilik ile ilgili yapılan çalışmalarda birçok kuram geliştirilmiştir. Bu kuramlar genellikle dışarıdan herhangi bir etkiye maruz kalınmadan gözlenebilen nitelikteki özelliklerin neler olduğunu açıklamaya yöneliktir (Şanlı, 1991; Topçu, 2015). Örneğin beş faktör kişilik kuramı (BFKK), kişiliğin oluşumunda tek bir baskın etken olmadığını ve bireylerdeki kişilik özelliklerinin birçok farklı sıfat ile ifade edilebileceğini öne sürmektedir (Tomrukçu, 2008; Burger, 2006). Sigmund Freud tarafından geliştirilen psikanalitik kişilik kuramı ise, bireylerde gözlemlenebilir tüm davranışların bir nedeninin bulunduğunu öne sürmektedir. Bu nedenler bireyin bebeklik, çocukluk ve gençlik yıllarına dayandırılmaktadır (Menand, 2017). Bir diğer kişilik kuramı Eric Fromm'a aittir. Fromm'un kişilik kuramı bireylerdeki kaygı durumları ve bu kaygılardan kaçış üzerine kuruludur. Fromm, bireylerin sınırlarını aşarak kendisini keşfetme ya da bireysel farkındalığını sağlaması gerektiğini savunmaktadır (Fromm, 1956). Sağlanan bu bireysel farkındalık ise kişiliğin çok yönlü bir olgu olduğuna vurgu yapmaktadır. (Allport, 1937) Bu kapsamda bireylerin, içe dönük kişilik yapısına sahip olmaları ya da dışa dönük kişilik özelliği sergilemelerinin, örgütsel vatandaşlık davranışının (ÖVD) uygulanmasında belirleyici bir etken olduğu ifade edilebilir (Chen ve Carey, 2009). Smith, Organ ve Near'a göre dışa dönük kişilik özelliği sergileyen bireylerin; aktif, konuşkan, samimi ve dış çevre ile yakın ilişki kurabilmesi, ÖVD'nin uygulanmasında belirleyici olmaktadır (Smith vd., 1983). Buna karşın içe dönük kişilik yapısına sahip olan bireylerin, kişisel kaygı

ve endişeleri ile daha çok meşgul olması sebebiyle diğerlerini düşünmek ya da örgütün ihtiyaçlarıyla ilgilenmek yerine kendi çıkarlarını gözetmeleri ÖVD'nin sergilenmesinde engel teşkil eden niteliklerdir (Kamer, 2001; Hui vd., 1999). Bu niteliklerden hareketle ÖVD'nin, hem örgüt için gerekli unsurları içinde barındıran hem de bireylerin sahip olduğu kişilik yoluyla değişkenlik gösterebilen önemli bir kavram olduğu ifade edilebilir (Smith vd., 1983).

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ilk olarak Chester Barnard (1938) tarafından «işbirliğine hazır olma» şeklinde tanımlanmış daha sonra Daniel Katz'ın (1964) «yenilik ve eş zamanlı davranış» teorisi ile ele alınmıştır. Ancak ÖVD'nin literatüre kazandırılması Dennis Organ'ın (1977) «tatmin performansı» kuramı ile günümüzdeki haline ulaşmıştır (Podsakoff vd., 2000; DiPaola ve Hoy, 2005). Organ tarafından «iyi asker sendromu» olarak da adlandırılan ÖVD, örgütün aktif işleyişine katkı sağlayan ve zorlayıcı olmayan ortaklaşa davranışlar topluluğudur (Taşçı ve Koç, 2007). Söz konusu ortaklaşa davranışlar ise bireylerde gönüllü olarak sergilenen ve iş tanımında yer almayan ÖVD'ye vurgu yapmaktadır (Organ, 1988). George ve Brief (1992) tarafından yapılmış olan çalışmada, ÖVD yoluyla aralarında yardımlaşan bireylerin örgütün performansına katkı sağladıkları saptanmıştır. Çalışma sonucuna göre ÖVD ile oluşan böylesi durumlar hem örgütsel performansı arttırmakta hem de artırılmış olan performansın sürdürülebilirliğine olanak tanımaktadır. ÖVD kavramına katkı sağlayan diğer bir araştırma ise Roethlisberger ve Dickson'ın çalışmasıdır (Gürbüz, 2007). söz konusu çalışmada; işgörenlerin görev ve yükümlülüklerini en etkin biçimde uygulamak amacıyla kendi aralarındaki ilişkilerin kapsamını ifade etmesi buna karşın biçimsel olmayan örgütlerin işgörenler arası açık ilişkilerden oluşması sebebiyle işgörenin işbirlikçi davranış sergileyebilmesi için duyguların önem taşıdığı vurgulanmaktadır (Kılıç, 2010; Acker ve Houten, 1974; Johanson, 2001).

Literatürde, ÖVD'nin belirli rol ve davranışların ötesinde örgütsel verimliliği arttırmayı planlayan bir takım alt boyutların varlığı bilinmektedir (Gürbüz, 2007). Bu boyutlardan ilki olan özgecilik, örgüt içinde karşılaşılan sorunların çözümlenmesinde işgörenin diğer çalışanlara gönüllü olarak yardımcı olmasıyla oluşan tutum ve davranışları kapsamaktadır (Demirel vd., 2011). İkincisi ise nezakettir. Nezaket, örgütün gelecek yıllarda yaşayabileceği olası sorun ya da problemlerin önlenmesine karşın gösterilen davranışlar bütünüdür (Deluga, 1994). Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışının fark edilebilir bir boyutu olan nezaketi; «örgüt içi görev ve sorumluluklar nedeniyle alınan karar ve yapılan işlerde birbirleri ile sürekli etkileşim içinde olan iş görenlerin birbirlerine fayda sağlayan olumlu davranışları» olarak tanımlamaktadır. Bu olumlu davranışlardan bir tanesi de ÖVD'nin üçüncü boyutunu oluşturan üstün görev bilincidir. Örgüt içerisinde iş görenlerden beklenen minimum rol davranışlarının daha ötesinde ve gönüllülük esasına dayalı davranışları ifade eden bu boyut (Organ, 1990), işe zamanında varmak, mesai saati bitse bile görevini bitirmeden işten ayrılmamak, uzun süren gereksiz aralardan kaçınmak gibi davranışlar bütünüdür (Allison vd., 2001). Örgütün politik yaşamına aktif ve yapıcı katılım anlamına gelen ve ÖVD'nin dördüncü boyutunu oluşturan sivil erdem ise (Podsakoff ve MacKenzie, 1994), çalışanın sadece örgütün kural ve normlarına uyum sağlayan değil aynı zamanda fikir ve önerileriyle örgüte olumlu yönde katkı sağlayan davranışlarını ifade etmektedir (Titrek vd., 2009). ÖVD'nin son boyutunu oluşturan centilmenlik iş görenin fazladan iş ve yükümlülüklerini şikâyet etmeksizin gönüllü bir

şekilde yerine getirmesi anlamı taşımaktadır (Özler, 2015). Dolayısıyla bireysel anlamda çok bir anlam ifade etmeyen bu örnekler bir bütün olarak değerlendirildiğinde örgütün verimliliğine, amaç ve hedeflerindeki başarısına ya da sürdürülebilirliğine önemli katkılar sağlamaktadır (Organ vd., 2006).

