

OTEL İŞLETMESİ ÇALIŞANLARININ POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE DÜZEYLERİ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

RELATIONSHIP BETWEEN LEVELS OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS ON HOTEL EMPLOYEES

Tolga KUMLU^{1*}

Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ^{**}

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerindeki çeşitli departmanlarda çalışan kişilerin psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin saptanmasıdır. Psikolojik sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışı için daha önce geliştirilmiş, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş çok boyutlu ölçekler kullanılmıştır. Araştırmada veriler, Edirne il sınırları içinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlardan anket yoluyla elde edilmiştir. Araştırmanın sonucunda genel olarak, katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin ve sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının yüksek seviyede olduğu ve psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel vatandaşlık davranışı, pozitif örgütsel davranış, psikolojik sermaye, otel işletmeleri.

ABSTRACT

The goal of this study is to establish the relationship between psychological capital levels and organizational citizenship behaviors of employees working at different departments in hotels. For psychological capital and organizational citizenship behavior previously developed, tested, validated and safe multi dimensional scales have been used. The data in the research was obtained through surveys which had been administered to employees working in three, four and five stars hotels operating within the Edirne region of Turkey. As a general result of this study, participants' psychological capital levels and performed organizational citizenship behaviors were determined to be high, and it has been concluded that there is a positive correlation between psychological capital and organizational citizenship behavior. Finally, the result of this study proposed various suggestions for researches to be done in future.

Key Words: Organizational citizenship behavior, positive organizational behavior, psychological capital, hotels

¹ Bu makale, Tolga KUMLU'nun Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından kabul edilen aynı adı taşıyan yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

* Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Mezunlu, kumlutolga@gmail.com

** Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği Bölümü Öğretim Üyesi, hg.nergiz@kocaeli.edu.tr

GİRİŞ

Günümüz insan yaşamı artık zamanla yarışır hale gelmeye başlamış ve birçok kişi zamandan tasarruf edebilmek için kendi yaşamlarından fedakârlıklar göstermeye başlamıştır. Buna benzer birçok nedenlerden dolayı insan yaşamı giderek zorlaşmaktadır. Böyle bir ortamda kişiler gerek iş yaşamlarında gerekse normal yaşamlarında ruhsal veya fiziksel sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedir. Bu tip sorunlara çözüm bulabilmek amacıyla psikoloji bilimi ortaya çıkarılmıştır. Psikoloji bilimi, kişilerin ruhsal veya davranışsal sorunlarını inceleyerek nedenlerini araştırmaya ve çözüm yolu bulmaya çalışmaktadır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere, kişilerin yaşamış oldukları olumsuz durumlara odaklanarak çözüm yolu aranmaktadır. Aranan çözüm yolları yaşanan değişimlere bağlı olarak değişim ve gelişme göstererek, zamanla yeni yaklaşımlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bunlardan birisi, kişilerin olumsuz taraflarına odaklanıp çözüm yolu aramanın yanında, olumlu taraflarına da odaklanıp geliştirilmeye çalışılmasının kişiler üzerinde pozitif etki yapabileceğini savunan “pozitif psikoloji” yaklaşımıdır.

Pozitif psikoloji akımı örgütlerde “pozitif örgütsel davranış” olarak kendini göstermiştir. Bu yaklaşımla birlikte, çalışma hayatında performansı yükseltebilmek için; ölçülebilir ve etkin bir şekilde yönetilebilir, pozitif yönelimi olan, çalışanların güçlü taraflarına ve psikolojik boyutlarına odaklanarak yapılan çalışma ve uygulamalara önem verilmeye başlanmıştır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007: 18).

Pozitif örgütsel davranış yaklaşımından sonra ortaya çıkan ve günümüze kadar gelen “pozitif psikolojik sermaye” yaklaşımı, kişilerin psikolojik sermaye düzeylerini dört boyutta incelemektedir. Bunlar; öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık olarak ifade edilmektedir (Luthans, 2002; Luthans vd., 2007). Bu boyutların yüksek düzeyde olması durumunda hem örgüt açısından (örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışan bağlılığı gibi konularda), hem de çalışan açısından (iş tatmini, yaşam tatmini vb.) birtakım faydalar sağlayabileceği yapılan araştırmalarda ortaya çıkarılmıştır (Norman vd., 2013; Kaplan ve Biçkes, 2013; Karatepe ve Karadas, 2014; Paek vd., 2015). Psikolojik sermaye konusu üzerine son yıllarda akademik alanda birçok çalışmalar yapılmış ve bazı örgütsel davranış konularıyla arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir (Berberoğlu 2013; Shukla ve Singh 2013; Çakır, 2015; Hakkak vd, 2015; Jung ve Yoon 2015; Yıldız, 2015; Wageeh, 2015). Bu nedenle psikolojik sermaye konusuna verilen önem giderek artmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların kendi isteği doğrultusunda ve karşılığında herhangi bir ödül veya teşvik beklemeden sergilediği davranışlar olarak tanımlanabilir (Organ, 1988: 4). Bu davranış türlerinde önemli olan unsur örgütün tüm fonksiyonlarına katkı sağlaması ve gönüllü olarak yapılmasıdır. Yani kişi sergilediği bu tür bir davranışla hem örgüte hem de yardım ettiği çalışana katkı sağlayabilmektedir. Kendi işini erken bitirip çalışma arkadaşına yardımcı olma, işle ilgili konularda yönetime öneriler sunma, farklı bölümlerdeki sorunları fark ettiğinde ilgili kişileri uyarma gibi örgütün işleyişine fayda sağlayabilecek davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) olarak ifade edilebilmektedir. Bu tarz davranışların örgüt içerisinde yaygınlaşması örgütün etkililiğine ve verimliliğine katkı sağlayabilmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 119).

