

Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi*

Relationship Among Psychological Capital, Job Stress and Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour

Betül KODAŞ, Yaşar SARI*****

** (Sorumlu Yazar) Dr. Öğr. Üyesi, Mardin Artuklu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, 47000, Artuklu, Mardin.

E-posta: betulkodas@artuklu.edu.tr

ORCID: 0000-0003-0309-3583

***Prof. Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, 26480, Eskişehir.

E-posta: ysari@ogu.edu.tr

ORCID: 0000-0001-8841-4424

MAKALE BİLGİLERİ

Makale işlem bilgileri:

Gönderilme tarihi: 5 Mayıs 2019

Düzeltilme: 2 Temmuz 2019

Düzeltilme: 2 Eylül 2019

Kabul: 13 Eylül 2019

Anahtar sözcükler: İş stresi, Psikolojik sermaye, Hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı, Eskişehir, Yiyecek içecek çalışanları.

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted: 5 May 2019

Resubmitted: 2 July 2019

Resubmitted: 2 September 2019

Accepted: 13 September 2019

Key words: Job stress, Psychological capital, Service-oriented organizational citizenship behaviour, Eskişehir, Food and beverage employees.

GİRİŞ

Emek ağırlıklı hizmet işletmeleri için beşerî kaynaklarının etkin bir şekilde yönetilmesi hayati

* Bu çalışma Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda yazılan "Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Örneği" başlıklı doktora tezinden türetilmiştir. Tez Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projesi kapsamında desteklenmiştir. (Proje No: 2017-25A241).

ÖZ

Bu araştırmanın amacı psikolojik sermaye, iş stresi ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin hizmet sektöründe yer alan yiyecek içecek çalışanları örneğinde ele alınıp incelenmesidir. Bu doğrultuda Eskişehir'de dört ve beş yıldızlı otellerin yiyecek içecek bölümü çalışanları ile birinci sınıf restoran ve özel tesis belgeli restoran çalışanlarından 2017 yılı Ekim -Aralık döneminde 502 anket toplanmıştır. Yapısal modelden elde edilen bulgulara göre psikolojik sermaye ile hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı (HOÖVD) arasında anlamlı ve pozitif, psikolojik sermaye ile iş stresi arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. İş stresi ile hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki saptanmıştır. Ayrıca, iş stresinin psikolojik sermaye ile hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde kısmi aracılık rolünün olduğu belirlenmiştir. Araştırmanın bulguları doğrultusunda işletme yöneticilerine bir dizi yönetsel önerilerde bulunulmuştur.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the relationship among psychological capital, job stress and service-oriented organizational citizenship behaviour (SOOCB) in the food and beverage businesses which are a subcategory of the service sector. Accordingly, 502 questionnaires were collected during October-December 2017 from the employees of food and beverage department of four and five star hotels, and the staff of the first class restaurants and the restaurants with the special facility certificate in Eskişehir. According to the result of SEM (Structural equation modelling), there was a significant positive relationship between psychological capital and Service oriented organizational citizenship behavior (SOOCB), and a significant negative relationship was found between psychological capital and job stress. There was a significant and negative relationship between job stress and SOOCB. Moreover, it has been determined that job stress is a partial mediator in relation to psychological capital and SOOCB. In line with the research findings, suggestions are presented for the business managers.

önem arz etmektedir. Hizmet sektörü kapsamında yer alan turizm işletmeleri de insan kaynağının yoğun olduğu örgütler arasında yer alır. Bu işletmelerde özellikle ön safta çalışanların müşterilerle sürekli etkileşim içinde olması nedeniyle olumlu örgütsel davranış sergilemeleri, örgütsel başarı için kilit rol oynamaktadır. Müşteri ile birbir etkileşim halinde olan çalışanlar, müşterilerin şikâyet ve isteklerini en az hata ile yerine getirme çabası içerisinde olup, örgütün imajı-

nın yükselmesine katkıda bulunabilmektedirler (Chen 2016).

