

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI, İŞ STRESLERİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ İLİŞKİSİ: MERSİN İLİNDE BİR UYGULAMA*

THE RELATION BETWEEN THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS, JOB STRESSES, AND TURNOVER INTENTIONS OF THE EMPLOYEES WORKING IN HOTEL BUSINESSES: AN APPLICATION IN THE CITY OF MERSİN*

Anıl KALE**, Yılmaz AKGÜNDÜZ***

ÖZET: Bu araştırmanın amacı otel çalışanlarının iş stresleri, işten ayrılma niyetleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD) arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu kapsamda Mersin’de faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli Konaklama İşletmelerinin çalışanlarından anket formu aracılığıyla veriler toplanmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi tercih edilerek gerçekleştirilen veri toplama süreci sonunda 539 adet geçerli anket toplanmıştır. Yararlanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapıldıktan sonra hipotezleri test etmek regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Analizler, ÖVD’nin alt boyutlarının işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkili olduğunu ve iş stresinin ÖVD üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Anahtar sözcükler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Stresi, İşten Ayrılma Niyeti, Otel İşletmeleri.

ABSTRACT: The aim of this study is to investigate the relationship between hotel employees' job stress, turnover intention and organizational citizenship behaviors (OCB). In this context, data were collected from the employees of the hospitality enterprises with Tourism Establishment Certificate in Mersin. 539 valid questionnaires were collected at the end of the data collection process which was performed by choosing the convenient sampling technique. After the validity and reliability analyzes of the scales used, regression analyzes were performed to test the hypotheses. The analyzes show that the sub-dimensions of OCB negatively affect the turnover intention, that job stress has a negative effect on the turnover intention, and that job stress does not have a significant effect on OCB.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Job Stress, Turnover Intention, Hotel Businesses.

GİRİŞ

Günümüz iş çevresi teknolojik gelişmeler ve küreselleşmenin etkisiyle giderek daha rekabetçi hale gelmektedir. Bu hızlı değişim karşısında örgütlerin hayatta kalmaları ve rekabet gücünü koruyabilmeleri için etkili insan kaynakları yönetimine sahip olmaları gerekmektedir. Bir örgütün, görev icabı yapılması gerekenler dışındaki işgören davranışını ortaya çıkarma yetisi, rakipler tarafından taklit edilmesi zor ve oldukça önemli bir varlık olarak kabul edilmektedir. Çalışanların iş tanımlarında belirtilmeyen örgüte değer katan davranışları işletmelerin rekabet gücünü artırmaktadır. Çalışanların iş tanımlarında belirtilmeyen, herhangi bir ödül beklentisi veya dışsal bir müdahale olmadan gerçekleştirdikleri bu rol ötesi davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD) olarak tanımlanmıştır (Bateman ve

* Bu çalışma, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı’nda sunulan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

** Arş. Gör. Dr., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin-TÜRKİYE, anilkale@mersin.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-6530-2910

*** Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, Seferihisar Fevziye Hepkon Uygulamalı Bilimler Y.O., İzmir-TÜRKİYE, yilmaz.aggunduz@deu.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-8887-9280

Organ, 1983). ÖVD'nin örgütsel etkinlik, verimlilik ve bir bütün olarak performansın önemli belirleyicisi olduğuna dair çok kuvvetli kanıtlar bulunmaktadır (Allen ve Rush, 1998: 247).

Günümüzde küreselleşmeden işsizliğe, ulaşım sorunundan teknolojik değişime kadar pek çok örgütsel ve çevresel faktör strese neden olmaktadır. Örgütsel nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan iş stresi, işgöreni normal fonksiyonlarından saptıran, psikolojik veya fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur. Diğer bir ifadeyle iş stresi, işgörenin iş yerindeki stres kaynaklarını algılaması ve bunlara vermiş olduğu tepkileri ifade etmektedir (Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson ve McGrath, 2004: 574). İşyerinde yaşanan bu stresin sonucu olarak işgörenlerde fiziksel ve zihinsel tükenme görülmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 109). Dolayısıyla iş stresi, işgörenlerin normal işlevlerini yerine getirmesini engellemekte ve işgörenlerin fiziksel ve zihinsel olarak tepki göstermelerine neden olmaktadır (Cam, 2004: 3).

İşletmelerde işgörenlerin işten ayrılması sorunu, her ne kadar işgören davranışları ve bu davranışların bağlı olduğu faktörler incelense de halen örgütler açısından önemli bir sorun niteliğini taşımaktadır. İşgörenlerin işten ayrılma niyetleri ile ilgili yapılan araştırmalarda işten ayrılma niyetinin önemli ölçüde işgörenlerin örgüte bağlılıklarının bir belirtisi olan iş tatmini ile alakalı olduğu belirlenmiştir. İşten ayrılma niyeti işgörenlerin istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda sahip oldukları duygu ve düşünceleri ifade etmektedir (Rusbult, Farrell, Rogers, Mainous, 1988: 599).

Hizmet sektöründe faaliyetlerini sürdüren otel işletmelerinin etkinlik, verimlilik ve müşteri tatmini sağlamalarında işe uygun çalışanların örgütte doğru konumlandırılması gerekir. Fakat sektörün yapısal özelliklerine bağlı olarak yaşanan iş stresi, işten ayrılma niyetini ve çalışanların performansını etkileyebilmektedir. Bu araştırmada otel çalışanlarının iş stresi, işten ayrılma niyeti ve ÖVD arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmada incelenen değişkenlerle ilgili açıklamalarda bulunulduktan sonra araştırma hipotezleri verilmiştir. Devamında Mersin ilinde gerçekleştirilen alan araştırmasına ilişkin yöntem ve bulgular sunulmuştur. Son olarak araştırmanın bulgularına bağlı olarak teorik karşılaştırma yapılmış ve uygulamaya yönelik öneriler getirilerek çalışma tamamlanmıştır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütler, stratejik amaçlarına ulaşabilmek ve varlıklarını sürdürebilmek için işgörenlerinden alışlagelmiş iş tanımlarını yerine getirmelerinden ziyade, örgütlerine girişimcilik ve yaratıcılıklarını da katan ve bu yönleriyle örgütlerine değer sağlayan işgörelere ihtiyaç duymaktadır (Bolat ve Bolat, 2008). Bu ihtiyaçların karşılanmasında işgörenlerin rol ötesi davranışlarını kapsayan ve ÖVD olarak ifade edilen davranış kalıplarına gereksinim duyulmaktadır. Bu düşünceden hareketle örgütlerin başarısı temelde gönüllü rol ötesi davranışlar sergilemeye istekli işgörelere bağlıdır (DiPaola ve Tschannen-Moran, 2001). Bireysel ve örgütsel performans arasındaki olumlu ilişkilerden kaynaklanan ÖVD (Taşcı ve Koç, 2007), işgörenlerin sahip oldukları özellikleri örgütlerine rekabet avantajı sağlamak için kullanmaları ile ilgili bir davranıştır (Paine ve Organ, 2000). ÖVD, işgörenler tarafından sergilenen, iş tanımları ve resmi sözleşme yaptırımlarının veya teşviklerin kapsamı dışında kalan ve örgütsel etkinliği arttıran işle ilgili davranışlardır (Organ, 1990). ÖVD, doğrudan veya açık bir şekilde resmi ödül sistemi tarafından tanımlanmayan ve bir bütün olarak örgütün etkili ve verimli işlemlerini sağlayan isteğe bağlı bireysel davranışlar olarak