Literatürde kişilik özellikleri ile ÖVD arasındaki ilişkiye odaklanan çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin bir araştırmaya göre göre; birçok meslek grubu arasında iş performansının belirlenmesinde kişilik özelliklerinin öz disiplin boyutunun diğer boyutlara kıyasla daha etkili olduğu vurgulanmıştır (Barrick ve Mount, 1991). Organ (1994) ise kişilik özelliklerinin öz disiplin boyutunun, ÖVD’de umut vaad eden en önemli kişilik faktörü olduğuna dikkat çekmektedir. Organ ve Ryan’ın (1995) çalışmasında da kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde pozitif etkiye sahip olduğuna değinilmektedir (Yeke, 2015). Ayrıca Göksal’ın (2017) gerçekleştirdiği araştırma sonucunda; “dışa dönüklük”, “uyumluluk”, “özdisiplin”, “duygusal denge” ve “gelişime açıklık” kişilik boyutlarının “üstün görev bilinci”, “centilmenlik”, “sivil erdem”, “nezaket” ve “özgecilik” olarak bilinen ÖVD boyutlarıyla pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucu destekler nitelikte olan bir diğer çalışma ise Dede (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir. Söz konusu araştırmada dışadönük kişilik özelliği ile ÖVD’nin nezaket ve centilmenlik boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Altay (2015) tarafından gerçekleştirilen bir başka araştırmada ise çalışanların ÖVD sergileme düzeyi ile kişilik arasında orta dereceli anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Öyle ki bu sonuç Barrick ve Mount (1991) ve Erdaş (2010) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarla da desteklenmektedir.

Bu teorik bilgiler kapsamında “kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi” konulu hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

H₇. Kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1a}. Dışa dönük kişilik özelliğinin, ÖVD’nin boyutları (centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve özgecilik) üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1b}. Uyumluluk kişilik özelliğinin, ÖVD’nin boyutları (centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve özgecilik) üzerinde anlamlı etkisi vardır.

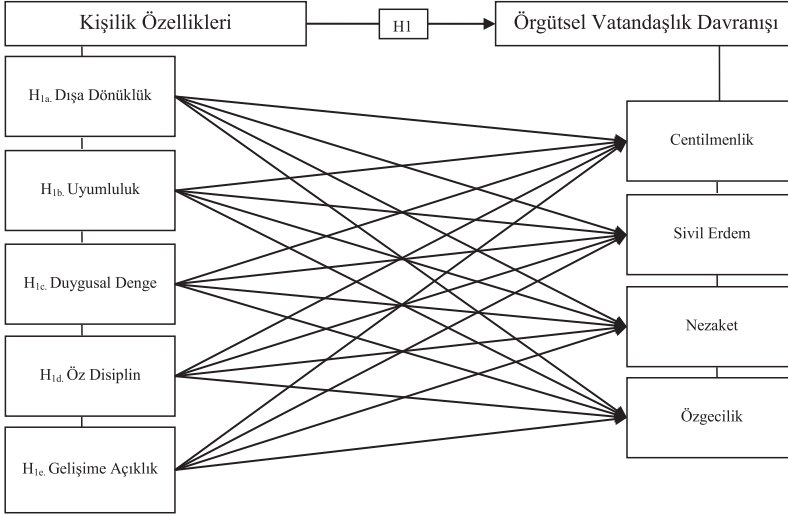
H_{1c}. Duygusal denge kişilik özelliğinin, ÖVD’nin boyutları (centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve özgecilik) üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1d}. Öz disiplin kişilik özelliğinin, ÖVD’nin boyutları (centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve özgecilik) üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1e}. Gelişime açıklık kişilik özelliğinin, ÖVD’nin boyutları (centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve özgecilik) üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Çalışmanın amacı ve söz konusu hipotezler doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli ise Şekil 1’de sunulmuştur:

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreni, Antalya ilindeki beş yıldızlı otel çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmanın Antalya ili ve beş yıldızlı otellerde yapılmasının iki temel nedeni bulunmaktadır. Antalya'nın tercih edilmesinin temel sebebi, Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB, 2017) verilerine göre Türkiye genelinde bulunan 685 adet beş yıldızlı otel işletmesinin yaklaşık %50'sinin (340) Antalya bölgesinde faaliyet göstermesidir. Beş yıldızlı otellerin tercih edilme sebebi ise standartlaşmış yönetim anlayışının en üst düzeyde olacağı düşüncesidir. Turizm sektöründe kimi otellerin sezonluk faaliyet göstermesi ve sektördeki işgören devir hızının yüksek olması, işgören sayısının belirlenmesini güçleştirmektedir (Eröz, 2014: 209). Bu nedenle Antalya'daki beş yıldızlı otellerde çalışan işgören sayısının belirlenebilmesi amacıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB, 2016) verilerinden elde edilen (193,550) oda sayıları, Ağaoğlu'nun (1992) "Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Yatak ve Oda Başına Düşen İşgören Sayısı" tablosundan elde edilen verilerle çarpılmak suretiyle odabaşına düşen yaklaşık işgören sayısı hesaplanmıştır.

Tablo 1. Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Yatak ve Oda Başına Düşen İşgören Sayısı

| İşletme Türleri | Oda Başına Düşen İşgören Sayısı | Yatak Başına Düşen İşgören Sayısı |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 5 Yıldızlı Otel | 1,18 | 0,59 |
| 4 Yıldızlı Otel | 0,76 | 0,38 |
| 3 Yıldızlı Otel | 0,72 | 0,36 |
| 2 Yıldızlı Otel | 0,56 | 0,28 |
| 1 Yıldızlı Otel | 0,50 | 0,25 |

Kaynak: Ağaoğlu, 1992: 121

Tablo 1’de sunulan verilere göre; Antalya bulunan beş yıldızlı otellerin yatak sayısı (193,550) ile beş yıldızlı otellerde odabaşına düşen işgören sayısının (1,18) çarpımı ($1,18 \times 193,550 = 228,389$) araştırma evrenini oluşturmaktadır. Bu evren sayısına göre örneklem sayısı değerlendirildiğinde, basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilen 384 kişinin araştırma örneklemini için yeterli olacağı belirlenmiştir (Ural ve Kılıç, 2005). Bu doğrultuda araştırma verileri, otel işletmelerine ait personel lojmanlarında yüz yüze anket yöntemi kullanılarak, çalışanlara yöneltilen soruların cevaplanması yoluyla elde edilmiştir. Araştırma için yeterli örneklem büyüklüğünün 384 olmasına rağmen 418 adet anket çalışması uygulanmış 21 kişiyle yapılan anket çalışmasının yarıda kesilmesi sebebiyle elde edilen 397 kişilik veri değerlendirmeye alınmıştır.