Örgütsel başarı konusunda bir diğer önemli husus olan çalışanların pozitif psikoloji alanları ise her geçen gün araştırmacıların ve işletmecilerin ilgisini daha fazla çeken bir konu olarak göze çarpmaktadır. Pozitif psikolojiden türeyen psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranışın sonucu olarak ortaya çıkan bir olgudur. Çalışanların psikolojik sermayelerinin arttırılmasının olumlu iş ve örgüt çıktıları beraberinde getireceği vurgulanmaktadır. Bu önemli çıktılardan biri olan örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) iş görenler tarafından sergilenmesi veya sergilenmemesi durumunda herhangi bir ceza veya ödül gerektirmeyen davranışlar olarak ifade edilmekte ve gönüllülük esasına dayanmaktadır (İplik 2010: 2). Hizmet sektöründe özellikle ön safta çalışanların müşteri ile etkileşim halinde olmaları nedeniyle, örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemeleri işletmeler için arzu edilen bir durumdur. Öte yandan örgütsel vatandaşlık davranışının bir uzantısı olan ve hizmet sektörünün özelliklerine bağlı olarak geliştirilen hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı (HOÖVD) kavramına ilişkin yapılan çalışmalarda HOÖVD'nin hizmet çalışanlarını daha iyi yansıttığı ifade edilmektedir (Bettencourt vd. 2001).

Örgütsel performansı olumsuz etkileyen ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile olumsuz bir ilişki içinde olan iş stresi ise günümüzde işletmeler için önemli sayılabilecek istenmeyen durumlardan biridir. Örneğin, turizm sektöründe iş görenle çevresinin arasında yaşanan etkileşimler zaman zaman gerilimlere yol açabilmektedir. Bu gerilimler de iş stresine neden olabilmektedir. Dolayısıyla iş stresinin azalmasına katkıda bulunan faktörlerin belirlenmesi örgütler açısından önemli görünmektedir. Bu faktörlerden biri olan psikolojik sermayenin iş stresini azalttığı yapılan çalışmalarda ortaya çıkmıştır (Avey vd. 2009; Roberts vd. 2011).

İş stresinin günümüzde hem çalışanlar hem de işletmeler açısından önemli bir sorun olarak görülmesi işletmelerin olumlu örgütsel sonuçlara ulaşmasında engel teşkil edebilmektedir. Bu sonuçlardan biri de iş stresinin çalışanların örgüt-

sel vatandaşlık davranışını azaltmasıdır. Alanyazında psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışını arttırdığını gösteren çok sayıda çalışma olmasına rağmen hizmet sektöründe son yıllarda ele alınan hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı (HOÖVD) ile ilişkisini ortaya koyan çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle araştırmanın amacı psikolojik sermaye ile HOÖVD ilişkisini ortaya koymak ve aynı zamanda bu ilişkide çalışanların algıladıkları iş stres düzeylerinin azaltıcı bir etkiye sahip olup olmadığını belirlemektir. Araştırmanın sonuçları işletme yöneticilerine çalışanların pozitif örgütsel davranışlarının oluşmasında psikolojik sermayelerine özen göstermeleri aynı zamanda bu süreçte çalışanların stres düzeylerini kontrol altına almaları konusunda uygulamaya dönük önemli katkılar sunmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS)

Maltz vd. (2003: 187), sürdürülebilir rekabet elde etme konusunda örgütsel başarının ölçülmesinde parasal ve parasal olmayan farklı değerlendirme yaklaşımlarının dikkate alınmasının gerektiğini ifade etmektedir. Farklı sermaye tiplerinin ölçülmesi de bu yaklaşımlardan biridir (Paek vd. 2015: 9). Özellikle 2000'li yıllarda ortaya çıkan insan ve sosyal sermayenin ötesinde görülen pozitif psikolojik sermaye, insan kaynağının değerlendirilmesi ve değer görmesi açısından işletmeler için önemli bir sermaye kaynağı olarak görülmektedir (Nelson ve Cooper 2007). Psikolojik sermaye yaklaşımı da diğer sermaye tiplerinin sahip olduğu bileşenler gibi psikolojik kapasite niteliğinde olan bazı bileşenlere sahiptir (Luthans ve Youssef 2004). Psikolojik sermaye kavramı Luthans vd. (2007: 3) tarafından; zor görevleri başarma konusunda ortaya konması gereken çaba konusunda bireyin kendine güvenmesi, (*öz yeterlilik*); mevcut durumda ve ilerleyen dönemlerdeki elde edeceği başarı için olumlu tutumlar geliştirmesi (*iyimserlik*); başarıyı yakalamak için gerektiğinde hedefe giden yolları tekrar ele alarak değerlendirmek ve başarabilmek için kararlılığa sahip olması (*umut*); sıkıntılı durumlar ve problemler tarafından kuşatıldığında kendini toparlayabilmesi, başarmak

için geleceğe bakması ve yoluna devam etmesi (*dayanıklılık*) şeklinde ifade edilen boyutlar ile karakterize edilmektedir.