Bir çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesinde birçok faktör (algılanan örgütsel destek, psikolojik güçlendirme, iş doyumu, örgütsel bağlılık) etkili olabilmektedir (Chiang ve Hsieh, 2012; Yeşilyurt ve Koçak, 2014; Yoon vd., 2016). Etki eden faktörlerin saptanmasının, örgüt içerisinde vatandaşlık davranışlarının yaygınlaştırılmasında işletme yönetimine yol gösterici olabileceği söylenebilir. Bu çalışmada da, çalışanların sahip olduğu psikolojik sermaye düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri üzerinde etkisi olup olmadığı ve varsa nasıl bir etkisi olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır.

LİTERATÜR TARAMASI

Psikolojik Sermaye Kavramı

Sermaye kavramı, ekonomi ve finans alanına özgü bir kavram gibi gözükse de, günümüzde insan kaynaklarının (beşeri sermaye) ve entelektüel sermaye, sosyal sermaye, kültürel sermaye gibi farklı

alanların değerlendirilmesinde de kullanılmaktadır. Psikolojik sermaye genel olarak, “kim olduğumuz” ve “pozitif gelişme sayesinde ne olabileceğimiz” anlamına gelmektedir (Luthans, Youssef, Avolio, 2007: 20). Kavrama bu şekilde bakıldığında, neye sahip olduğuna odaklanan ekonomik sermayeden, ne bilindiğine odaklanan beşeri sermayeden ve kimlerin tanındığına odaklanan sosyal sermayeden farklılaştığı görülmektedir (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004: 46).

Literatürde psikolojik sermaye pozitif benzeri olmayan, teoriye dayalı olması gibi özelliklerle ifade edilmektedir. Psikolojik sermaye bunun yanı sıra araştırmaya dayalı, ölçülebilir, geliştirilebilir, yönetilebilir ve örgütün performansına katkı sağlayan özelliklere sahiptir. Kavramın boyutlandırılmasıyla ilgili olarak da, bu özellikleri en uygun şekilde karşılayan dört boyutun olduğu ifade edilmektedir (Nelson ve Cooper, 2007: 13). Bunlar, Luthans (2002) tarafından ortaya çıkarılan; umut, öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık boyutlarından oluşmaktadır. Bu boyutlandırmanın haricinde literatürde farklı bir boyutlandırmaya rastlanmamıştır.

Umut, bir iş veya görevde başarıya ulaşabilmek için yollar bulmaya çalışma ve bu yollardan gidebilmek için motive olmayı belirtmektedir (Lopez vd. 2000: 58). İyimserlik, mevcut durumda ve gelecekte başarılı olunacağına dair olumlu düşünceler ve beklentiler olarak ifade edilmektedir (Met, 2010: 892). Öz-yeterlilik, bireylerin hayatlarına etki edebilecek gelişmeleri ve başarıya ulaşmada atılacak adımları kontrolü altına alan ve hedeflenmiş bir başarı seviyesine ulaşabilmek için bireyin yeteneklerine olan güveni olarak ifade edilmektedir (Bandura, 1994: 71). Psikolojik dayanıklılık ise, sıkıntı, stres, belirsizlik, terslik gibi veya artan sorumluluk gibi durumlarda, kişilerin bu olaylarla baş edebilme ve adapte olabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 154).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık kavramı ilk olarak Dennis Organ ve arkadaşları (Bateman ve Organ, 1983; Smith, Organ ve Near, 1983) tarafından ortaya çıkarılmıştır. Kavramın açıklanmasında Katz'ın (1964) “ekstra rol davranışı” tanımlamasından faydalanılmıştır. Literatüre teorisi ve boyutlarıyla birlikte Organ (1988) tarafından kazandırılan örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), daha sonraları prososyal davranış, iyi asker davranışı, örgütsel gönüllülük ve ekstra rol davranışı olarak da ifade edilmiştir (Avcı, 2015: 13).