2.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada, ‘‘Beş Faktör Kişilik Ölçeği’’ ve ‘‘Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği’’ kullanılmıştır. Ayrıca katılımcıların demografik bilgilerinin elde edilebilmesi amacıyla demografik bilgi formu kullanılmıştır

2.2.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği

Araştırmada, Benet-Martinez ve John (1998) tarafından geliştirilen ve 42 maddeden oluşan beş faktör kişilik ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte katılımcıların kişilik özelliklerini belirleyebilmek amacıyla; dışa dönüklük, uyumluluk, duygusal denge, öz disiplin ve gelişime açıklık olmak üzere beş boyut bulunmaktadır. Ölçeğin Türkçeye uyarlanması Sümer ve Sümer (2005) tarafından gerçekleştirilmiştir. Söz konusu çalışma sonucunda elde edilen Cronbach alfa değerleri; ‘‘dışa dönüklük’’, ‘‘uyumluluk’’, ‘‘duygusal denge’’, ‘‘öz disiplin’’ ve ‘‘gelişime açıklık’’ boyutları için sırasıyla 0,79., 0,77., 0,76., 0,70 ve 0,78 bulunmuştur. Bu araştırma kapsamında gerçekleştirilen faktör analizinde ise; 2.,5., 7., 8., 10., 11., 13., 15., 17., 20., 22., 24., 26., 29., 31., 34., 37., 40. ve 41. soruların faktör yükü itibarıyla analize uygun olmadığı tespit edilmiş, söz konusu sorular çıkarılarak tekrar faktör analizi yapılmıştır. Bu sorular çıkarıldıktan sonra verilerin uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ($KMO=0,697$) ve Barlett Sphericity testi değeri ($\chi^2 =1030,573$; $p<0,001$) ile belirlenmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin testi sonucunda elde edilen 0,697 değerinin, faktörleşmeye uygunluk için ileri sürülen 0,600 (Büyüköztürk, 2012) değerden büyük olması, ölçeğin uygulanabilirliğini göstermektedir. Gerçekleştirilen faktör analizi sonucuna göre beş faktör ve 18 değişken elde edilmiştir. Bu faktörler tarafından açıklanan toplam varyans, %50,366 olarak bulunmuştur. Açıklanan toplam varyansın çok boyutlu ölçeklerde en az %50 olması (Gürbüz ve Şahin, 2016) dikkate alındığında, kişilik özelliklerinin %50’sinin açıklanabildiğini ifade etmek mümkündür. Toplam varyansın %8,495’ini gelişime açıklık boyutu ($\alpha=0,56$), %17,441’ini öz disiplin boyutu ($\alpha=0,53$), %7,748’ini duygusal denge boyutu ($\alpha=0,57$), %6,345’ini uyumluluk boyutu ($\alpha=0,60$) ve %10,337’sini dışa dönüklük boyutunu ($\alpha=0,58$) açıklamaktadır. Ölçeğin genel güvenilirlik değeri ise $\alpha=0,47$ bulunmuştur (Kalaycı vd., 2005). Ayrıca faktör analizine tabii tutulacak değişkenlerin normal dağılıma uygun olup olmadığının belirlenmesi amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri gözden geçirilmiş ve bu değerlerin yaklaşık -1 ve +1 arasında ve normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür (Hair vd., 2013).

Tablo 2. Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Katsayıları

| Kişilik Özellikleri | 1 Dışa dönüklük | 2 Uyumluluk | 3 Duygusal Denge | 4 Öz Disiplin | 5 Gelişime Açıklık |
|--|-----------------|-----------------|------------------|---------------|--------------------|
| 1. Kendimi konuşkan birisi olarak görürüm. | 0,708 | | | | |
| 3. Kendimi enerji dolu birisi olarak görürüm. | 0,678 | | | | |
| 4. Kendimi şevk yaratan birisi olarak görürüm. | 0,673 | | | | |
| 9. Kendimi diğerlerinden bencil olmayan ve yardımsever birisi olarak görürüm. | | 0,581 | | | |
| 12. Kendimi güvenilir birisi olarak görürüm. | | 0,557 | | | |
| 14. Kendimi hemen hemen herkese karşı kibar birisi olarak görürüm. | | 0,652 | | | |
| 16. Kendimi diğerleriyle işbirliği yapmaktan hoşlanan birisi olarak görürüm. | | 0,667 | | | |
| 18. Kendimi gergin birisi olarak görürüm. | | | 0,670 | | |
| 19. Kendimi endişeli birisi olarak görürüm. | | | 0,598 | | |
| 21. Kendimi kaprisli birisi olarak görürüm. | | | 0,513 | | |
| 23. Kendimi kolay bir şekilde sinirlenen birisi olarak görürüm. | | | 0,699 | | |
| 27. Kendimi dağınık birisi olarak görürüm. | | | | 0,707 | |
| 28. Kendimi tembel birisi olarak görürüm. | | | | 0,646 | |
| 30. Kendimi işleri becerikli olarak yapan birisi olarak görürüm. | | | | 0,669 | |
| 32. Kendimi dikkati kolay dağılan birisi olarak görürüm. | | | | 0,542 | |
| 35. Kendimi bir düşünür olarak görürüm. | | | | | 0,572 |
| 38. Kendimi sanatsal ve estetik değerlere önem veren birisi olarak görürüm. | | | | | 0,711 |
| 42. Kendimi güzel sanatlar alanında (müzik, edebiyat, sanat) kültürlü birisi olarak görürüm. | | | | | 0,810 |
| Boyutların Varyansı Açıklama Yüzdeleri | 10,337 | 6,345 | 7,748 | 17,441 | 8,495 |
| Açıklanan Toplam Varyans | | 50,366 | | | |
| Keiser-Meyer-Olkin | | 0,697 | | | |
| Barlett Sphericity | | 1030,573 | | | |

2.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Araştırmada, Podsakoff, Mackenzie, Moorman ve Fetter (1990) tarafından geliştirilen ve 24 maddeden oluşan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte katılımcıların örgütsel vatandaşlık algılarının ölçülmesi amacıyla; vicdanlılık, centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve özgecilik olmak üzere beş boyut bulunmaktadır. Ayrıca ölçek, Türkiye’de birçok araştırmacı tarafından da çevirisi yapılarak kullanılan

bir ölçektir (Yeke, 2015; Göncü, 2006; Topaloğlu, 2005; Köse vd., 2003). Yapılan çalışmalarda ÖVD boyutlarının genel güvenilirlik düzeylerinin 0,59 ile 0,80 aralığında olduğu görülmüştür (Altay, 2015; İşbaşı 2000). Bu araştırmada uygulanan faktör analizi sonucunda ise 10., 11., 17., 18. ve 21. sorular, faktör yükü itibariyle analize uygun olmadığından elenmiş, vicdanlılık faktöründe iki değişken elde edilmesi sebebiyle analizden çıkarılmış ve tekrar faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı (KMO=0,801) faktörleşmeye uygun, Barlett Sphericity testi değeri ($\chi^2 =1280,709$; $p<0,001$) anlamlı bulunmuştur. Ölçeğin "centilmenlik" ($\alpha=0,65$), "sivil erdem" ($\alpha=0,63$), "nezaket" ($\alpha=0,60$) ve "özgecilik" ($\alpha=0,78$) boyutları için varyans açıklama yüzdelerinin sırasıyla 27,553., 12,586., 9,610 ve 7,799 olduğu ve açıklanan toplam varyansın 57,548 olduğu belirlenmiştir. Genel güvenilirlik değeri ise 0,76 bulunmuştur. Ayrıca faktör analizine tabii tutulacak değişkenlerin normal dağılıma uygun olup olmadığı belirlenmiş, değerlerin yaklaşık -1 ve +1 arasında dağılıma sahip olduğu tespit edilmiştir (Hair vd., 2013).