tanımlanmıştır (Organ, 1988). ÖVD, bir bireysel tercih meselesidir ve bu davranışların sergilenememesi formal bir ceza nedeni olarak kabul edilmez (Zeinabadi, 2010). Ayrıca ÖVD çalışanların iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve müşterilere karşı sergiledikleri bütün gönüllü ve yararlı davranışlara da atfedilmektedir (DiPaola, Tarter ve Hoy, 2004). Organ'ın (1988) yaptığı beş boyutlu ÖVD sınıflandırmasından yola çıkarak Shweta ve Srirang (2009) boyutları şu şekilde tanımlamışlardır; **Özgecilik** boyutu örgütün diğer üyelerine yaptıkları işlerde yardım etmeyi; **Nezakət** boyutu iş ilişkisinden kaynaklanan sorunların önlenmesini; **Centilmenlik** boyutu ideal koşullar sağlanamadığında dahi şikâyetten kaçınarak hoşgörülü olmayı; **Sivil Erdem** boyutu örgüt hayatında sorumluluk alarak katılım göstermeyi ve **Vicdanlılık** boyutu ise dakiklik veya kaynakların korunması gibi konularda resmi gereksinimlerin ötesindeki işlerde istekli ve özverili olmayı ifade etmektedir.

İş Stresi

İş stresi en basit tanımıyla çalışanların iş ortamında yaşadıkları strestir (Turunç ve Çelik, 2010: 186). Daha geniş anlamda iş stresini, işin gerektirdiklerini yerine getirememe, işgörenin gereksinim duyduğu kaynaklar ile elde var olan kaynaklar arasındaki tutarsızlık veya işgörenin stresle başa çıkma kapasitesinin azlığı gibi durumlarda işte meydana gelen olaylara karşı gösterilen psikolojik, fiziksel ya da duygusal tepkiler bütünü olarak tanımlamak mümkündür (Cam, 2004: 3). İş stresi, iş arkadaşları veya yöneticilerle yaşanan çatışmalardan, iş doyumsuzluğundan, işteki sorumluluklarının yetkilerinden fazla olmasından, toplumsal desteğin yetersizliğinden ya da zaman baskısından kaynaklanabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2010: 82).

Günümüzde dinamik iş dünyası, iş güvencesindeki eksiklikler ve ekonomik dalgalanmalar işgörenlerin sürekli olarak stres içinde yaşamasına sebep olmaktadır (Uzun, 2013: 32). Bireylerin meydana getirdiği birer sosyal sistem olan örgütler; bireylerin yaşadığı, çalıştığı ve birbirleri ile etkileşimde buldukları bir ortam olmasından dolayı örgüt üyeleri arasında gruplaşma, çatışma çıkabilmekte veya örgütün yarattığı iklim stres ortamı oluşturabilmektedir (Aydın, 2004: 54). İş ortamındaki stresin azaltılması ve olumlu etkilere yol açacak düzeyde tutulması hem örgüt hem de işgörenler açısından önem arz etmektedir. Bunun yapılabilmesi için de iş ortamında strese neden olan faktörlerin bilinmesi gerekmektedir. Örgütler içerisinde çalışanlarda iş stresinin kaynakları ortaya konulmadığı takdirde ilerleyen zamanda çalışanlarda performans düşüklüğü, motivasyon kaybı, işe geç gelme ya da hiç gelmeme, sık sık izin alma ve hatta işten ayrılma gibi davranışlar ile karşılaşılabilir (Basım ve Şeşen, 2005: 58).

İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti hemen her sektör ve işletme açısından kontrol edilmesi güç bir sorundur ve nedenleri arasında işe alım sürecindeki olumsuzlardan başlayıp, iş atmosferi ile devam eden süreç içindeki birçok durum sayılabilmektedir (Butt, 2008). İşten ayrılma niyeti işletmeler açısından önemi oldukça yüksek olan örgütsel bilgi, kültür, yetenek ve doğal olarak entelektüel sermayenin kaybı, yeniden işe almanın getirdiği oryantasyon ve eğitim maliyeti gibi çok sayıda olumsuz sonuç doğurmaktadır (Harvey, Harris ve Martinko, 2008). İşten ayrılma niyeti Tett ve Meyer(1993) tarafından işten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışının en önemli belirtisi olarak ifade edilmektedir. Şahin(2011) işten ayrılma niyetini bir işgörenin yakın bir zamanda mevcut işini bırakma düşüncesi şeklinde tanımlamaktadır.

Kalifiye çalışanların işten ayrılması örgüt açısından çoğunlukla istenmeyen bir durumdur. Çünkü işten ayrılmaların yüksek olduğu örgütlerde; yetenekli iş gücünü kaybetme olasılığının sürdürülebilir rekabet avantajını olumsuz yönde etkilemesi, yeni işe alınacak olan elemanlara verilecek eğitim, işe alım maliyetleri, çalışmaya devam eden kişilerin iş arkadaşlarını kaybetmelerinden dolayı yaşayacakları üzüntü ve yeni gelenler ile yaşanacak ilişkinin belirsizliğinden doğan endişe gibi birçok olumsuzluklar yaşanabilir (Bibby, 2008). Bu nedenle işten ayrılmaya yol açan, bir başka deyişle işten ayrılma niyetini arttıran faktörlerin neler olduğunun belirlenmesi birçok bilimsel disiplin tarafından araştırmaya konu olmuştur (DeConinck ve Bachmann, 2005).

Araştırmanın Hipotezleri

İşgörenlerin ÖVD ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki, işgörenlerin sosyal ve ekonomik nedenlerle değişimler geliştirdiğini savunan (Blau, 1964) Sosyal Değişim Teorisi ile açıklanabilmektedir. Teorinin temel varsayımı, tarafların, ödüllendirilme beklentisi (saygı görme, onur, arkadaşlık, dikkate alınma vb.) içinde sosyal ilişkilere girdiği ve bu ilişkileri sürdürdüğüdür (Lambe, Wittmann ve Spekman, 2001: 4). Blau (1964)'e göre Sosyal Değişim Teorisi, işgörenlerin kendi girdi ve çıktıları veya ödülleri arasında adil değişim algısının gönüllü davranışlar ile birlikte çalışma motivasyonlarını belirleyeceğini vurgulamaktadır. Yapılan çalışmalarda (Organ, 1988; Williams ve Anderson, 1991; Hom ve Griffeth, 1995; Bolon, 1997; Chen, Hui ve Segó, 1998; Van Scotter, 2000; Somech ve Drach-Zahavy, 2004; Coyne ve Ong, 2007; Bu, Mckeen ve Shen, 2011) ÖVD ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki olduğu bulgulanmıştır. Bu doğrultuda, Sosyal Değişim Teorisine ve yapılan çalışmalara bağlı olarak ÖVD'nin işten ayrılma niyetini negatif etkilemesi beklendiği için H_1 hipotezi geliştirilmiştir.