Organ (1988: 4) örgütsel vatandaşlık davranışını, örgütün resmi ödül sistemi içerisinde doğrudan veya dolaylı olarak yer almayan, biçimsel iş tanımlarının dışında, tamamıyla gönüllülük esasına dayalı ve örgütün fonksiyonlarının etkili bir şekilde faaliyetlerini sürdürmesine yardımcı olan bireysel davranışlar olarak tanımlamıştır. Organ'ın yapmış olduğu bu tanımlama literatürde bazı eleştiriler almıştır. Bunlardan birisi, tanımda geçen “biçimsel iş tanımlarının dışında” ifadesidir. Morrison (1994) yapmış olduğu araştırmada, ekstra rol davranışı ile biçimsel rol davranışı arasında kesin bir ayırımın olmaması sebebiyle, aynı davranışın bir çalışan tarafından biçimsel rol davranışı olarak, başka bir çalışan tarafından ise ekstra rol davranışı olarak algılanabildiğini ortaya koymuştur. Eleştiriye konu olan diğer bir ifade ise “resmi ödül sistemi içerisinde yer almayan” ifadesidir. Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanların iş performanslarının yöneticileri tarafından daha olumlu değerlendirildiği ve bu davranışlarına karşılık ödüller alabildikleri yapılan bazı araştırmalarda saptanmıştır (Podsakoff ve Scott, 1994; Nergiz, 2016: 223).

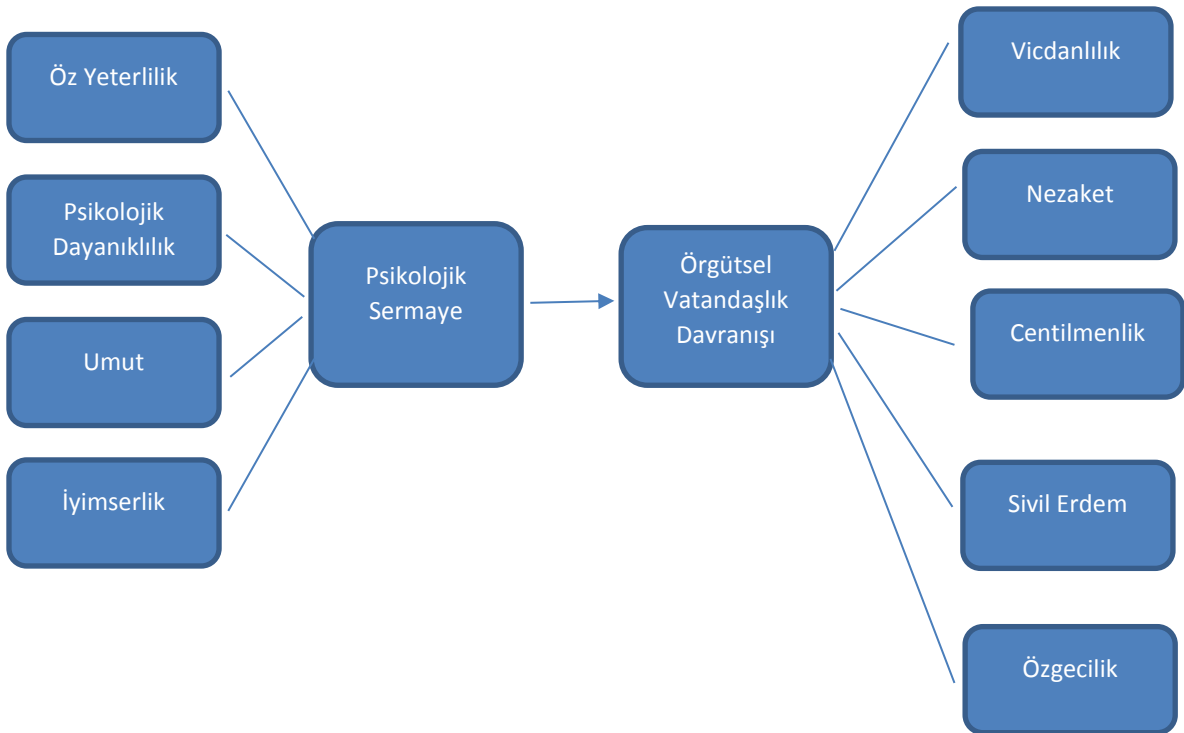
Organ (1997: 95), yukarıdaki eleştirileri dikkate alarak kavramı yeniden tanımlamıştır. Yeni tanıma göre ÖVD, “görev performansının gerçekleştirilmesi için sosyal ve psikolojik çevreye katkı sağlayan davranışlar” olarak tanımlanmıştır.

Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarıyla ilgili farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Podsakoff ve arkadaşları (2000: 516) yaptıkları literatür incelemesi sonucunda, yaklaşık 30 farklı potansiyel örgütsel vatandaşlık davranışı olduğunu tespit etmişlerdir. Bu sebepten dolayı örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarıyla ilgili görüş birliğine varılamadığı ifade edilmektedir. Her ne kadar ÖVD'nin boyutlarıyla ilgili farklı görüşler ortaya çıkarılsa da, araştırmalar genellikle Organ (1988) tarafından geliştirilen beş boyut (“Vicdanlılık”, “özgecilik”, “nezaket”, “sivil erdem”, “centilmenlik”) üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Özgecilik, işle ilgili konularda bireylerin çalışma arkadaşlarına gönüllü olarak yardımcı olmasıdır (Podsakoff and Mackenzie, 1994: 351). Vicdanlılık; çalışanın örgütün kurallarını, prosedürlerini içselleştirerek kabul etmesi ve herhangi bir denetim mekanizması olmasa bile, bu kural ve prosedürlere uygun hareket etmesi olarak ifade edilmektedir (Podsakoff vd., 2000: 517). Nezaket; çalışanların işle ilgili sorunların çözümü veya olumsuz etkilerinin azaltılabilmesi için çaba harcaması olarak ifade edilmektedir (Organ 1988: 295). Centilmenlik; örgüt çalışanlarının örgütlerinde veya işlerinde ortaya çıkabilecek güçlükleri ve zorlukları şikâyet yoluna başvurmadan gönüllü olarak hoş karşılamasıdır (Organ, 1990: 47). Sivil erdem ise; işletmelerin mevcut durumda ve gelecekte faaliyetlerini aksamadan ve daha da geliştirerek devam ettirebilmesi için çalışanların gönüllü olarak sorumluluk alması ve bu tip konulara ilgi göstermesidir.

YÖNTEM

Çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan bireylerin psikolojik sermaye düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri üzerindeki etkisinin saptanmasıdır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli, psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği varsayımına dayanmaktadır. Bağımsız değişken olarak psikolojik sermaye, bağımlı değişken olarak ise örgütsel vatandaşlık davranışı belirlenmiştir. Araştırmada test edilecek hipotezler şu şekildedir:

Ana Hipotez:

H1: Psikolojik sermaye düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir.

Alt Hipotezler:

H2: Öz yeterlilik düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir.

H3: Psikolojik dayanıklılık düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir.

H4: Umut düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir.

H5: İyimserlik düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın çalışma evrenini, Edirne merkezde faaliyet gösteren *turizm işletme belgesine* ve en az üç yıldızla sahip konaklama tesislerindeki çalışanlar oluşturmaktadır.

Yapılan araştırma sonucunda, Edirne ilinin merkezinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı 8 adet (1 adet beş yıldızlı, 1 adet dört yıldızlı, 6 adet 3 yıldızlı) konaklama tesisi olduğu saptanmıştır (<http://www.edirnekulturturizm.gov.tr/TR,144553/konaklama-tesisleri.html>). Araştırmanın evrenini oluşturan 5 yıldızlı otel işletmesinde 80, 4 yıldızlı da 78, 6 adet üç yıldızlı da ise toplamda 74 çalışan olduğu saptanmıştır. Ancak araştırmaya katılmayan 3 otel işletmesinden çalışan sayıları hakkında bilgi edinilememiştir. Bilgi edinilemeyen otel işletmeleri diğer üç yıldızlılarla benzer özelliklere sahip olması sebebiyle, diğerleriyle benzer şekilde ortalama 12 çalışana sahip oldukları varsayılmıştır. Böylelikle araştırmanın evreninin toplamda 232 çalışandan oluştuğu saptanmıştır.

Evrenin ulaşılabilirlik sayıda olması sebebiyle araştırmada tamsayım hedeflenmiştir. Araştırmanın evrenindeki bireylerin tamamının incelemeye tabi tutulduğu duruma tam sayım denilmektedir. Araştırmacının zamanı ve mali durumu evrene ulaşılabilirlik uygunlukta ise tam sayım tercih edilebilmektedir (Kurtuluş, 1998: 310; Katırcı ve Uztuğ, 2009: 154).

Veri Toplama Aracı

Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket sorularında psikolojik sermayeyi ölçmek üzere, Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen ve Çetin ve Basım'ın (2012) Türkçe'ye uyarlayarak geçerliliğini ve güvenilirliğini test ettiği ölçekten faydalanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı için ise, Organ (1988) tarafından 5 boyutlu olarak geliştirilen ve Basım ve Şeşen'in (2006) iki farklı çalışmadan (Vey ve Campbel, 2004; Williams ve Shiaw, 1999) yararlanarak Türkçe'ye uyarladığı ve geçerliliğini ve güvenilirliğini test ettiği ölçek kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri hakkında bilgi sahibi olabilmek için frekans analizi yapılmıştır. Frekans analizi sonucunda ortaya çıkan sonuç Tablo 1.'de yer verilmektedir. Tabloya göre katılımcıların % 42,6'sı kadın, % 57,4'ü ise erkek çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların % 38,6'sı 18-25 yaş, % 39,6'sı 26-33 yaş ve % 21,8'i ise 34 ve üzeri yaş aralığında olmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun ön lisans (% 31,7) ve lisans (% 32,7) mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun (% 79,2) çalışan pozisyonunun da görev yaptığı belirlenmiştir. Bunun sebebi olarak, araştırmaya katılan otel işletmelerinin çoğunluğunun büyük çaplı işletmeler olmaması gösterilebilir. Bu tip otellerde yönetici pozisyonunda görev yapan kişi sayısı az olabilmektedir. Katılımcıların çalıştıkları departmanlara bakıldığında, çoğunluğunun yiyecek-içecek (% 45,5), ön büro (% 19,8) ve kat hizmetleri (% 17,8) departmanlarına bağlı çalıştığı görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%
Kadın	43	42,6
Erkek	58	57,4
Toplam	101	100,00
Yaş	n	%