Tablo 3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Faktör Analizi ve Katsayıları

| Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | 1 Centilmenlik | 2 Sivil Erdem | 3 Nezaket | 4 Özgecilik |
|---|-------------------|------------------|--------------|----------------|
| 6. Vaktim önemsiz konuları şikayet etmekle geçer. | 0,606 | | | |
| 7. Olayların olumlu yönündense olumsuz yönüne odaklanırım. | 0,728 | | | |
| 8. En ufak sorunları bile büyütüp, piyeyi deve yaparım. | 0,772 | | | |
| 9. Kurum uygulamalarının altında hep bir kusur bulmaya çalışırım. | 0,664 | | | |
| 12. Benden talep edilmediği halde kurumun imajına katkıda bulunacak faaliyetlere katılırım. | | 0,678 | | |
| 13. Kurumda yapılan değişiklikleri yakından takip ederim. | | 0,807 | | |
| 14. Kurumun yaptığı açıklamaları dikkate alırım. | | 0,720 | | |
| 15. Diğer çalışanlarla sorun yaşamamak için önlem alırım. | | | 0,659 | |
| 16. Davranışlarımın diğer kişilerin işlerini nasıl etkileyeceğini düşünürüm. | | | 0,740 | |
| 19. Davranışlarımın iş arkadaşlarım üzerinde nasıl etki bırakacağını dikkate alırım. | | | 0,683 | |
| 20. İhtiyaç olduğunda diğer çalışanlara işinde yardım ederim. | | | | 0,536 |
| 22. Benden talep edilmese bile yeni işe giren kişinin işe alışmasına yardımcı olurum. | | | | 0,773 |
| 23. İşle ilgili sorunu olan birisine gönüllü olarak yardım ederim. | | | | 0,819 |
| 24. Etrafımdakilere yardım eli uzatmaya her zaman hazırım. | | | | 0,790 |
| Boyutların Varyansı Açıklama Yüzdeleri | 27,553 | 12,586 | 9,610 | 7,799 |
| Açıklanan Toplam Varyans | | 57,548 | | |
| Keiser-Meyer-Olkin | | 0,801 | | |
| Barlett Sphericity | | 1280,709 | | |

3. BULGULAR

3.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılım gösteren çalışanların %26,4'ü kadın, %73,6'sı erkektir. Yaş aralığına ilişkin bulgulara göre, çalışanların %66,8'i 18-29 yaş aralığındadır. Oteldeki kadro durumu değerlendirildiğinde çalışanların %63,7'sinin sezonluk, %36,3'ünün ise kadrolu olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılım gösteren çalışanların %21,7'si ilköğretim, %49,9'u ortaöğretim mezunudur. Son olarak çalışılan departman incelendiğinde katılımcıların %14,1'inin ön büro, %43,3'ünün yiyecek içecek, %13,1'inin kat hizmetleri, %4,8'inin muhasebe ve %24,6'sının diğer departmanlarda çalıştığı tespit edilmiştir.

3.2. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine İlişkin Sonuçlar

Araştırma değişkenlerinin ortalama değerleri ve standart sapmaları tespit edilmiş ve ardından korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

| n=397 | Ort. | S.S. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---------------------|-------|-------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. Dışa Dönüklük | 3,521 | 1,173 | 1 | | | | | | | |
| 2. Uyumluluk | 3,805 | 1,051 | ,234** | 1 | | | | | | |
| 3. Duygusal Denge | 2,843 | 1,314 | -,072 | -,152** | 1 | | | | | |
| 4. Öz Disiplin | 3,512 | 1,265 | ,118** | ,282** | -,380** | 1 | | | | |
| 5. Gelişime Açıklık | 3,049 | 1,275 | ,182** | ,166** | -,153** | ,152** | 1 | | | |
| 6. Centilmenlik | 3,637 | 1,279 | ,030 | ,248** | -,410** | ,337** | ,056 | 1 | | |
| 7. Sivil Erdem | 3,299 | 1,195 | ,214** | ,243** | -,096* | ,222** | ,230** | ,206** | 1 | |
| 8. Nezaket | 3,724 | 1,088 | ,190** | ,373** | -,004 | ,163** | ,109* | ,180** | ,311** | 1 |
| 9. Özgecilik | 3,961 | 0,958 | ,182** | ,398** | -,048 | ,290** | ,239** | ,223** | ,302** | ,483** |

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Korelasyon katsayılarının yorumlanması 0,00 ile 0,25 aralığındaki değerlerin çok zayıf; 0,26 ile 0,46 aralığındaki değerlerin zayıf; 0,50 ile 0,69 aralığındaki değerlerin orta; 0,70 ile 0,89 aralığındaki değerlerin yüksek ve 0,90 ile 1,00 aralığındaki değerlerin çok yüksek olduğu varsayımıyla gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda kişilik özelliklerinin dışa dönüklük boyutunun ÖVD'nin sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutlarıyla zayıf ilişkisi bulunurken; centilmenlik boyutuyla herhangi bir ilişkisi tespit edilememiştir. Ayrıca kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun tüm ÖVD boyutları ile anlamlı ancak zayıf ilişkisinin bulunduğu görülmektedir. Kişilik özelliklerinin duygusal denge boyutu incelendiğinde ise söz konusu boyutun ÖVD'nin nezaket ve özgecilik boyutuyla ilişkisi bulunmazken, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarıyla negatif yönlü ve zayıf ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durum otel çalışanlarının duygusal denge düzeyinin azaldıkça ÖVD gösterme düzeyinin artacağı şeklinde yorumlanabilmektedir. Kişilik özelliklerinin öz disiplin boyutunun tüm ÖVD boyutlarına anlamlı ilişkisinin bulunduğu görülmüştür. Son olarak kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutu incelendiğinde, söz konusu

boyutun ÖVD'nin sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutlarıyla anlamlı ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Bu durum kişilik özelliklerinin öz disiplin boyutuna benzer şekilde, çalışanların gelişime açıklık düzeylerinin arttıkça ÖVD gösterme eğiliminin de artacağı şeklinde yorumlanabilir.

3.3. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu analizlerde Tolerance>0,2 ve VIF<10 olduğu için çoklu bağlantı problemi bulunmamaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016). Tablo 5'de yer alan birinci regresyon model özeti incelendiğinde; R kare determinasyon katsayısı değerine göre, otel çalışanlarının vicdanlılık davranışı değişkenliğinin %22,1'i kişiliğin uyumluluk ($\beta=0,165$; $p<0,01$), duygusal denge ($\beta=-0,327$; $p<0,001$) ve öz disiplin ($\beta=0,177$; $p<0,001$) özellikleri tarafından açıklanmaktadır ($F= 23,532$; $R^2=0,221$). Duygusal denge boyutunda yer alan negatif beta değeri, otel çalışanlarındaki duygusal denge kişilik özelliğindeki bir birimlik artışın, diğer değişkenler sabit olmak şartıyla, ÖVD'nin centilmenlik davranışı üzerinde 327 birimlik artışa ya da tersi biçimde duygusal denge kişilik özelliğindeki bir birimlik azalışın 327 birimlik azalışa yol açacağını ifade etmektedir. İkinci regresyon model özeti incelendiğinde, dışa dönüklük ($\beta=0,134$; $p<0,01$), uyumluluk ($\beta=0,146$; $p<0,01$), öz disiplin ($\beta=0,147$; $p<0,01$) ve gelişime açıklık ($\beta=0,161$; $p<0,01$) kişilik özelliklerinin ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerindeki değişimin %13,2'sini açıkladığı görülmektedir ($F=11,915$; $R^2=0,132$). Kişilik özelliklerinin ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerindeki değişimin açıklanabilmesi için kurulan üçüncü regresyon model özetinde yer alan bulgulara göre, dışa dönüklük ($\beta=0,102$; $p<0,05$) ve uyumluluk ($\beta=0,332$; $p<0,001$) boyutlarının nezaket üzerinde anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir. Son olarak dördüncü regresyon model özetinde yer alan bulgularda, kişilik özelliklerinin uyumluluk ($\beta=0,314$; $p<0,001$), özdisiplin ($\beta=0,211$; $p<0,001$), duygusal denge ($\beta=0,109$; $p<0,05$) ve gelişime açıklık ($\beta=0,160$; $p<0,01$) boyutlarının ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerindeki değişimi %23,1 düzeyinde anlamlı bir şekilde açıkladığı görülmektedir ($F= 23,457$; $R^2=0,231$). Bu bulgular doğrultusunda H_{1b} hipotezi kabul edilmiş; H_{1a} , H_{1c} , H_{1d} ve H_{1e} hipotezleri kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 5. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Regresyon Analiz Sonuçları