H₁: Otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

H_{1a}. Otel çalışanlarının nezaket davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

H_{1b}. Otel çalışanlarının centilmenlik davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

H_{1c}. Otel çalışanlarının vicdanlılık davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

H_{1d}. Otel çalışanlarının özgecilik davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

H_{1e}. Otel çalışanlarının sivil erdem davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki Kaynakların Korunması Teorisi ile açıklanabilmektedir. Kaynakların Korunması Teorisi, işgörenlerin kaynaklarını korumaya, yenilemeye ve geliştirmeye çalışmaları temeline dayanan, bunu başaramadıkları durumlarda stres yaşadıklarına dair genel bir stres teorisidir (Tziner, Rabenu, Radomski ve Belkin, 2015: 208). Başka bir deyişle, kaynakların istikrarsız, tehdit altında ya da kaybedildiği algısı oluştuğunda veya işgörenlerin mevcut araçlarla kaynaklarını koruyamadığında stres ortaya çıkmaktadır (Hobfoll, 2001: 340). Söz konusu kaynaklar, değerli olarak kabul edilen kişilik

özellikleri, koşullar ya da enerjiler olarak tanımlanmaktadır (Tziner vd., 2015: 208). Buna göre yüksek düzeyde iş stresi yaşayan işgörenlerin sağlıksız olmaları, daha az motive olmaları, üretkenliklerinin azalması ve gönüllü işten ayrılma niyetlerinin artması olasıdır (Arshadi ve Damiri, 2013: 806). Yapılan çalışmalarda (Goodman ve Boss, 2002; Fried, Shirom, Gilboa ve Cooper, 2008; Paille ve Grima, 2011; Moreno-Jiménez, Gálvez-Herrer, Rodríguez-Carvajal, ve Sanz-Vergel, 2012; Arshadi ve Damiri, 2013) iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulgulanmıştır. Bu doğrultuda, Kaynakların Korunması Teorisine ve yapılan çalışmalara bağlı olarak iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif etkilemesi beklendiği için H_2 hipotezi geliştirilmiştir.

H₂: Otel çalışanların iş stresleri işten ayrılma niyetlerini pozitif olarak etkilemektedir.

İşgörenlerin iş streslerinin ÖVD'ye etkisi hem Sosyal Değişim Teorisine hem de Kaynakların Korunması Teorisine dayandırılarak açıklanmaktadır. İşgörenler, örgütleri ile sosyal değişim ilişkileri oluşturduklarında, daha yüksek düzeyde iş performansı ve ÖVD sergilemeye yönelmekte iken işten ayrılma niyetleri daha düşük seviyede kalmaktadır (Wayne, Shore ve Liden, 1997: 90; Hendrix, Robbins, Miller ve Summers, 1998: 612). Ancak yüksek düzeyde stresli işlerin, sosyal değişimden kaynaklı adil yönetim ve değerli faydaları ortadan kaldırma olasılığı oldukça yüksektir (Jain ve Cooper, 2012: 157). Yüksek seviyede stres, işgören performansına zarar verebilir ve olumsuz davranışsal ve tutumsal iş çıktıları ile sonuçlanabilir (Oplatka, 2009: 380). Yapılan araştırmalar (Bolino, Turnley ve Niehoff, 2004; Bolino ve Turnley, 2005; Bergeron, 2007; Bolino, Turnley, Gilstarp ve Suazo, 2010) yüksek düzeyde iş stresinin, işgörenlerin sergileyecekleri ÖVD üzerinde olumsuz etkilerinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda, Sosyal Değişim Teorisi'ne ve Kaynakların Korunması Teorisi'ne ve ayrıca yapılan çalışmalara bağlı olarak iş stresinin ÖVD negatif etkilemesi beklendiği için H_3 hipotezi geliştirilmiştir.

H₃: Otel çalışanlarının iş stresleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını negatif olarak etkilemektedir.

H_{3a}. Otel çalışanlarının iş stresleri nezaket içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir.

H_{3b}. Otel çalışanlarının iş stresleri centilmenlik içeren davranışlarını olarak etkilemektedir.

H_{3c}. Otel çalışanlarının iş stresleri vicdanlılık içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir.

H_{3d}. Otel çalışanlarının iş stresleri özgecilik içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir.

H_{3e}. Otel çalışanlarının iş stresleri sivil erdem içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir.

3. YÖNTEM

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı Mersin'deki otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı, iş stresleri ve işten ayrılma niyeti düzeylerini belirlemek ve bu değişkenler arasındaki ilişkileri incelemektir. İş stresi, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin

iyileştirilmesi, çalışanların daha etkili ve verimli çalışmaları için gerekli olan ortam ve ihtiyaçlar için öngörülerde bulunulması, bu sayede çalışanların etkililiğinin, verimliliğinin artırılmasına katkı sağlanması ve otel işletmelerinin konuya ilgilerinin çekilmesi araştırmanın diğer amaçları arasında yer almaktadır. Bu bağlamda Mersin’de faaliyet gösteren ve Turizm İşletme Belgesi’ne sahip olan otel işletmelerinin yoğun rekabet ortamında kendilerine önemli bir avantaj sağlayacak olan uygulamalar konusunda öneriler sunulması ve alan yazına katkı sağlaması hedeflenmektedir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama tekniklerinden anket yöntemi tercih edilmiştir. Anketin birinci bölümünde çalışanların ÖVD’yi ölçmek amacıyla Podsakoff ve MacKenzie (1989) tarafından geliştirilen özgecilik (4 ifade), vicdanlılık (4 ifade), nezaket (4 ifade), sivil erdem (4 ifade) ve centilmenlik (4 ifade) olmak üzere beş boyut ve 20 ifadeden oluşan ÖVD Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Elçi (2005) tarafından yapılan çalışmada kullanıldığı Türkçe hali ile bu araştırmada kullanılmıştır. Anketin ikinci bölümünde iş stresi değişkeni, House ve Rizzo tarafından 1972 yılında duygusal ve fiziksel belirtilerle ilgili olası sonuçları kapsayan, işin ihtiyaçlarından kaynaklanan, var olan sıkıntı ve gerilimin ölçülmesi için hazırlanmış ve 7 ifadeden oluşan İş Stresi Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Çelik (2009) tarafından yapılan çalışmada kullanıldığı Türkçe hali ile bu araştırmada kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmek için Jung ve Yoon (2013) tarafından geliştirilmiş ve 4 ifadeden oluşan İşten Ayrılma Niyeti ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek, Akgündüz ve Akdağ (2014) tarafından yapılan çalışmada kullanıldığı Türkçe hali ile bu araştırmada kullanılmıştır. Ölçek ifadelerinin puanlaması Likert tipi 5’li derecelendirme ile yapılmış olup, “Kesinlikle Katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Kararsızım” (3), “Katılıyorum” (4), “Kesinlikle Katılıyorum” (5) şeklinde sıralanmıştır. Anketin dördüncü bölümünde ise katılımcıların cinsiyetlerini, eğitim durumlarını, yaşlarını, yıl bazında iş tecrübelerini, çalıştıkları departmanları ve aylık gelirlerini belirlemek amacıyla demografik sorulara yer verilmiştir.