Diğer sektörlerde olduğu gibi turizm alanında da araştırmacılar tarafından psikolojik sermayenin öneminin kavranması ve sıklıkla araştırmalara konu olması yapılan çalışmalarda kendini göstermektedir (Karatepe ve Karadaş 2015). Özellikle yiyecek içecek işletmelerinde yaşanan rekabet ve yoğun iş temposu karşısında örgütsel başarı, örgütlerin performansına katkıda bulunan çalışanların iş yerinde göstermiş oldukları tutumlarına bağlı olabilmektedir. Bu nedenle yiyecek içecek işletmelerinde ortaya çıkan problemlerin çözüme kavuşturulması konusunda çalışanların sorumlulukları daha fazla olmaktadır. Çünkü bu işletmelerde müşterilerle çalışanlar arasında özellikle hizmet sunumu sırasında ortaya çıkan etkileşim hem müşteri tatmini konusunda hem de olumlu örgütsel çıktılarda elde edilmesinde belirleyici bir rol üstlenmektedir. Dolayısıyla istenmeyen olumsuz örgütsel sonuçların engellenmesi konusunda çalışanların psikolojik kapasitelerinin geliştirilmesi turizm işletmeleri için özellikle yiyecek içecek işletmeleri için daha fazla önem arz etmektedir. Çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri yüksek olduğunda iş tatmini, iş performansı, işe adanmışlıkları gibi olumlu çıktılar beraberinde getirecektir (Karatepe ve Karadaş 2015; Rabenu, vd. 2017; Cheng vd. 2018). Bu nedenle üstün hizmet performansı elde etmek için çalışanların psikolojik kapasiteleri önemli bir unsur olmakla birlikte iş performansını yükseltme ve örgütsel başarı sağlama konusunda da önemi ilgili alanyazında vurgulanmaktadır. Nitekim yapılan çalışmalarda örgütte olumlu davranışların gelişmesinde ve işten ayrılma, sapkın davranışlar, iş stresi gibi olumsuz davranışları engelleme konusunda psikolojik sermayenin büyük bir rolü olduğuna dikkat çekilmektedir (Avey vd. 2009).

İş Stresi (İS)

İş stresi yüksek işgücü devrine, çalışanların tükenmişliğine, motivasyon eksikliğine, hizmet kalitesindeki düşümlere, iş tatminsizliği, işe bağlılıkta azalmaya, iş performansında düşüşe ve iş

gören devamsızlığına neden olabileceğinden örgütler için bir maliyet kaynağı olarak görülmektedir (Tiyce vd. 2013). Bireyin iş yerinde çok fazla zaman geçirdiği düşünüldüğünde, iş yerleri potansiyel bir stres kaynağı olarak ön plana çıkmaktadır (Faulkner ve Patiar 1997: 100).

Turizm sektöründe yer alan yiyecek içecek çalışanları müşteriler ile yakın etkileşim içinde olmakta ve örgütsel performans konusunda önemli rol üstlenmektedirler. Aşırı iş yükü, hizmet kalitesini yüksek tutma gerekliliği, yoğun çalışma temposu, uzun çalışma saatleri, mutsuz müşterilerle ilgilenmek gibi nedenlerden dolayı restoran çalışanlarının iş stresleri turizmin diğer alanlarına göre daha yüksek olabilmektedir (Kodaş ve Kodaş 2017). Turizm işletmelerinde çalışanlar müşterilerle yüz yüze iletişim halinde oldukları ve hizmet sunumunun doğası gereği çalışanlar müşteri isteklerine hızlı bir şekilde cevap vermek zorunda oldukları için kendilerini baskı altında hissetmekte ve stres yaşayabilmektedirler. Dolayısıyla turizm işletme yöneticilerinin, çalışanların strese maruz kaldıkları durumları ortadan kaldırmaya yönelik stresle uyum programları geliştirmeleri ve etkili bir şekilde yönetmeleri gerektiği savunulmaktadır (Faulkner ve Patiar 1997: 100).

Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (HOÖVD)

Hizmet sektöründe yer alan ürünler soyutluk, değişkenlik, ayrılmazlık ve dayanıksızlık özelliklerine sahip oldukları için işletmeler kendi pazarlama stratejilerini geliştirmek ve müşterilere yüksek kalitede hizmet vermek durumundadırlar (Lin ve Lin 2011). Nitekim hizmet ürünlerinin bu özelliklerinden dolayı müşteriler hizmetin kalitesine yönelik düşüncelerini hizmet sunum sürecini değerlendirerek oluşturmaktadırlar (Schneider ve Bowen 1992). Bu anlamda yöneticiler hizmet çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerine ilişkin olarak onları motive etme konusunda gereken çabayı göstermelidirler.

Günümüzde tüketicilerin gereksinimlerinin sürekli değişim gösterdiği göz önüne alındığında hizmet sektöründe müşteri ile yakın ilişki halinde olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları

nışı göstermesi hizmet işletmeleri açısından bir gereklilik arz etmektedir (Podsakoff ve MacKenzie 1997). Çalışanlar HOÖVD sergileyerek işletme imajını yükseltebilir, müşterilerin sorunlarıyla yakından ilgilenebilir, aynı zamanda üstlerine hizmet kalitesi iyileştirmeleri ve müşteri satın alma niyetini artırıcı stratejiler üzerinde öneriler sunabilir (Parasuraman vd. 1988). Bu bağlamda Van Dyne vd. (1994) hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinin karakteristik özelliklerine dayalı örgütsel vatandaşlık davranışını ortaya koymaya çalışmıştır.

HOÖVD hizmet sektörünün özelliklerine uygun şekilde geliştirilen ve hizmet çalışanları tarafından müşterilere yönelik sergilenen vatandaşlık davranışları olarak tanımlanabilmektedir (Bettencourt vd. 2001). HOÖVD sadakat, hizmet sunumu ve katılım olmak üzere üç boyut şeklinde oluşmaktadır. Sadakat boyutunda çalışanlar, sunulan ürün ve hizmet sürecinde örgütün olumlu imajının müşterilere yansıtılması konusunda aktif rol oynamaktadır. Ön safta çalışanlar müşterilere hizmet sunarken aynı zamanda örgütün kurumsal imajını geliştirmek için girişimlerde bulunmaktadır (Chen 2016). Çünkü ön safta çalışanlar örgüt temsilcileri olarak görülmektedir ve örgüt imajının artırılmasında veya azaltılmasında son derece önemli rol oynamaktadırlar (Bowen ve Schneider 1985). Diğer bir ifade ile sadakat boyutunda çalışanlar, şirket imajını olumlu şekilde sürdürmek için mücadele ederler ve şirket toplantılarına katılarak yapıcı önerilerde bulunurlar (Bettencourt vd. 2001; Chen 2016). Dolayısıyla bu çalışanların örgüte sadakat seviyeleri HOÖVD sergilemeleri konusunda önemli görülmektedir.

Hizmet sunumu boyutunda çalışanlar müşterilerin algılarını etkileyebilmektedirler. Çalışanlar hizmet sunumu sırasında müşterilerin gereksinimlerini karşılamak ve onları tatmin etmek konusunda çaba göstermektedirler. Hizmet kalitesi üzerine yapılan birçok çalışma hizmet çalışanlarının güvenilir, sorumlu ve kibar davranışlarının hizmet sunumunda önemli bir rol oynadığını göstermektedir (Chen 2016). Katılım boyutunda ise müşterilerin değişen gereksinimlerinin karşılanması için gerekli olan hizmetlerin geliştirilmesi

yönünde çalışanlar fikir üretmekte ve bu fikirleri yönetime sunmaktadırlar. Bu boyutta çalışanlar kendilerini işlerine adanarak şirketin kurallarını ve politikalarını izleme ve örgütsel çıkar için gönüllü bir şekilde öneriler sunmaya çalışmaktadırlar (Bettencourt vd. 2001; Lin ve Lin 2011).

İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Yapılan alanyazın taramasında değişkenler arası ilişkileri konu alan çalışmalardan hareketle araştırmanın kuramsal modeli oluşturulmaya çalışılmıştır. Söz konusu araştırma sonuçlarına bakıldığında araştırmada ele alınan değişkenlerin birbirleriyle yakın ilişkide olduğu görülmüştür. Örneğin, Karabay (2014) tarafından yapılan araştırmada iş stresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Eatough vd. (2011) role ilişkin stresin örgütsel vatandaşlık davranış ilişkisini ele alan 42 mevcut çalışmanın meta analizi sonucunda stres faktörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile negatif ilişkide olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışıyla pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu da ilgili literatürde açıkça görülebilmektedir (Avey vd. 2008; Yıldız 2015). Örneğin, Jung ve Yoon (2015) tarafından yapılan araştırmada psikolojik sermaye bileşenlerinden umut ve iyimserlik boyutlarının iş tatmini üzerinde pozitif etkisi, umut ve dayanıklılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif etkisi ve iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif ilişki içinde olduğu saptanmıştır.