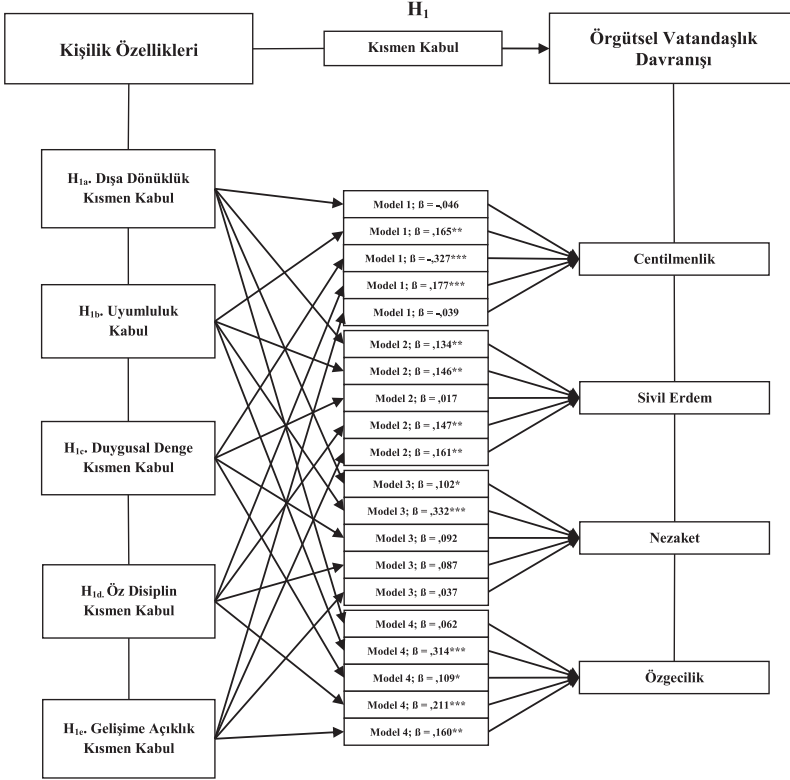
| Model 1 | | Centilmenlik | | | |
|------------------------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|-------------|
| B | Std. Hata | β | t | p | |
| Sabit | 3,399 | ,361 | - | 9,421 | ,000 |
| H _{1a} . Dışa Dönüklük | -,048 | ,048 | -,046 | -,998 | ,319 |
| H _{1b} . Uyumluluk | ,218 | ,063 | ,165 | 3,478 | ,001** |
| H _{1c} . Duygusal Denge | -,337 | ,050 | -,327 | -6,779 | ,000*** |
| H _{1d} . Öz Disiplin | ,186 | ,052 | ,177 | 3,578 | ,000*** |
| H _{1e} . Gelişime Açıklık | -,038 | ,044 | -,039 | -,858 | ,391 |
| R = ,481 | R ² = ,221 | F = 23,532 | Durbin-Watson = 1,717 | | ,000 |
| Model 2 | | Sivil Erdem | | | |
| B | Std. Hata | β | t | p | |
| Sabit | 1,224 | ,349 | - | 3,511 | ,000 |
| H _{1a} . Dışa Dönüklük | ,128 | ,047 | ,134 | 2,726 | ,007** |
| H _{1b} . Uyumluluk | ,175 | ,061 | ,146 | 2,886 | ,004** |
| H _{1c} . Duygusal Denge | ,016 | ,048 | ,017 | ,326 | ,744 |
| H _{1d} . Öz Disiplin | ,141 | ,050 | ,147 | 2,799 | ,005** |
| H _{1e} . Gelişime Açıklık | ,140 | ,042 | ,161 | 3,306 | ,001** |
| R = ,364 | R ² = ,132 | F = 11,915 | Durbin-Watson = 1,722 | | ,000 |
| Model 3 | | Nezaket | | | |
| B | Std. Hata | β | t | p | |
| Sabit | 1,249 | ,340 | - | 3,667 | ,000 |
| H _{1a} . Dışa Dönüklük | ,097 | ,046 | ,102 | 2,114 | ,035* |
| H _{1b} . Uyumluluk | ,396 | ,059 | ,332 | 6,689 | ,000*** |
| H _{1c} . Duygusal Denge | ,086 | ,047 | ,092 | 1,834 | 0,67 |
| H _{1d} . Öz Disiplin | 0,82 | 0,49 | ,087 | 1,677 | ,094 |
| H _{1e} . Gelişime Açıklık | ,032 | ,041 | ,037 | ,761 | ,447 |
| R = ,401 | R ² = ,161 | F = 14,994 | Durbin-Watson = 1,848 | | ,000 |
| Model 4 | | Özgeçilik | | | |
| B | Std. Hata | β | t | p | |
| Sabit | 1,166 | ,299 | - | 3,895 | ,000 |
| H _{1a} . Dışa Dönüklük | ,054 | ,040 | ,062 | 1,348 | ,178 |
| H _{1b} . Uyumluluk | ,344 | ,052 | ,314 | 6,605 | ,000*** |
| H _{1c} . Duygusal Denge | ,093 | ,041 | ,109 | 2,266 | ,024* |
| H _{1d} . Öz Disiplin | ,184 | ,043 | ,211 | 4,260 | ,000*** |
| H _{1e} . Gelişime Açıklık | ,127 | ,036 | ,160 | 3,488 | ,001** |
| R = 480 | R ² = ,231 | F = 23,457 | Durbin-Watson = 1,871 | | ,000 |

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Elde edilen söz konusu regresyon analizi bulguları doğrultusunda Şekil 2'de yer alan

araştırma hipotezlerine ilişkin sonuç modeli oluşturulmuştur.