Evren ve Örneklem

Çalışma kapsamında yapılan araştırmanın evrenini Mersin ilindeki otel çalışanları oluşturmaktadır. Mersin ilinde faaliyet gösteren 47 adet Turizm İşletme Belgeli otel işletmesi toplamda 6723 yatak kapasitesine sahiptir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013). Bu bilgiden hareketle ilgili alan yazında yatak sayısına düşen 0,59 işgören sayısı (Ağaoğlu, 1992: 114) esas alınarak Mersin’de Turizm İşletme Belgeli otel işletmelerinde %100 doluluk oranına göre tahmini olarak araştırma evreninin 4034 işgörenden oluştuğu öngörülmüştür. Buradan hareketle 0,95 güven aralığında örneklem büyüklüğü 351 olarak hesaplanmıştır (Sekaran, 2000: 295). Araştırmada örnekleme ulaşılabilirlik ve bölgenin turizm açısından yüksek sezonu dikkate alınarak veriler 1 Haziran – 31 Ağustos 2014 tarihleri arasında toplanmıştır. Ana kitlenin tamamı ile anket uygulaması pratik olarak mümkün olmadığı için örnekleme yoluna gidilmiştir. Araştırma kapsamında ulaşılan her çalışanın örnekleme dâhil edilmesi istendiği için tesadüfi örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu kapsamda belirlenen otellere bizzat gidilmiş ve otel yönetimlerinden gerekli izinler alınarak, çalışanların anket formlarını doldurmaları istenmiştir. Dağıtılan 750 adet ankettan 547 adeti geri dönmüştür. Çok sayıda cevapsız ifade bulunan 8 anket çıkartıldıktan sonra kalan 539 anket üzerinden analizler yapılmıştır. Evren sayısı göz önüne alındığında, bu sayının

belirlenen örneklem formülü varsayımlarına göre, evrene genelleyebilmesi açısından yeterli düzeyde olduğunu belirtmek mümkündür (Özdamar, 2001: 257; Ural ve Kılıç, 2006: 49).

Veri Hazırlama ve Analiz Teknikleri

Anket yoluyla elde edilen veriler analiz edilmeden önce eksik ya da hatalı doldurulan anket formları tespit edilmiş, uygun olan anket formları gerekli kodlamalar yapılarak istatistik programına aktarılmıştır. İlk olarak anket formunda yer alan ölçekler için kayıp veri analizi yapılmıştır. Kayıp veriler, ilgili maddenin ortalaması değeri alınarak tamamlanmıştır (Kalaycı, 2014: 21-27). Çok değişkenli veri analiz tekniği kullanılacağı için veri seti çoklu sapan analizine tabi tutulmuştur. Çok değişkenli normallik varsayımının karşılanmasını zorlaştıran uç değerlerin Mahalanobis uzaklık değeri kullanılarak incelenebileceği belirtilmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk 2012: 15). Herhangi bir birimin sapan değer olarak değerlendirilebilmesi için ilgili birimin % 01'deki t-değerinden büyük olması gerekmektedir (Kalaycı, 2014: 212). Çoklu sapan analizi sonunda 13 gözlemin sapan değere sahip olduğu belirlenmiştir ve bu gözlemler veri setinden çıkarılmıştır. Böylelikle 539 anketten 13 anket çıkarılarak 526 anketle analizlere devam edilmiştir. Çoklu sapan analizi ve çoklu normal dağılım analizi gerçekleştirildikten sonra, araştırma amacına uygun olarak frekans dağılımı, geçerlilik ve güvenilirlik analizi, korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

4. BULGULAR

Çoklu sapan analizi ve çoklu normal dağılım analizi gerçekleştirildikten sonra, araştırma amacına uygun diğer analizler gerçekleştirilmiştir. Soru formunu yanıtlayan katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı Tablo 1'de sunulmuştur. Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların % 70'inin erkek (368 kişi), %51,9'unun 26-35 yaş arasında (273 kişi), %54,2'sinin lise mezunu (285 kişi) olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların gelir durumları incelendiğinde %46'sı (242 kişi) gelirlerinin 1001-1500 TL arasında olduğu; katılanların %46,4'ü yiyecek içecek departmanında çalışırken (244 kişi), %75,3'ünün (396 kişi) 1-10 yıl arası iş tecrübesine sahip olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n= 526)

Değişken	Frekans	%	Değişken	Frekans	%
Cinsiyet			Yaş grubu		
Kadın	158	30,0	25 yaş ve altı	134	25,5
Erkek	368	70,0	26-35 yaş	273	51,9
Eğitim seviyesi			36-45 yaş	119	22,6
İlköğretim	90	17,1	Departman		
Lise	285	54,2	Yiyecek İçecek	244	46,4
Ön Lisans	99	18,8	Ön büro	104	19,8
Lisans	52	9,9	Bakım Onarım	48	9,1
Gelir			İdari Personel	51	9,7
1000 TL ve altı	55	10,5	Kat Hizmetleri	79	15,0
1001-1500 TL	242	46,0	İş Tecrübesi		
1501-2000 TL	145	27,6	1-10 yıl arası	396	75,3
2001-2500 TL	54	10,3	11-20 yıl arası	94	17,9
2501 TL ve üzeri	30	5,7	21 yıl ve üzeri	36	6,8

Soru formunda yer alan ÖVD, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ayrı ayrı açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Değişken sayısını azaltmak ve değişkenler arası ilişkilerdeki yapıyı ortaya çıkarmak için faktör analizinde temel bileşenler yöntemi ve Varimax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Öz değeri 1'in üzerinde ve örneklem büyüklüğü 200'ün üzerinde olduğu durumlarda faktör yükü 0,40 kabul edilebilir (Kalaycı, 2014: 321). Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçütü oranının 0,50'nin üzerinde olması gerekir. Oran ne kadar yüksek olursa veri setinin faktör analizi yapmak için o kadar iyi olduğu söylenilebilir (Kalaycı, 2014: 322). Ek olarak verilerin çok değişkenli bir yapıya sahip olup olmadığının bir göstergesi olarak Barlett's Küresellik testleri yapılmıştır (Çokluk vd., 2012: 213).

ÖVD ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği % 91,5 olarak tespit edilmiştir. Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 2549,410 olup; bu değer 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Bu nedenle verilerin çok değişkenli normal dağılıma uygun olduğu söylenebilir (Çokluk vd., 2012: 219). Bu bilgiler ışığında ölçeğin faktör yapısını ortaya koymak amacıyla 20 ifadeli ölçeğe faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda 1 nolu (Otele ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım), 9 nolu (Fazladan mola almak istemem), 19 nolu (İşle ilgili sorunları olan çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırırım) ve 20 nolu (Görevim olmasa bile, işe yeni alınanları otele alıştırmaya çalışırım) ifadelerin faktör yükleri 0,40'ın (Kalaycı, 2014: 320) altında olduğu için analizden çıkarılmıştır. Ölçeğe uygulanan faktör analizi sonucunda ölçek 3 faktör altında toplanarak toplam varyansın %50,653'ünü açıkladığı bulgulanmıştır. Tablo 2, ÖVD ölçeğine ilişkin faktör analizi sonucunu göstermektedir. Elde edilen birinci faktör, 10 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın % 23,110'unu tek başına açıklamaktadır.