18-25	39	38,6
26-33	40	39,6
34 ve üzeri	22	21,8
Toplam	101	100,00
Eğitim Durumu	n	%
İlk/Orta	12	11,9
Lise	21	20,8
Önlisans	32	31,6
Lisans	33	32,7
Lisansüstü	3	3,0
Toplam	101	100,00
Medeni Durum	n	%
Evli	39	38,6
Bekar	62	61,4
Toplam	101	100,00
Pozisyon	n	%
Çalışan	80	79,2
Alt Kademe Yönetici	9	8,9
Orta Kademe Yönetici	10	9,9
Üst Kademe Yönetici	2	2,0
Toplam	101	100,0
Çalışılan Departman	n	%
Yiyecek-İçecek/ Mutfak	46	45,5
Önbüro	20	19,8
Kat Hizmetleri	18	17,8
Muhasebe/ Finansman	3	3,0
İnsan Kaynakları	4	4,0
Satış ve Pazarlama	5	5,0
Diğer	5	5,0
Toplam	101	100,00

Ölçeklerin Güvenilirlikleri

Ölçeklerdeki ifadelerin kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha değeri) hesaplanmıştır. Bu değer 0 ile 1 arasında değişiklik göstermektedir. Değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artmaktadır. Cronbach's Alpha değeri 0,60 ile 0,80 arasında ise güvenilirliğin iyi; 0,80 ile 1,00 arasında ise güvenilirliğin yüksek olduğu ifade edilmektedir (Kozak, 2015: 146). Çalışmada kullanılan psikolojik sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin Cronbach's Alpha değerleri Tablo 2'de gösterilmektedir. Tabloda yer alan değerler incelendiğinde psikolojik sermaye ölçeğinin Cronbach's Alpha değerinin 0,81, örgütsel vatandaşlık

davranışı ölçeğinin ise 0,80 olduğu görülmektedir. Bu değerler her iki ölçeğinde yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenirlikleri

Değişkenler	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha (α)	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Psikolojik Sermaye	22*	,81	3,7	,45
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	17**	,80	3,8	,48

* Psikolojik sermaye ölçeği 24 ifadeden 22'ye düşürülmüştür.

** Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği 19 ifadeden 17'ye düşürülmüştür.

Psikolojik sermaye ölçeğindeki 2 ifade (*Bu otelde işler asla benim istediğim şekilde yürümez, -işimde bir şeylerin ters gitme ihtimali varsa, o şekilde gider*) güvenilirliği arttırabilmek için ölçekten çıkarılmıştır. Benzer şekilde örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğindeki 2 ifade (*-Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım, -Üst yönetimce yayımlanan duyuru, mesaj, prosedür ya da kısa notları okurum ve bunlara uygun hareket ederim*) ölçekten çıkartılarak güvenilirlik arttırılmıştır.

Aritmetik ortalamadan çıkan sonuçlar değerlendirildiğinde, Edirne ilindeki otel işletmelerinde çalışan kişilerin psikolojik sermaye düzeylerinin (3,71) ve sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının (3,82) yüksek seviyede olduğu söylenebilir.

Korelasyon Analizi

Edirne ilindeki otel işletmelerinde çalışan kişilerin psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi saptayabilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi için her iki değişkendeki ifadeler verilen cevapların aritmetik ortalamaları alınarak analiz yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki Korelasyon (Pearson) Analizi Sonuçları

Değişkenler	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
Psikolojik Sermaye	,68*

*,01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 3'teki sonuç incelendiğinde, Edirne ilindeki otel işletmelerinde çalışan kişilerin genel olarak psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı ($p = ,01$) ve pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki ($r = ,68$) olduğu görülmektedir. Yani çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır.

Regresyon Analizi

Psikolojik sermayenin ÖVD üzerindeki etkisini görebilmek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4. Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	Standardize Edilmiş Beta Katsayısı (β)	R	R ²	t	Sabit Değer (Constant)	Anlamlılık (p)
Psikolojik Sermaye	,68	,68	,47	3,768	1,100	,000

Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Tablo 4'e göre psikolojik sermayenin ÖVD üzerinde anlamlı ($p = ,000$), pozitif yönlü ve kuvvetli ($R = ,68$) bir etkisinin olduğu söylenebilir. R^2 değerinin ,47 çıkmasıyla örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimin %47'sinin psikolojik sermayeye bağlı olduğu söylenebilir. Böylelikle araştırmanın H1 (Psikolojik sermaye düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir) hipotezi kabul edilmiştir.