İş stresini azaltan durumlardan biri de bireyin psikolojik olarak kendini iyi hissetmesi ve kendisiyle barışık olmasıdır. Pozitif psikolojiden hareketle ortaya çıkan psikolojik sermaye, çalışanların iş streslerinin düşürülmesinde önemli ölçüde etkili olabilmektedir. Bu bağlamda yapılan araştırmalar da bunu kanıtlar niteliktedir (Avey vd. 2009; Herbert 2011). Dolayısıyla ilgili alanyazında psikolojik sermaye, iş stresi ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin mevcut çalışmalar irdelenmiş, alanyazında HOÖVD ile psikolojik sermaye ilişkisini ortaya koyan çalışmaya rastlanılmamıştır. Aynı zamanda iş stresinin HOÖVD ile psikolojik sermaye ilişkisinde

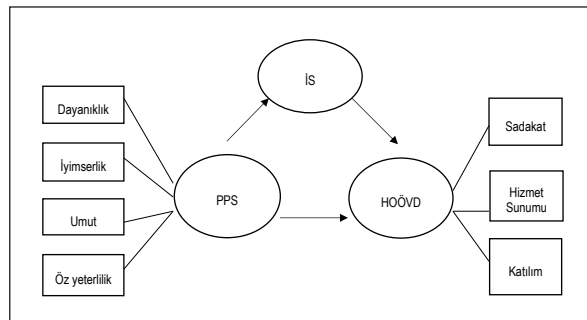
iş stresinin aracı bir değişken olarak ele alındığı bir araştırma bulunmamaktadır. Dolayısıyla bu araştırmanın ilgili alanyazının zenginleşmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın kuramsal modeli oluşturulmuş ve aşağıda yer alan dört ana hipotez geliştirilmiştir.

- H1. Psikolojik sermayenin HOÖVD üzerinde istatistiksel olarak pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.
- H2. Psikolojik sermayenin iş stresi üzerinde istatistiksel olarak negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.
- H3. İş stresinin HOÖVD üzerinde istatistiksel olarak negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.
- H4. Psikolojik sermaye ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık etkisi vardır.

YÖNTEM

Veri Toplama Araçları

Psikolojik sermaye olgusunu ölçmek için Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilen, Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe 'ye çevrilerek güvenilirlik ve geçerliliği test edilmiş olan dört boyuttan oluşan ölçek tercih edilmiştir. İş stresini ölçmek için tercih edilen ölçek, House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilmiş ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye çevrilerek güvenilirlik ve geçerliliği sağlanmıştır. Araştırmada kullanılan HOÖVD ölçeği ise (Bettencourt vd. 2001) tarafından geliştirilmiştir. Söz konusu araştırmada 16 ifadeden oluşan HOÖVD ölçeği, beş ifadeden oluşan sadakat, altı ifadeden oluşan hizmet sunumu ve beş ifadeden oluşan katılım adları altın-



Şekil 1. Araştırmanın Kuramsal Modeli

da üç boyutlu olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmada kullanılan hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışının Türkçe'ye çevrilmesi çeviri ve geri çeviri şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Pilot Uygulama

Araştırmada kullanılan soru formunda yer alan ifadelerin içsel tutarlılığını ölçmek için Eskişehir'deki restoran çalışanlarından 2017 yılının Eylül ayında elde edilen veriler (n=61) üzerinde pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama sonucunda psikolojik sermaye ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,893, iş stresinin Cronbach Alpha katsayısı 0,886, hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışının Cronbach Alpha katsayısı ise 0,867 olarak bulunmuştur.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Eskişehir'deki dört ve beş yıldızlı otellerin yiyecek içecek bölüm çalışanları ile birinci sınıf restoran ve özel tesis belgeli restoran çalışanları oluşturmaktadır. Veriler, 2017 yılı Ekim-Kasım-Aralık ayı içinde toplam 502 yiyecek içecek çalışanından kolayda örnekleme tekniği yoluyla toplanmıştır.