Tablo 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenirlik Kat Katsayısı
1. Nezaket		3,698	23,110	4,1414	0,847
OVD6 -Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce kişilere bilgi veririm.	0,737			4,1597	
OVD7 -Başkalarının hakkını suistimal etmem.	0,719			4,2167	
OVD4 -Otelin gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum.	0,577			4,1559	
OVD16 -Sürekli olarak, işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.	0,575			4,1350	
OVD8 -Karar alırken, kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere danışırım.	0,573			4,1806	
OVD5 -Çalışanların aralarında çıkabilecek sorunları engellemek ve çözmek için elimden geleni yaparım.	0,557			4,1388	
OVD3 -Otele ilgili gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.	0,550			4,1407	
OVD2 -Görevim olmasa bile otel imajına yardımcı olacak faaliyetlere katılmak isterim.	0,499			4,0779	

OVD15 -Olayların olumsuz yanlarını değil, olumlu yanlarına odaklandığı düşünüyorum.	0,495			4,0951	
OVD18 -İş yükü fazla olan çalışanlara yardım etmeye çalışırım.	0,463			4,1141	
2. Vicdanlılık		2,242	14,011	4,0691	0,690
OVD10 -Hiçbir zaman uzun öğle araları almak istemem.	0,779			4,0228	
OVD9 -Fazladan mola almak istemem.	0,777			4,1103	
OVD17 -İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım.	0,583			4,0742	
3. Centilmenlik		2,165	13,532	4,1775	0,680
OVD13 -Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde değilim.	0,747			4,1616	
OVD12 -Hiç kimse izlemediğinde bile otel kurallarına uymaya çalışırım.	0,720			4,1714	
OVD14 -Gereksiz şeylerden şikayet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum.	0,694			4,1996	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: % 91,5; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 2549,410; s.d.:120, p<0.0001; Açıklanan Toplam Varyans: %50,653; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,882; Genel ortalama:4,1346					

Birinci faktörü oluşturan ifadeler incelendiğinde “Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce kişilere bilgi veririm” (0,737), “Başkalarının hakkını suistimal etmem” (0,719), “Otelin gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum” (0,577), “Sürekli olarak, işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim” (0,575), “Karar alırken, kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere danışırım” (0,573) şeklindeki ifadelerin bir boyuta yüksek düzeyde yüklenen ifadeler olduğu ortaya çıkmıştır. Birinci boyutun ölçekte yer alan nezaket boyutundaki ifadelerin ağırlıklı olması nedeniyle bu faktör “Nezaket” olarak isimlendirilmiştir.

Yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen ikinci faktör 3 ifadeden oluşmakta olup toplam varyansın % 14,011’ini açıklamaktadır. İkinci faktör altında toplanan ifadeler incelendiğinde “Fazladan mola almak istemem” (0,777), “Hiçbir zaman uzun öğle araları almak istemem” (0,779) ve “İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım” (0,583) ifadelerinin aynı boyutta toplandığı görülmektedir. Bu faktörde yer alan ifadeler daha çok ölçekteki vicdanlılıkla ilişkili ifadeler olduğu için ikinci faktöre “Vicdanlılık” adı verilmiştir. Elde edilen üçüncü faktör ise 3 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın % 13,532’sini açıklamaktadır. Üçüncü faktörü oluşturan ifadeler incelendiğinde “Hiç kimse izlemediğinde bile otel kurallarına uymaya çalışırım” (0,720), “Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde değilim” (0,747) ve “Gereksiz şeylerden şikayet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum” (0,694) ifadelerinin yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle bu faktör “Centilmenlik” olarak adlandırılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik sonuçlarına bağlı olarak oluşan faktörlere göre H_1 (*Otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları, işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir*) hipotezinin alt hipotezleri şöyle ifade edilmiştir.

H_{1a} . Otel çalışanlarının nezaket davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

H_{1b}. Otel çalışanlarının centilmenlik davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

H_{1c}. Otel çalışanlarının vicdanlılık davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir.

İş stresinin, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını negatif olarak etkilediği şeklinde ifade edilen H₃ hipotezi, ÖVD ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik bulgularına bağlı olarak üç alt hipotez olarak düzenlenmiştir. Bu alt hipotezler şunlardır:

H_{3a}. Otel çalışanlarının iş stresleri nezaket içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir.

H_{3b}. Otel çalışanlarının iş stresleri vicdanlılık içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir.

H_{3c}. Otel çalışanlarının iş stresleri centilmenlik içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir.

İş stresi ölçeği için faktör analizine geçilmeden önce, örneklem büyüklüğünün faktörleşmeye uygun olup olmadığını test etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği (KMO) analizi yapılmıştır. KMO örneklem yeterliliği sonucu %93,8 olarak bulunmuştur. Bu değer faktör analizi yapılabilmesi için çok iyi derecede olduğu söylenebilir (Alpar, 2013: 294). Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare 3471,696 olarak hesaplanmıştır ve bu değer 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Daha sonra yedi ifadeden oluşan iş stresi ölçeğine faktör analizi yapılmış ve ölçekte yer alan tüm ifadelerin tek faktörde toplanarak toplam varyansın %77,575'ini açıkladığı belirlenmiştir.

Tablo 3. İş Stresi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüklü	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenirlik Kat Katsayısı
İş Stresi		5,430	77,575	3,4631	0,951
IS1 -İşim sağlığımı olumsuz etkiliyor.	0,905			3,3754	
IS2 -İşim beni gerginleştiriyor.	0,900			3,4658	
IS3 -İşim nedeniyle sınırlı olduğumu hissediyorum.	0,891			3,5627	
IS4 -Başka bir işim olsaydı daha sağlıklı olurum.	0,882			3,5019	
IS5 -İşimle ilgili sorunlar uykumu kaçırıyor.	0,876			3,4763	
IS6 -İşimle ilgili toplantılara giderken sınırlı olduğumu hissediyorum.	0,865			3,4183	
IS7 -Başka şeyler yaparken de işimi düşünebilmek için eve işimi de götürüyorum.	0,845			3,4411	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: % 93,8; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 3471,696; s.d.:21, p<0.001; Açıklanan toplam varyans: %77,575; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,951; Genel ortalama:3,4631					

Tablo 3, iş stresi ölçeğine ilişkin faktör analizi sonucunu göstermektedir. 7 ölçek ifadesi tek boyutta toplanarak toplam varyansın % 77,575'ini açıklamaktadır. Mevcut alan yazından yararlanılarak bu boyut ölçeğin orijinalinde olduğu gibi "İş Stresi" olarak adlandırılmıştır.

Görece en yüksek değere sahip ana ifadeler şunlardır: “İşim sağlığını olumsuz etkiliyor” (0,905), “İşim beni gerginleştiriyor” (0,900) ve “İşim nedeniyle sınırlı olduğumu hissediyorum” (0,891).

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği % 83,4 olarak tespit edilmiştir. Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 1397,465 olup, 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Öte yandan maddeler arası korelasyon olmadığını tespit edilmiştir. Daha sonra ölçeğin faktör yapısını ortaya koymak amacıyla 4 ifadeli ölçeğe faktör analizi yapılmıştır. Ölçeğe uygulanan faktör analizi sonucunda ölçek ifadeleri tek bir boyut altında toplanarak toplam varyansın % 78,252'sini açıklamaktadır.

Tablo 4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yüklü	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenirlilik Kat Katsayısı
İşten Ayrılma Niyeti		3,130	78,252	1,8754	0,907
IAN1-Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum.	0,911			2,0361	
IAN2-Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım.	0,895			1,8517	
IAN3-Başka bir işletmede çalışmak için çalıştığım işletmeyi bırakmayı düşünüyorum.	0,883			1,7478	
IAN4-Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum.	0,849			1,8661	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: % 83,4; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 1397,465; s.d.:6, p<0.001; Açıklanan toplam varyans: %78,252; Ölçeğin tamamı için güvenirlilik katsayısı: 0,907; Genel ortalama:1,8754					

İşten ayrılma niyeti ölçeğine yapılan faktör analizi sonuçları Tablo 4'te özetlenmektedir. Analiz sonucunda 4 ölçek ifadesi tek faktörde toplanarak toplam varyansın % 78,252'sini açıklamıştır. Literatüre uygun olarak bu boyutun adının “İşten Ayrılma Niyeti” olarak adlandırılması uygun bulunmuştur. İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yüklerine göre öne çıkan ifadeler şunlardır: “Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum” (0,911), “Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım” (0,895) ve “Başka bir işletmede çalışmak için çalıştığım işletmeyi bırakmayı düşünüyorum” (0,883).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin güvenirlilik katsayısı, 0,884 iş stresi ölçeğinin güvenirlilik katsayısı 0,951 işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenirlilik katsayısı 0,907 olarak bulunmuştur. Böylelikle ölçeklerin yüksek derecede güvenilir oldukları söylenebilir. Öte yandan madde-bütün arasındaki korelasyon katsayılarının negatif olmaması ve 0,250'den büyük olması beklenir (Kalaycı, 2014: 412). Ayrıca bir ifadenin madde-bütün korelasyon katsayısı çok düşük ise o sorunun güvenirliliği azalttığı ve ölçekten çıkarılması gerektiği şeklinde yorum getirilebilir (Alpar, 2013: 855).