Şekil 2. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Sonuç Modeli



4. TARTIŞMA

Bu çalışmada, beş yıldızlı otellerde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin, örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) üzerindeki olası etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen analizlerde kişilik özelliğinin dışa dönüklük boyutunun ÖVD'nin sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutları ile anlamlı ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Kişilik özelliklerinin uyumluluk ve öz disiplin boyutunun ise tüm ÖVD boyutları ile anlamlı ilişkiye sahiptir. Ayrıca kişiliğin gelişime açıklık boyutunun ÖVD'nin centilmenlik haricindeki diğer ÖVD boyutlarıyla anlamlı ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Kişiliğin duygusal denge boyutu incelendiğinde, ÖVD'nin centilmenlik ve sivil erdem boyutları ile ters yönlü ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla regresyon analizleri uygulanmıştır. Söz konusu analize göre kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde kısmi etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Kişilik özellikleri boyut bağlamında değerlendirildiğinde ise; uyumluluk, duygusal denge ve öz disiplin kişilik özelliklerinin ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu durum uyumluluk ve özdisiplin düzeyi yüksek

duygusal dengesizlik düzeyi düşük otel çalışanlarının centilmenlik davranışı göstermeye meğilli olduğu yönünde yorumlanabilmektedir. Ayrıca dışa dönüklük, uyumluluk, öz disiplin ve gelişime açıklık kişilik özelliklerinin ÖVD'nin sivil erdem üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu da araştırma bulguları arasında yer almaktadır. Son olarak kişilik özelliklerinin ÖVD'nin nezaket ve özgecilik boyutları üzerine etkisini ölçmeye yönelik gerçekleştirilen regresyon analizinde, uyumluluk ve dışa dönüklülüğün nezaket üzerinde anlamlı etkisi olduğu belirlenmiş, uyumluluk, duygusal denge, öz disiplin ve gelişime açıklığın özgecilik üzerinde anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda uyumluluk kişilik özelliğine sahip otel çalışanlarının vicdanlılık davranışı sergileyebileceği ifade edilebilmektedir. Araştırmadan elde edilen bu sonuçlar Neuman ve Kickul (1998) tarafından gerçekleştirilen araştırma sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Söz konusu araştırmada kişilik özelliklerinin ÖVD üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre kişilik özelliklerinin sorumluluk ve uyumluluk boyutlarının ÖVD'nin tüm boyutları üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Singh ve Singh (2009) tarafından yapılan bir başka araştırmada, sorumluluk ve dışa dönük kişilik özelliklerinin ÖVD'nin tüm boyutları ile pozitif yönlü ve anlamlı ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Kumar vd., (2009) tarafından gerçekleştirilen bir diğer araştırmada ise sorumluluk, dışa dönüklük uyumluluk ve duygusal denge kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Li vd., (2012) tarafından otel işletmelerinde gerçekleştirilen bir başka araştırmada, kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde doğrudan etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla bu araştırma kapsamında elde edilen bulguların literatürdeki diğer çalışmalarla da desteklendiği ifade edilebilir.

SONUÇ

Bu çalışmadaki araştırma hipotezlerinden elde edilen sonuçlar ve literatürdeki diğer araştırma sonuçları dikkate alındığında, otel çalışanlarının sahip olduğu kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Bu sebeple otel işletmelerinin personel seçim sürecinde adayların kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik ölçüm teknikleri kullanmasının doğru işe uygun istihdam sağlayacağı ve işletmenin hizmet kalitesini arttıracığı düşünülmektedir. Söz konusu uygun istihdamın sağlanması, otel çalışanlarının biçimsel rol ve görevleri haricinde gönüllü davranışlar göstereceği yönünde de yorumlanabilir. Ayrıca araştırmaya katılım gösteren çalışanların %21,7'sinin ilköğretim, %49,9'unun ortaöğretim mezunu olduğu elde edilen bulgular arasındadır. Bu durum, otel çalışanlarının teorik eğitim bilgisinin vasat düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu sebeple hem işe alım aşamasındaki personelin hem de aktif çalışma aşamasında yer alan personelin gerekli teorik bilgiyle donatılması önerilmektedir. Bu durum sağlandığında, personelin görev ve sorumluluklarını bilinçli olarak yerine getireceği ve işletmenin hizmet kalitesini arttıracığı dolayısıyla ülke ekonomisine katma değer sağlayacağı ifade edilebilir. ÖVD'nin verimliliği yükselten, performansı arttıran niteliklere sahip olmasının yanı sıra biçimsel rol ve görevlerde yer almayan gönüllü davranışları kapsamı sebebiyle emek yoğun yapıya sahip olan turizm sektöründe daha hassas bir yapıya sahip olduğu düşünülmektedir. Buradan hareketle, görevini istekli biçimde yerine getiren personelin örgütüyle uyum içerisinde olacağı ve pozitif örgüt iklimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ancak her çalışanın ÖVD algısına sahip olmadığı da unutulmamalıdır. Bu sebeple kişiliğin olumsuz düşünce ya da algıları yansıtan kavramlarla birlikte dikkate alınması bir diğer araştırma konusu niteliğindedir.

Bu olumsuz düşünce ya da algılara, aykırı iş yeri davranışları ya da genel/örgütsel sinizm algıları örnek verilebilir. Bu bakımdan sonraki çalışmalarda kişilik ile olumsuz düşünce ya da algıları yansıtan değişkenler arasındaki ilişkinin örtük neden, süreç ve sonuçlarını anlamak için derinlemesine nitel görüşmelerin yapılması önerilmektedir.

THE EFFECT OF PERSONALITY TRAITS ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS: A STUDY ON FIVE STAR HOTELS

1. INTRODUCTION

It is known that in all social stages in which human beings exist, individuals perform management activities in accordance with different goals and objectives. In the execution of management activities, there is a need to manage people. The need to manage human beings consists of the necessity of realizing the works that individuals cannot perform on their own by a group effort (Uzun, 2012). In this context, when the history of mankind is analyzed in terms of management, three social stages are encountered. The first of these stages is the industrial society, which is called the traditional way of life, the industrial society which is formed by the change experienced in the industrial revolution and the third one is the information society which has occurred with the technological developments. Economic developments play an important role in these social stages. The main source of economic developments is enterprises (Çevirgen and Yüksel, 2011). In this case, the human element that constitutes the origin of the enterprises must be well understood (Sabuncuoğlu and Tokol, 2009: 3). Although there is no common definition of personality in the literature, behavior patterns or reactions that individuals regularly show can be expressed as personality. The psychologist Gordon Allport, who works on the subject, argues that the most important feature of man is his individuality and that the behaviors are shaped by the possessed personality (Allport, 1937). When this individuality is taken into consideration, it can be said that personality is important in explaining the behaviors of individuals working in tourism sector who have labor intensive structure (Bryant, 2004; Aksu et al., 2009; Pekey and Arslanbaş, 2007; Uğurlu et al., 2011). However, it is not enough to know only the personality of the hotel staff. In today's competitive environment, it is expected that employees will exhibit voluntary behaviors besides their formal roles and duties. These voluntary behaviors are explained by organizational citizenship behavior (OCB). Therefore, in this study, it is aimed to determine the effect of personality characteristics of individuals working in five star hotels on OCB.