Psikolojik sermayenin boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini görebilmek için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan sonuç Tablo 5'te yer almaktadır:

Tablo 5. Psikolojik Sermayenin Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmiş Beta Katsayısı (β)	t Değeri	Sabit Değer (Constant)	Anlamlılık Değeri (p)
İyimserlik	-,108	-,1,50	-,07	,135
Psikolojik Dayanıklılık	,39	4,78	,29	,000
Umut	,24	2,65	,20	,009
Öz Yeterlilik	,31	3,93	,30	,000
R	,75			
R²	,56			
P	,000			

Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır ($p < ,05$). R değerinin 0,75 çıkması, psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönlü güçlü bir etkisinin olduğunu ifade etmektedir. R^2 değerinin 0,56 çıkması, örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimlerin %56'sının psikolojik sermaye düzeyine bağlı olduğunu ifade etmektedir. Yani bağımsız değişkenlerin tamamı örgütsel vatandaşlık davranışını %56 oranında açıklamaktadır. Bu oran sosyal bilimler açısından oldukça iyi düzeydedir.

Bağımsız değişkenlerin β katsayılarına bakıldığında iyimserlik haricinde tüm değişkenlerin bağımlı değişken ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. İyimserlik değişkeninin ise bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır. Böylelikle araştırmanın H2 (Öz

yeterlilik düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir), H3 (Psikolojik dayanıklılık düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir) ve H4 (Umut düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir) hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak iyimserliğin anlamlı bir etkisi olmadığı saptandığı için H5 (iyimserlik düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilemektedir) hipotezi reddedilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada, Edirne ilindeki üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kişilerin psikolojik sermaye düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmada 43'ü kadın 58'i erkek olmak üzere 101 katılımcıya ulaşılmıştır.

Aritmetik ortalamadan çıkan sonuçlara göre çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin (3,71) ve sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının (3,82) yüksek seviyede olduğu saptanmıştır. Araştırmanın yürütüldüğü konaklama işletmeleri 12 ay hizmet vermektedir. Bu durum çalışan devir hızını düşürerek, çalışanların işletmelerine daha bağlı olmasını ve geleceğe yönelik işle ilgili kaygılarının azalmasını sağlayabilmektedir. Bu durum çalışanların hem psikolojik sermaye düzeylerini hem de örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif yönde etkileyebilmektedir. Benzer bir çalışmanın sezonluk hizmet veren konaklama işletmelerinde yapılması, aradaki farklılığı tespit edebilmek açısından literatüre önemli katkılar sağlayabileceği düşünülmektedir.

Yapılan bazı çalışmalarda psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (Norman vd., 2010; Berberoğlu, 2013; Shukla ve Singh, 2013; Hakkak vd., 2015; Yıldız, 2015). Bu çalışmada da psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu desteklenmiştir. Kişilerin psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır. Psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan işgörenlerin dayanıklılık ve öz yeterlilik düzeyleri de yüksek olduğu için bu bireyler zor şartlarda bile başa çıkılması gereken sorunları hoş karşılayıp üstlendikleri görevleri tamamlayabilmek ve örgütlerine katkıda bulunabilmek için kendi kendilerini motive etmektedirler. Psikolojik sermayenin en önemli özelliği ise duruma özgü ve geliştirilebilir olmasıdır. Luthans ve arkadaşları (2006) bir kaç saatlik mini uygulamalarla işgörenlerde psikolojik kapasitelerin artırılarak psikolojik sermaye düzeyinin yükseltilebilmesinin mümkün olduğunu belirtmişlerdir. Bu küçük müdahalelerde bireylerdeki umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık kapasitelerini artırıcı bazı uygulamalara yer verilerek bu pozitif psikolojik kapasitelerin oluşturduğu psikolojik sermayenin yükseltilebilmesi hedeflenmektedir (Bitmiş, 2014: 143). Hizmet sektörünün içinde yer alan ve emek yoğun bir özelliğe sahip otel işletmelerinde de çalışanların bu tür eğitime katılmalarını sağlayarak, çalışanların bu yönleri geliştirilerek örgütsel hedef ve amaçlara ulaşmada çalışanların psikolojik sermayelerinden yararlanma yolunu tercih edebilirler. Psikolojik sermayenin sağladığı katkılar düşünüldüğünde işe alımlarda bu konunun da değerlendirilmesinin faydalı olacağı ifade edilebilir. Otel işletmelerinde çalışacak bireylerin iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik düzeylerinin saptanması ve işe alımlarda dikkate alınması önem taşımaktadır.

Psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini görebilmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimin önemli bir bölümünün (%56) psikolojik sermaye düzeyine bağlı olduğu saptanmıştır. Yani psikolojik sermaye düzeyindeki artış sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışlarını da arttırmaktadır. Bu sonuç literatürdeki araştırmalarla da (Hakkak vd., 2015; Wageeh, 2015) benzerlik göstermektedir. Psikolojik sermayenin pozitif örgütsel davranış içinde yer alması ve olumlu yönü düşünüldüğünde yüksek psikolojik sermaye düzeyine sahip bir yöneticinin çalışanlarının birer rol modeli olacağından örgüt içinde olumlu özelliklerin yayılacağı düşünülmektedir. Bu nedenle özellikle yöneticilerin psikolojik sermaye düzeylerinin de işe alımlarda dikkate alınması gerektiği ifade edilebilir.