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stresleri ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını araştırmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon katsayısının 1,00 olması mükemmel ve pozitif yönde bir ilişkiyi, -1,00 olması mükemmel ve negatif yönde bir ilişkiyi, 0,00 olması ise ilişkinin var olmadığını gösterir. Korelasyon katsayısı büyüklük

bakımından yorumlanırken, mutlak değerce 0,70 ile 1,00 arasında olması yüksek, 0,30 ile 0,70 arasında olması orta, 0,00 ile 0,30 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanabilir (Büyüköztürk, 2015). İş stresi, ÖVD ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin araştırılmasına yönelik yapılan korelasyon analizi sonucu Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. İş Stresi, ÖVD ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

	1	2	3	4	5
1 İş Stresi	1				
2 Nezaket	-0,086*	1			
3 Vicdanlılık	0,021	0,596**	1		
4 Centilmenlik	-0,074	0,550**	0,435**	1	
5 İşten Ayrılma Niyeti	-0,146**	-0,264**	-0,312**	-0,114**	1
Standart Sapma	1,21239	0,52961	0,72688	0,64007	0,99876
Cronbach’s Alpha	0,951	0,847	0,690	0,680	0,907
Ortalama	3,4631	4,1414	4,0691	4,1775	1,8754

Not: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Tablo 5’te değişkenlere ait standart sapma, Cronbach’s Alpha, ortalama ve ilişki değerleri görülmektedir. İşten ayrılma niyeti ile ÖVD’nin Nezaket ($r = -0,264$; $p < 0,01$), Vicdanlılık ($r = -0,312$; $p < 0,01$) ve Centilmenlik ($r = -0,114$; $p < 0,01$) boyutları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Öte yandan ÖVD’nin alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkiler bulunmaktadır. Bu ilişkiler, ÖVD bileşenlerinin birbirleri ile yakınsak geçerliliklerinin olduğu işaret etmektedir. İş stresi ile ÖVD boyutlarından Vicdanlılık ve Centilmenlik arasında herhangi bir ilişki yokken iş stresi ile Nezaket arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ($r = -0,086$; $p < 0,05$) olduğu belirlenmiştir. İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ($r = -0,146$; $p < 0,01$) olduğu belirlenmiştir.

Korelasyon analizleri ile değişkenler arasındaki ilişki belirlendikten sonra, hipotezleri test etmek amacıyla doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının ÖVD ve iş streslerinin işten ayrılma niyetlerine etkisini araştırmak için hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 6’da görüldüğü üzere ilk modelde çalışanların ÖVD’nin alt boyutları işten ayrılma niyetinin %11’ini açıklarken iş stresinin analize dahil edilmesi ile oluşan ikinci modelde bu etki %33’e çıkmaktadır. Bu sonuçlara göre ÖVD’nin alt boyutlarının ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir belirleyici olduğu söylenebilir. Bu nedenle “*Otel çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları, işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir*” şeklindeki H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Ancak iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde beklendiği gibi pozitif değil negatif etkili olmasından dolayı “*Otel çalışanların iş stresleri işten ayrılma niyetlerini pozitif olarak etkilemektedir*” olarak ifade edilen H_2 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 6. ÖVD ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar			Standartlaştırılmış Katsayılar		
		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	3,986	0,344		11,577	0,000
	Nezaket	-0,299	0,106	-0,159	-2,828	0,005
	Vicdanlılık	-0,348	0,072	-0,253	-4,869	0,000
	Centilmenlik	0,131	0,078	0,084	1,675	0,095
2	(Sabit)	4,518	0,370		12,206	0,000
	Nezaket	-0,336	0,105	-0,178	-3,193	0,001
	Vicdanlılık	-0,323	0,071	-0,235	-4,548	0,000
	Centilmenlik	0,117	0,077	0,075	1,520	0,129
	İş Stresi	-0,124	0,034	-0,150	-3,653	0,000
Model 1	R=0,334	R ² =0,111	$\Delta R^2=0,106$		F=21,795	Sig.=0,000
Model 2	R=0,578	R ² =0,334	$\Delta R^2=0,328$		F=20,070	Sig.=0,000
Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti						

ÖVD'nin alt boyutlarından Nezaket ve Vicdanlılık'ın işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir (F=21,795; t=11,577; p<0,05). Centilmenlik boyutu işten ayrılma niyetini etkilememektedir (p>0,05). Diğer yandan iş stresi ve ÖVD'nin alt boyutları, işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde etkilemektedir (F=20,070; t=12,206; p<0,05). Bu nedenle “Otel çalışanlarının nezaket davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir” ve “Otel çalışanlarının centilmenlik davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir” şeklindeki H_{1a} ve H_{1b} hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak “Otel çalışanlarının vicdanlılık davranışları işten ayrılma niyetlerini negatif olarak etkilemektedir” şeklindeki H_{1c} hipotezi reddedilmiştir.

İş stresinin ÖVD'ye ve alt boyutlarına etkisinin tespit edilmesi için regresyon analizine başvurulmuştur. Tablo 7'de iş stresinin ÖVD'ye etkisi görülmektedir. Buna göre iş stresi ÖVD'yi anlamlı bir şekilde etkilememektedir (p>0,05). Bu yüzden “*Otel çalışanlarının iş stresleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını negatif olarak etkilemektedir*” olarak ifade edilen H₃ hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7. İş Stresi'nin ÖVD'ye Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar			Standartlaştırılmış Katsayılar		
		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	4,203	0,069		60,951	0,000
	İş Stresi	-0,021	0,019	-0,050	-1,139	0,255
R=0,050	R ² =0,002	$\Delta R^2=0,001$		F= 1,297		Sig.=0,255
Bağımlı Değişken: ÖVD						