2. RESEARCH METHOD AND FINDINGS

In this study, which was prepared to determine the effect of the personality traits of individuals working in five-star hotels on organizational citizenship behavior (OCB), firstly, the general structure and boundaries of personality were presented in the literature. Then the OCB was examined and explained in the conceptual framework. After this theoretical information, a research model was created to facilitate the analysis of the research findings. In this model, while personality traits are independent variables, they are dependent on OCB. Factor analysis was performed for the evaluation of the data and the validity and reliability of the scales were determined. After this analysis, demographic findings of the employees who participated in the research were included. According to

the findings; 105 female 292 male employees participated in the study. Although the age ranges of these participations varied, it was determined that the intensity was between 18-23 and 24-29 years (66.8%). According to the findings obtained from the correlation analysis, it was determined that the extraversion personality trait had a significant and low level relationship with the dimensions of civil virtue, courtesy and altruism, but it did not have any relationship with sportsmanship. When the agreeableness dimension of personality traits is examined, it is also found that there is a significant relationship between all dimensions of the OCB. Another personality dimension, neuroticism, was found to be poor with the sportsmanship 's dimension of the OCB, with a very high level of meaningful and negative relationship with the civic virtue dimension, but not with the courtesy and altruism. The fact that the dimensions of sportsmanship and civil virtue are negative can be interpreted as the level of exhibiting OCB increases as the neuroticism decreases. When the conscientiousness dimension of personality traits is examined, it is determined that the OCB has a low level of relationship with sportsmanship, civil virtue, courtesy and altruism dimensions. The openness which is the last dimension of personality traits, has a low and significant relationship with the dimensions of civil virtue, courtesy and altruism of the OCB. Multiple regression analysis was performed to test the research hypotheses after these correlation analysis results. In consideration of regression analysis, it is seen that five star hotel worker's personality traits have partial effect on OCB performing level. In the regression analysis conducted to measure the effect of personality characteristics on the sportsmanship dimension of OCB, it was determined that agreeableness, neuroticism and conscientiousness have a significant effect on sportsmanship. Also it was determined that the extraversion, agreeableness, conscientiousness, and openness personality traits have a significant effect on civil virtue. Finally, In the regression analysis conducted to measure the effect of OCB on the dimensions of courtesy and altruism, it was determined that agreeableness and extraversion had a significant effect on courtesy. In addition, it has been found that agreeableness, neuroticism, conscientiousness and openness have a significant effect on altruism.

3. DISCUSSION AND CONCLUSION

These findings obtained from the research are consistent with the study conducted by Göksal (2017). On the other hand, in the study of Organ and Ryan's (1995) Meta-Analytical Interpretation of the Behavioral and Constructivist Prediction of Organizational Citizenship Behavior, similar to the findings obtained from this study, it is mentioned that personality traits have a positive effect on OCB (Yeke, 2015). In another study which examined the relationship between OCB and personality, Indartı et al. (2017); it was concluded that the personality indirectly affected the OCB in a positive way and the performance of the organization could be increased and the level of satisfaction of the employees could be increased. Therefore, these hypotheses which are accepted as a result of the research are supported by theoretical and empirical studies. Therefore, it is seen that the more active and voluntary behaviors of employees in the organization are closely related to their personality characteristics. Therefore, it is recommended to take into account the personality characteristics of the candidates in the selection process of the hotel enterprises. It is also a suggestion that the level of theoretical education of hotel staff should be increased.

KAYNAKÇA

- Acker, J. & Van Houten, D. R. (1974). Differential Recruitment and Control: The Sex Structuring of Organizations. *Administrative science quarterly*, 19(2), 152-163. doi: 10.2307/2393886
- Ağaoğlu, O. K. (1992). *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması. Verimlilik Dergisi*, 1991, 110-121.
- Aksu, A. A., Şekercioğlu, G., Ehtiyar, V. R., Yıldız, S., & Yılmaz, Y. (2010). The Relationship Between Personality, Gender and Departments: Application of 16 Personality Factor Questionnaire in the Antalya region of Turkey. *Quality & Quantity*, 44(6), 1113-1127. doi: 10.1007/s11135-009-9264-5
- Altay, A. (2015). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Kişilik Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı.
- Allport, G. W. (1937). Personality: a Psychological Interpretation. *American Journal of Sociology* 45(1), 769-771.
- Allison, B. J., Voss, R. S. & Dryer, S. (2001). Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Education for Business*, 76(5), 282- 288. doi: 10.1080/08832320109599650
- Arslan, S. (2008). Kişilik, Huy ve Psikopatoloji, *Psikiyatride Derlemeler, Olgular ve Varsayımlar Dergisi*, 2(1), 7-18.
- Barnard, C. (1938). *The Functions of The Executive*. New York: Cambridge/Mass Press.
- Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26. doi: 10.4102/sajip.v29i1.88
- Benet-Martinez, V., & John, O. P. (1998). Los Cinco Grandes Across Cultures and Ethnic Groups: Multitrait-Multimethod Analyses of the Big Five in Spanish and English. *Journal of personality and social psychology*, 75(3), 729-50. doi: 10.1037//0022-3514.75.3.729
- Bryant, R. (2004). Personal States: Making Connections Between People and Bureaucracy in Turkey. *Polar: Political and Legal Anthropology Review*, 27(2), 129-131.
- Burger, J. M. (2006) *Kişilik: Psikoloji Biliminin İnsan Doğasına Dair Söyledikleri*, (çev. E. Sarioğlu). İstanbul: Kaktüs Yayınları.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding The Criterion Domain to Include Elements Of Contextual Performance. *Personnel Selection in Organizations; San Francisco: Jossey-Bass*,
- Büyüköztürk, S., Kiliç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, S. & Demirel, F. (2012). *Bilimsel Arastirma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayımcılık.

- Chen, S. X. & Carey, T. P. (2009). Assessing Citizenship Behavior in Educational Contexts: The Role of Personality, Motivation, and Culture. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 27(2), 125-137.
- Çevirgen A., & Yüksel M. (2011) İşletme Odaklı Toplumun Artışı ve Geleceği, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Dede, E. (2017). İş Güvencesizliği Algısının ve Örgütsel Güven Düzeyinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri: Devlet Ortaokulu ve Özel Ortaokul Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Deluga, R. J. (1994). Supervisor Trust Building, Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behaviour, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 315-326. doi: 10.1111/j.2044-8325.1994.tb00570.x
- Demirel, Y., Seçkin, Z., & Özçınar, M. F. (2011). Örgütsel İletişim ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 20(2).
- Demirel, İ. N. (2017). Ortaokul Öğrencilerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Şiddet İçerikli Programlara Yönelik Tutumları ve Kişilik Özelliklerinin Resim Çalışmalarına Yansımaları. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(2), 1-20. doi: 10.16986/HUJE.2017027880
- DiPaola, M. F., & Hoy, W. K. (2005). Organizational Citizenship Of Faculty And Achievement Of High School Students. *The high school journal*, 88(3), 35-44.
- Erdaş, K. D. (2010). Lider Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Göncü, A., (2006). *Motivational Processes Involved in the Relationship Between Leadership and Organizational Citizenship Behaviors*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Koç Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Eröz, S. S. (2014). Otel İşletmelerinde Örgüt İklimi ve Duygusal Emek İlişkisi: Trakya Bölgesinde Bir Araştırma. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(7), 198-223
- Fromm, E. (1956). *The sane society*. Routledge.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of The Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*, 112(2), 310-29. doi: 10.1037/0033-2909.112.2.310
- Gürbüz, S. (2007). Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı

- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2014). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Göksal, M., (2017). Sınıf Öğretmenlerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. 2013. Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results Aand Higher Acceptance.
- Hogan, R. (1994). Trouble at The Top: Causes and Consequences of Managerial Incompetence, *Journal Practice and Research* 46(1), 9-15. doi: 10.1037/1061-4087.46.1.9
- Hui, C., Law, K. S., & Chen, Z. X. (1999). A Structural Equation Model of The Effects of Negative Affectivity, Leader-Member Exchange, and Perceived Job Mobility on In- Role and Extra-Role Performance: A Chinese Case. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77(1), 3-21. doi: 10.1006/obhd.1998.2812
- Indarti, S., Fernandes, A. A. R., & Hakim, W. (2017). The Effect of OCB in Relationship Between Personality, Organizational Commitment and Job Satisfaction on Performance. *Journal of Management Development*, 36(10), 1283-1293.
- İşbaşı, J. Ö. (2000). Çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algulamalarının örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Johanson, J. E. (2001). Formal Structure and İntra-Organisational Networks: An Analysis in a Combined Social and Health Organisation in Finland. *Scandinavian Journal of Management*, 16(3), 249-267.
- Kamer, M. (2001). Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* New York Wiley.
- Kılıç, E. (2010). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki-Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerine Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Bursa, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalaycı, Ş., Albayrak, S., A., Eroğlu, A., Küçüksille, E. ve Ak, B. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Köse, S., Kartal, B. & Kayalı, N. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(20), 357-384.