Çalışmada iyimserliğin ÖVD üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır. Ancak psikolojik sermayenin diğer boyutları olan umut, psikolojik dayanıklılık ve öz yeterlilik düzeyinin yüksek olmasının

ÖVD sergilenmesi üzerinde pozitif etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar Jung ve Yoon'nun (2015) yaptıkları araştırma sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir.

Çalışmada Edirne'de otel işletmelerinde çalışanların sırasıyla en fazla nezaket, özgecilik, sivil erdem, vicdanlılık ve centilmenlik davranışlarını sergilediği saptanmıştır. Keleş ve Pelet (2009) ile Kılıçlar ve Harbalıoğlu'nun (2014) otel işletmelerinde çalışan kişiler üzerinde yaptıkları araştırmalarda da en benzer sonuçlar saptanmıştır.

Ulusal literatürde turizm işletmeleri üzerinde yapılan benzer bir çalışmanın olmayışı sonuçların karşılaştırılmasını zorlaştırmaktadır. Çünkü her ülke aynı çalışma şartlarına ve yaşam koşullarına sahip olmamaktadır. Ülkeler arasında ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel farklılıklar bulunmaktadır. Bu durum ise çalışanlar açısından farklı koşullar yaratmaktadır. Hatta aynı ülkedeki sektörler arasında da çalışma şartları bakımından farklılar olabilmektedir. Bu sebepten sonuçların farklı ülke veya sektörlerdeki sonuçlarla karşılaştırılması sağlıklı sonuçlar elde edilmesini zorlaştırabilmektedir. Bu çalışmada da ortaya çıkan sonuçların genellenmesinde zorluk çekilmiştir. Çünkü ulusal literatürde turizm işletmeleri üzerinde yapılan benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu sebepten benzer çalışmaların Türkiye'de faaliyet gösteren turizm işletmeleri üzerinde yapılarak sayısının artırılması hem genellemelerin yapılabilmesine hem de sonuçlar arası karşılaştırmalar yapılabilmesine olanak sağlayabilir.

Araştırmanın evreni Edirne ili ile sınırlandırılmıştır. İleride yapılacak çalışmalarda benzer araştırma farklı illerde yapılarak sonuçlar karşılaştırılabilir. Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri 12 ay boyunca hizmet vermektedir. Sezonluk hizmet veren konaklama işletmelerinde farklı sonuçlar ortaya çıkabilir. Bu sebepten benzer çalışmaların sezonluk hizmet veren konaklama işletmelerinde de yapılması önerilebilir. Ayrıca araştırmada 101 çalışana ulaşılabildiği görülmüştür. İleriki çalışmalarda daha fazla sayıya ulaşılarak sonuçların karşılaştırılması alana katkı sağlayabilir. Bu araştırmada psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Psikolojik sermaye düzeyinin artmasında etkili olan unsurların araştırılmasının da alana katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Vatandaşlık davranışlarının örgütler tarafından arzu edilen bir davranış türü olması sebebiyle, bu tür davranışların sergilenmesine etki edebilen unsurların bilinmesi örgüt yöneticileri açısından yol gösterici olabilmektedir. Bu araştırmada da ÖVD'ye etki edebilen unsurlardan birinin psikolojik sermaye olduğu saptanmıştır. Bu sebepten örgüt yöneticileri, sorumluluklarında oldukları çalışanların psikolojik sermayelerine odaklanıp onların olumlu olduğu, güçlü olduğu yanlarını ortaya çıkarıp geliştirerek, hem çalışanlarından daha fazla verim alabileceği hem de örgüt içerisindeki vatandaşlık davranışlarının artmasına katkı sağlayabileceği söylenebilir. Bu sebepten örgüt yöneticilerinin psikolojik sermaye konusuna önem vermeleri ve örgüt içerisinde psikolojik sermaye ile ilgili çalışmalar yapmaları önerilebilir.

KAYNAKÇA

Avcı, A. (2015). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Gelişimi ve Eğitim Örgütleri Açısından Etkileri. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12-2 (24): 11-26.

* Uyanık, N. ve Ünüvar, Ş. (2016). Çatalhöyük ve Kültürel Miras. İçinde; N.Uyanık (Editör) Konya ve Değerleri (ss. 600-700). Konya: Dizgi Yayınevi.

Bandura, A. (1994). Encyclopedia of Human Behavior. In V.S. Ramachaudran (Ed.) *Self Efficacy (ss.71-81)* New York: Academic Press.

Basım H. N. ve Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61 (4): 83-101.

Bateman, T. S. ve Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship. *The Academy of Management Journal*, 26 (4): 587-595.

Berberoğlu, N. (2013). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bitmiş, M. G. (2014). Öncülleri ve Sonuçları İle Psikolojik Sermaye: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Chiang, C. F. ve Tsung-S. H. (2012). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, (31): 180-190.