Tablo 8'de iş stresinin ÖVD'nin alt boyutları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen üç ayrı basit regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. İş stresinin ÖVD'nin nezaket boyutuna ilişkin yapılan analiz sonucuna göre iş stresi ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir (F=3,936; t=61,248; p<0,05). Bu yüzden “*Otel çalışanlarının iş stresleri, nezaket içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir*” şeklindeki H_{3a} hipotezi kabul edilmiştir. İş stresinin ÖVD'nin Vicdanlılık boyutuna anlamlı bir etkisi olmadığı görülmektedir (p>0,05). Bu yüzden “*Otel çalışanlarının iş stresleri vicdanlılık içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir*” şeklindeki H_{3b} hipotezi

reddedilmiştir. Ayrıca tabloda iş stresinin ÖVD'nin *Centilmenlik* boyutuna anlamlı bir etkisi olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu yüzden "*Otel çalışanlarının iş stresleri, centilmenlik içeren davranışlarını negatif olarak etkilemektedir*" şeklinde H_{3c} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 8. İş Stresi'nin ÖVD'in Alt Boyutlarına Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar			Standartlaştırılmış Katsayılar		
		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	4,272	0,070		61,248	0,000
	İş Stresi	-0,038	0,019	-0,086	-1,984	0,048
R=0,086	R ² =0,007	$\Delta R^2=0,006$		F=3,936	Sig.=0,048	
Bağımlı Değişken: Nezaket						
Model		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	4,025	0,096		41,901	0,000
	İş Stresi	0,013	0,026	0,021	0,482	0,630
R=0,021	R ² =0,000	$\Delta R^2=-0,001$		F=0,233	Sig.=0,630	
Bağımlı Değişken: Vicdanlılık						
Model		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	4,313	0,084		51,114	0,000
	İş Stresi	-0,039	0,023	-0,074	-1,701	0,089
R=0,074	R ² =0,005	$\Delta R^2=0,004$		F= 2,895	Sig.=0,089	
Bağımlı Değişken: Centilmenlik						

5. SONUÇ

Hizmet sektörü içinde yer alan otel işletmelerinde, çalışanlar müşterilerin tatmini üzerinde doğrudan etkilidir. Ayrıca otel işletmelerinin etkin ve verimli çalışabilmesi, hizmet kalitesini arttırabilmesi ve uzun vadeli hedeflere ulaşabilmesi için çalışanların önemi gün geçtikçe artmaktadır. Son yıllarda turizme yönelik talebin hızla artması, otel işletmelerine olan talebin artmasını da beraberinde getirmektedir. Bu talep karşısında her geçen gün yeni yatırımlar yapılmakta ve bu yatırımlar otel işletmeleri arasındaki rekabet koşullarını daha zorlu hale getirmektedir. Rekabetin hızla arttığı ve sürekli genişleyen bu pazarda otel işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmeleri ve rekabet avantajını koruyabilmeleri için çalışanların rol ötesi davranışlar olarak ifade edilen ÖVD sergilemelerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu davranışların sergilenmesi, rakipler tarafından taklit edilmesi zor olması nedeniyle örgütsel başarı için oldukça önemlidir. Otel işletmelerinde çalışanların ÖVD sağlanmasında göstermeleri için çalışanların bu davranışları sergilemesini engelleyen faktörlerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması önemli bir gerekliliktir. Yapılan araştırmalarda çalışanların ÖVD göstermelerini etkileyen çok sayı sayıda faktör belirlenmesine rağmen bu çalışmada iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerinde durulmuştur. İş stresi ve işten ayrılma niyeti düşük düzeyde olan çalışanlar, daha yüksek düzeyde ÖVD sergileyerek işletmelerin verimli ve etkin çalışmalarını sağlamaktadırlar.

Otel çalışanların ÖVD düzeyleri incelendiğinde en yüksek ortalama nezaket alt boyutu, en düşük ortalama ise centilmenlik alt boyutuna aittir. Çalışanların en fazla gösterdiği ÖVD, herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce kişilere bilgi vermesi ve başkalarının hakkını suiistimal etmemeleridir. Çalışanların ÖVD ve alt boyutlarından olan nezaket, vicdanlılık ve centilmenlik boyutu düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının yüksek düzeyde ÖVD sergilediklerini söylemek

mümkündür. Otel çalışanlarının iş stres düzeyleri incelendiğinde çalışanların en fazla işlerinin sağlıklarını olumsuz etkilemesinden, işlerinin kendilerini gerginleştirdiğinden ve işleri nedeniyle sınırlı olduklarını hissetmelerinden rahatsız oldukları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stresi düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilir. Sektörde çalışanların müşteri ile yoğun ilişki içerisinde olmalarının, işgören devir hızının yüksek olması, günlük çalışma saatlerinin uzunluğu ve iş güvenliğinin düşük olması gibi sektörel özellikleri nedeniyle iş streslerinin yüksek olduğu söylenebilir. Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri incelendiğinde ise faktör yükü en yüksek olan ifadeler “Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum” ve “Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım” ifadeleridir. Ancak araştırmaya katılan otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin genel olarak düşük olduğu görülmektedir.

Korelasyon analizleri ile değişkenler arasındaki ilişki belirlendikten sonra, araştırmaya katılan otel çalışanlarının ÖVD ve iş streslerinin işten ayrılma niyetlerine etkisini araştırmak için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizi sonucunda çalışanların ÖVD'nin alt boyutları işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği ve çalışanların işten ayrılma niyetini %11'ini açıkladığı belirlenmiştir. Bu sonuç yapılan araştırma bulgularını (Van Scotter, 2000; Somech ve Drach-Zahavy, 2004; Coyne ve Ong, 2007; Bu vd., 2011; Kim vd., 2011; Kasa ve Hassan 2015) desteklemektedir. ÖVD gösteren otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu göstermektedir. Otel çalışanlarının ÖVD göstermeleri durumunda gönüllü işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu söylemek mümkündür. Buna bağlı olarak otel yöneticilerinin çalışanların ÖVD göstermelerini engelleyen faktörleri ortadan kaldırmaları durumunda çalışanların işten ayrılma niyetlerini de azaltabilecekleri söylenebilir.

Otel çalışanlarının iş streslerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde beklendiği gibi pozitif değil negatif etkili olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç yapılan araştırma bulgularıyla (Paille ve Grima, 2011; Moreno-Jiménez vd., 2012; Arshadi ve Damiri, 2013) farklılık göstermektedir. Ailevi ve toplumsal sorumluluklarını gerçekleştirebilmeleri için insanların belli bir gelir elde edebilmek için düzenli bir işe ihtiyaçları vardır. Otelcilik sektöründe çalışanlar işleri nedeniyle stres bir ortamda çalışsalar dahi örgütten elde edecekleri maddi ve maddi olmayan kazanımlar ile ailevi ve toplumsal sorumluluklarını yerine getirdikleri için gönüllü işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca Türkiye gibi resmi işsizlik oranlarının %10,3 (TÜİK, 2015) olduğu ülkelerde, çalışanlar stresli bir işte çalışsalar bile alternatif iş imkanlarının sınırlı olması nedeniyle işten ayrılma niyetleri düşük olabilmektedir. Uzun süredir aynı örgütte çalışan işgörenler örgüte karşı duygusal ve normatif bir bağlılık hissetmektedirler (Bağcı, 2013: 167; Yılmaz ve Akgül, 2014: 22). Bu bağlılık çalışanların iş stresi yaşasalar bile örgütten ayrılmaları durumunda önemli fedakârlıklara katlanmalarını gerektirebilmektedir. Bu nedenle de çalışanlar iş stresi yaşasalar bile örgütün kendilerine sağlayacağı kazançları göz önünde bulundurarak gönüllü olarak örgütten ayrılmak istemeyebilmektedirler.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O. K. (1992). İşgücünü verimli kullanma tekniklerinin turizm sektörüne uygulanması. *Verimlilik Dergisi*, 110-121.
- Akgündüz, Y. ve Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 295-318.