- Kumar, K., Bakhshi, A & Rani, E. (2009) Linking The Big Five Personality Domains To Organizational Citizenship Behavior, *International Journal of Psychological Studies*, 1(2), 73 - 81.
- Lam, S. S., Hui, C. & Law, K. S. (1999). Organizational Citizenship Behavior: Comparing Perspectives of Supervisors and Subordinates Across Four International Samples, *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 594-601. doi: 10.1037/0021-9010.84.4.594
- Leduc-Parks, L., Feldman, G., & Bardi, A. (2015). Personality Traits and Personal Values: A Meta-Analysis, *Personality and Social Psychology Review*, 19(1), 3-29.
- Li, Y. M., Kung, Y. H., & Wang, T. T. (2012). Studying The Effect Of Hospitality Interns Personality Traits And Their Emotional Labor Over Organization Citizenship Behavior. *Pakistan Journal of Statistics*, 28(5), 673-686.
- Menand, L. (2017). A Critic at Large The Stone Guest, *The New Yorker*, 12(4), 75-82.
- McAdams, D. P. (1997). A Conceptual History Of Personality Psychology, *In Handbook of Personality* (1) 3-39.
- Morrison, E. W. (1994). Role Definitions And Organizational Citizenship Behavior: The Importance Of The Employee's Perspective, *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.
- Neuman, G. A., & Kickul, J. R. (1998). Organizational Citizenship Behaviors: Achievement Orientation And Personality. *Journal of Business and Psychology*, 13(2), 263-279.
- Okutan, E. (2010). *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sakarya.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books/DC Heath and Com.
- Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior, *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 43-72.
- Organ, D. W. (1994). Personality and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Management*, 20(2), 465-478.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications, Kalifornia.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior, *Personnel psychology*, 48(4), 775-802.
- Özsoy, E., & Yıldız, G. (2013). Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 1-12.

- Özler, D. E. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Pond, S. B., Nacoste, R. W., Mohr, M. F. & Rodriguez, C. M. (1997). The Measurement of Organizational Citizenship Behavior: Are We Assuming Too Much?, *Journal of Applied Social Psychology*, 27(17), 1527-1544.
- Pekey, H., & Arslanbaş, D. (2008). The Relationship Between Indoor, Outdoor and Personal Voc Concentrations in Homes, Offices and Schools in The Metropolitan Region of Kocaeli, Turkey. *Water, air, and soil pollution*, 191(1-4), 113-129.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H. & Fetter, R. (1990). Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors, *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors And Sales Unit Effectiveness, *Journal of marketing research*, 31(3), 351-363.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & 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.
- Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (2003). *Management and the Worker*, Psychology Press.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tokol, T. (2001). *İşletme*. İstanbul: Ezgi Yayınları.
- Sümer, N., & Sümer, H.C. (2005) Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği (Yayınlanmamış çalışma).
- Smith, C. A., Organ, D. W. & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of applied psychology*, 68(4), 653.
- Singh, A. K & Singh, A. P. (2009) Does Personality Predict Organisational Citizenship Behaviour Among Managerial Personnel, *Journal of The Indian Academy of Applied Psychology*, 35(2), 291 - 298.
- Şanlı, T. (1991) Hemşirelikte Kişilerarası İlişkilerin Boyutları. (Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler, Editör: Geylan, R.), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1991.
- Taşçı, D. & Koç, U. (2007). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Örgütsel Öğrenme Değerleri İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Görgül Bir Araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 215-239.
- Tatlıoğlu, K. (2014). Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramına Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Tarih Okulu Dergisi*, 7 (17), 939-971.
- Titrek, O., Bayrakçı, M., & Zafer, D. (2009). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşleri, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 17,

1-28.

- Topçu, M. K. (2015). Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü, Doktora Tezi, Ankara, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı.
- Tomrukçu, B. (2008). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir.
- Topaloğlu, G. (2005). Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uğurlu, N., Oğuzalp, A., & Cevirme, A. (2011). Examination of The Personalities and Anxiety Levels of Children in Prison: a Sample of Crime in Muğla, Turkey. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18(8), 664-670.
- Uzun, Ö. (2012). *Yönetimde Güncel Yaklaşımlar İçinde Sanal Organizasyonlar, Şebeke Organizasyonları ve Stratejik Ortaklıklar*. Anadolu Üniversitesi Yayınları. Ankara: Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Yalçınkaya, P. (2014). *Kendini İşe Kaptırma-Kişilik-İş Niteliği İlişkisi: Farklı Meslek Gruplarının Kendini İşe Kaptırma Düzeyi Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı.
- Yeke, S. (2015). Çalışanların Kişilik Özellikleri, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tutkunluğu Arasındaki İlişkiler, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı.
- KTB. (2016). T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü 2016 Yılı İşletme Belgeli Konaklama Tesislerine Giriş ve Geceleme Sayıları. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9857/isletme-belgeli-tesisler> (erişim tarihi: 02.06.2017).
- KTB. (2017). T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü 2016 Yılı İşletme Belgeli Konaklama Tesislerine Giriş ve Geceleme Sayıları. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9579/turizm-tesisleri> (erişim tarihi: 02.06.2017).

| KATKI ORANI / CONTRIBUTION RATE | AÇIKLAMA / EXPLANATION | KATKIDA BULUNANLAR / CONTRIBUTORS |
|---|--|--|
| Fikir veya Kavram / <i>Idea or Notion</i> | Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak / <i>Form the research hypothesis or idea</i> | Mustafa YILDIRIM |
| Tasarım / <i>Design</i> | Yöntemi, ölçeği ve deseni tasarlamak / <i>Designing method, scale and pattern</i> | Sefa CEYHAN |
| Veri Toplama ve İşleme / <i>Data Collecting and Processing</i> | Verileri toplamak, düzenlenmek ve raporlamak / <i>Collecting, organizing and reporting data</i> | Sefa CEYHAN |
| Tartışma ve Yorum / <i>Discussion and Interpretation</i> | Bulguların değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında sorumluluk almak / <i>Taking responsibility in evaluating and finalizing the findings</i> | Mustafa YILDIRIM |
| Literatür Taraması / <i>Literature Review</i> | Çalışma için gerekli literatürü taramak / <i>Review the literature required for the study</i> | Sefa CEYHAN |