Çakır, S. Y. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çetin F. ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45 (1): 121-137.

Hakkak, M., Zarnegarian, Y., Heydari, A. R. H. ve Ebrahimi, H. R. (2015) Investigating The Effects of Psychological Capital On Organizational Citizenship Behavior – A Case Study of Educational Staff of Qoom University. *International Journal of Scientific Management and Development*, 3 (5): 372-376.

Jung, H. S. ve Yoon, H. H. Y. (2015) The Impact of Employees' Positive Psychological Capital on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors in the Hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27 (6): 1135-1156.

Kaplan, M. ve Biçkes, D. M. (2013). Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Yapılan Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 20 (2): 233-242.

Karatepe, O. M. ve Karadas, G. (2014). The Effect of Psychological Capital on Conflicts in The Work-Family Interface, Turnover and Absence Intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 43: 132-143.

Katırcı, H. ve Uztuğ, F. (2009). Spor Kulüplerinde İletişim Yönetimi: Türkiye Profesyonel Futbol Liglerinde Yer Alan Spor Kulüplerinin İletişim Uygulamalarına İlişkin Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (1): 149- 168.

Katz, D. (1964). The Motivational Basis of Organizational Behavior. *Systems Research Behavioral Science*, 9 (2): 131-146.

Keleş, Y. ve Pelit, E. (2009). Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (2): 24-45.

Kılıçlar, A. ve Harbalıoğlu, M. (2014). Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (1): 328-346.

Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikler*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kurtuluş, K. (1998). *Pazarlama Araştırmaları*. İstanbul: Avcıol Basım-Yayın.

Lopez, S. J., Ciarlelli; R., Coffman, L.; Stone, M. ve Wyatt, L. (2000). *Diagnosing for Strengths: On Measuring Hope Building Blocks*, In; C.R. Snyder (Ed), *Handbook of Hope Theory, Measures and Applications* (ss.57-85), San Diego: Academic Press.

Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B. J., Norman, S., Combs, G.M. (2006). Psychological Capital Development: A Micro Intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27: 387-393.

Luthans, F. (2002) Positive Organisational Behaviour: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16 (1): 57-72.

Luthans, F. ve Youssef C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing In People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33 (2): 143-160.

Luthans, F., Luthans, K. W. ve Luthans, B.C. (2004) Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47 (1): 45-50.

Luthans, F., Youssef, C.M. ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Newyork: Oxford University Press.

Luthans, F.ve Youssef C. M. (2007). Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*. 33 (2): 143-160.

Met, Ö. L. (2010). Pozitif Psikolojinin Örgütsel Davranışın Gelişmesi Üzerindeki Etkileri ve "Psikolojik Sermaye" Kavramı. *18. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*: 889-895.

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.

Nelson, D. ve Cooper, C. L. (ed) (2007). *Positive Organizational Behaviour*. London: Sage Publication.

Nergiz, H. G. (2016). Turizm Sektöründe Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Değerlendirme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14 (27): 217 – 247.

Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L. ve Pigeon, N. G. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17 (4): 380-391.

Organ, D. W. (1988) *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D. (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. *Research In Organizational Behavior*, 12: 43-72.

Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean Up time. *Human Performance*, 10 (2): 85 – 97.

Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (20): 117-135.

Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T. ve Lee, G.. (2015). Why is Hospitality Employees' Psychological Capital Important? The Effects of Psychological Capital on Work Engagement and Employee Morale. *International Journal of Hospitality Management*, 20: 9-26.

Posdakoff, 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. P. ve Bacharach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical Literature and Suggestions For Future Research. *Journal of Management*, 26 (3): 513 – 563.

Smith, C. A., Organ, D. W. ve Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68 (4): 653-663.

Shukla, A. ve Singh, S. (2013). Psychological Capital & Citizenship Behavior: Evidence From Telecom Sector In India. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 49 (1): 97-110.

Vey A. M. ve Campbell, J. P. (2004). In – Role or Extra - Role Organizational Citizenship Behavior: Which Are We Measuring ?. *Human Performance*, 17 (1): 119 – 135.

Yeşilyurt, H. ve Koçak, N. (2014). İş Doyumunu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2): 303-324.

Yıldız, H. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yoon, D., Jang, J. ve Lee, J. (2016). Environmental Management Strategy and Organizational Citizenship Behaviors In The Hotel Industry The Mediating Role of Organizational Trust and Commitment. *International Journal of Contemporary Management*, 28 (8): 1577-1597.

Wageeh, N. (2015). Meta-Analysis of The Impact Psychological Capital on Quality of Worklife and Organizational Citizenship Behavior: A Study On Sadat City University. *International Journal of Business Administration*, 6 (2): 42-59.

Williams, L. J. ve Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17 (3): 601-617.

Williams, S. ve Shiaw, W. T. (1999). Mood and Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Positive Affect on Employee Organizational Citizenship Behavior Intentions. *Journal of Psychology*, 133 (6): 656-668.