- Allen, T. D., & Rush, M. C. (1998). The effects of organisational citizenship behaviour on performance judgments: A field study and a laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 83, 247-260.
- Alpar, R. (2013). *Çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.
- Aydın, Ş. (2004). Otel işletmelerinde örgütsel stres faktörleri: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(4), 1-21.
- Bağcı, Z. (2013). Çalışanların örgütsel adalet algılarının örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi: Tekstil sektöründe bir inceleme. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9(19), 163-184.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2010). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2005). Çalışma yaşamında tükenmişlik: Sosyal hizmet uzmanları ile hemşireler üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 57-70.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bergeron, D. M. (2007). The potential paradox of organizational citizenship behavior: Good citizens at what cost? *Academy of Management Review*, 32, 1078-1095.
- Bibby, C. L. (2008). Should I stay or should I leave? Perceptions of age discrimination, organizational justice, and employee attitudes on intentions to leave. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 13(2), 63-86.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York, NY: John Wiley.
- Bolat, O. İ. ve Bolat, T. (2008). Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19), 75-94.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress and workfamily conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90, 740-748.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14, 229-246.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstarp, J. B., & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a „good soldier“ to do? *Journal of Organizational Behavior*, 5, 835- 855.
- Bolon, D. S. (1997). Organisational citizenship behaviour among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organisational commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42(2), 221-241.
- Bu, N., Mckeen, C. A., & Shen, W. (2011). Behavioural indicators of turnover intention: the case of young professionals in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(16), 3338-3356.
- Butt, K. A. (2008). Impact of compensation on the turnover intentions of employees: A case of Pakistan telecom sector. *The Business Review*, 10(2), 178-185.
- Büyüköztürk, Ş. (2015). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı istatistik, araştırma deseni SPSS uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *International Journal Of Human Sciences*, 1(1). 25 Eylül 2014 tarihinde <http://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/71/210> adresinden alınmıştır.
- Chen, X. P., Hui, C., & Segó, D. J. (1998). The role of organisational citizenship behaviour in turnover: Conceptualisation and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83, 922-931.

- Coyne, I., & Ong, T. (2007). Organisational citizenship behaviour and turnover intention: a cross-cultural study. *International Journal of Human Resource Management*, 18(6), 1085-1097.
- Çelik, H. (2009). *Konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yıldırma davranışları (mobbing) ve iş stresi: Mersin ili örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli SPSS ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- DeConinck, J. & Bachmann, D. (2005). An analysis of turnover among retail buyers. *Journal of Business Research*, 58(7), 874-882.
- DiPaola, M. F., & Tschannen-Moran, M. (2001). Organizational citizenship behaviors in school climate. *Journal of School Leadership*, 11, 424-447.
- DiPaola, M. F., Tarter, J. C., & Hoy, W. K. (2004). *Measuring organizational citizenship in schools: The OCB scale*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama. *Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 93-111.
- Elçi, M. (2005). *Örgütlerde etik iklimin personelin vatandaşlık davranışlarına etkileri*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S., & Cooper, C. L. (2008). The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress-job performance relationships: Combining meta-analysis and structural equation modeling. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 305-328.
- Goodman, E. A., & Boss, R. W. (2002). The phase model of burnout and employee turnover. *Journal of Health And Human Services Administration*, 33-47.
- Harvey, P., Harris, K. J., & Martinko, M. J. (2008). The mediated influence of hostile attributional style on turnover intentions. *Journal of Business and Psychology*, 22(4), 333-343.
- Hendrix, W. H., Robbins, T., Miller, J., & Summers, T. P. (1998). Effects of procedural and distributive justice on factors predictive of turnover. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13(4), 611-632.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture community and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Journal*, 50, 337-421.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). *Employee turnover*. Cincinnati, OH: International Thomson.
- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Toward the measurement of organizational practices: Scale development and validation. *Journal of Applied Psychology*, 56(5), 388-396.
- Jain, A. K., & Cooper, C. L. (2012). Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations. *IIMB Management Review*, 24(3), 155-163.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2013). The effects of organizational service orientation on person - organization fit and turnover intent. *The Service Industries Journal*, 33(1), 7-29.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayınevi.
- Kasa, M., & Hassan, Z. (2015). The role of flow between burnout and organizational citizenship behavior (OCB) among hotel employees in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 199-206.
- Kim, T., Park, S., & Chang, K. (2011). Antecedents of organisational citizenship behaviours among part-time employees of service organisations in Korea. *Asia Pacific Business Review*, 17(1), 85-101.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (t.y.). *Turizm İşletme Belgeli Oteller ve Tesisler*. 14 Aralık 2014 tarihinde <http://www.mersinkulturturizm.gov.tr/TR,73389/turizm-isletme-belgeli-oteller-ve-tesisler.html> adresinden alınmıştır.
- Lambe, C. J., Wittmann, C. M., & Spekman, R. E. (2001). Social exchange theory and research on business-to-business relational exchange. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8(3), 1-36.

- Moreno-Jiménez, B., Gálvez-Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Vergel, A. I. S. (2012). Las intenciones de abandono del personal medico: el papel del burnout, el compromiso y las dificultades en las relaciones medico-paciente. *Psicothema*, 24(2), 263-271.
- Oplatka, I. (2009). Organizational citizenship behavior in teaching: The consequences for teachers, pupils, and the school. *International Journal of educational management*, 23(5), 375-389.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organisational citizenship behaviour. B. M. Staw ve L. L. Cummings (Eds.). *Research in Organisational Behaviour* içinde (ss. 43-72). Greenwich, CT: JAI Press.
- Özdamar, K. (2001) *Paket programlar ve istatistiksel veri analizi (çok değişkenli analizler)*. Eskişehir: Kaan Yayınları.
- Paille, P., & Grima, F. (2011). Citizenship and withdrawal in the workplace: Relationship between organisational citizenship behaviour, intention to leave current job and intention to leave the organisation. *The Journal of Social Psychology*, 15(4), 478-493.
- Paine, J. B., & Organ, D. W. (2000). The cultural matrix of organizational citizenship behavior: Some preliminary conceptual and empirical observations. *Human Resources Management Review*, 10(1), 45-59.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1989). *A Second Generation Measure of Organizational Citizenship Behavior*. Unpublished manuscript, Indiana University, Bloomington.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous, A. G. (1988). Impact of Exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, (3rd Ed). USA:Wiley and Sons.
- Shweta, J., & Srirang J. (2009). Determinants of organizational citizenship behaviour: A review of literature. *Journal of Management & Public Policy*, 1(1), 33-42.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organisational citizenship behaviour from an organisational perspective: The relationship between organisational learning and organisational citizenship behaviour. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 77, 281-298.
- Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- Taşcı, D. ve Koç, U. (2007). Örgütsel vatandaşlık davranışı- örgütsel öğrenme değerleri ilişkisi: Akademisyenler üzerinde görgül bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 373-382.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Turuñ, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-213.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006) *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uzun, Y. (2013). *Tek gelirli ve çift gelirli ailelerde yaşanan iş aile çatışmasının iş stresi ve işten ayrılma niyetiyle olan ilişkisi: Zonguldak ilindeki dersaneler örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak.
- Van Scotter, J. R. (2000). Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction, and affective commitment. *Human Resource Management Review*, 10, 79-95.



- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Williams, L. J., & Anderson, S.W. (1991). Job satisfaction and organisational commitment as predictors of organisational citizenship and in-role behaviours. *Journal of management*, 17,601-617.
- Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A. & McGrath, A. L. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(4), 565-588.
- Yılmaz, Ö. ve Akgül, V. (2014). Turizm çalışanlarının örgütsel adalet algısının, örgütsel bağlılıkları üzerine etkisi: Gönen örneği. *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*. 1, 20-31.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) of teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003.