Güvenirlilik ve Geçerlilik

Araştırma kapsamında psikolojik sermaye, iş stresi ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisini ölçen anketin iç tutarlılığını tespit edebilmek amacıyla güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Elde edilen bulgular neticesinde araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin tüm değerler için $p < 0,001$ olduğunda Cronbach Alfa değerleri şu şekildedir. Psikolojik sermaye unsurlarından öz yeterlilik boyutunun Cronbach Alfa değeri (,930), iyimserlik boyutunun Cronbach Alfa değeri (,897), umut boyutunun Cronbach Alfa değeri (,888), dayanıklılık boyutunun Cronbach Alfa değeri (,867), psikolojik sermayenin genel Cronbach Alfa değeri ise (,954) olarak bulunmuştur. İş stresi Cronbach Alfa değeri (,880), hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sadakat boyutu Cronbach Alfa değeri (,879), hizmet sunumu boyutu Cronbach Alfa değeri (,862), katılım boyutu Cronbach Alfa değeri (,862) olarak bulunmuştur. Hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışının genel

Cronbach Alfa değeri (.925) olarak hesaplanmıştır. Elde edilen değerler sonucunda ölçüklerin yüksek güvenilir sınırları içerisinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ölçüm Modeli

Ölçüm modelinin önerilen kuramsal modele uyumlu olması için kabul edilebilir uyum değer-

lere sahip olması, t değerlerinin anlamlı olması, standardize faktör yüklerinin 0,50'den yüksek olması gerekmektedir. Bunun dışında yapı geçerliliğinin sağlanması için yakınsak ve ayırt edici geçerliliğe yönelik kanıtların olması gerekmektedir (Altunışık vd. 2007: 113).

Yakınsak geçerliliğin sağlanmasında standardize faktör yükleri, açıklanan varyans ve yapı

Tablo. 1. Ölçüm Modeli İçin DFA Sonuçları

Faktörler / Maddeler	Standart Yükler	t-değeri	R ²	Yapı Güvenirliliği	Açıklanan Varyans (AVE)
<i>Pozitif Psikolojik Sermaye</i>				0,88	0,66
Dayanıklılık	0,82	21,82**	0,68		
İyimserlik	0,71	17,59**	0,50		
Öz yeterlilik	0,86	23,08**	0,71		
Umut	0,84	22,56**	0,73		
<i>İş Stresi</i>				0,88	0,55
St1	0,61	14,45**	0,38		
St2	0,71	17,45**	0,50		
St3	0,81	21,15**	0,66		
St4	0,81	21,16**	0,66		
St5	0,78	19,87**	0,60		
St6	0,69	16,85**	0,48		
<i>Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık davranışı</i>				0,82	0,61
Sadakat	0,75	18,31**	0,56		
Hizmet sunumu	0,83	21,06**	0,69		
Katılım	0,76	18,73**	0,58		

***p < .01 (t > 2,58), **p < .05 (t > 1,96), AD t-değerleri anlamlı değildir.

güvenilirliği değerlerinin arzu edilen düzeyde olması istenmektedir (Hair vd. 2010: 700). Yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda HOÖVD ve iş stresi ölçeklerinde birer ifade düşük faktör yüküne sahip olduğundan analizden çıkarılmıştır. Tekrar yapılan DFA sonrasında tüm ölçeklerin yakınsak geçerliliklerinin sağlanması açısından tatmin edici değerlere sahip olduğu görülmektedir (Tablo 1). Tüm bu değerler ölçüm modelinin yakınsak geçerliliğinin sağlandığına işaret etmektedir (Fornell ve Larcker 1981).

Ölçüm modeline ilişkin uyum iyiliği değerlerinin (X^2/sd değerinin 2,61, RMSEA (0,048), RMR, (0,033) SRMR, (0,036) NFI, (0,98) NNFI (0,99), CFI (0,99), GFI (0,96) ve AGFI (0,94)) istenilen değerler arasında olduğu saptanmıştır.

Ölçüm modelinin ayırt edici geçerliliğinin sağlanması için her bir yapının AVE değerinin karekökünün o yapı ile diğer yapılar arasındaki korelasyonunun karşılaştırılmasına bakılarak karar verilmektedir. Bunun sonucunda AVE'nin karekök değerleri daha büyük ise (\sqrt{AVE} Faktörler arası korelasyonlar) ayırt edici geçerlilik sağlanmış olmaktadır (Fornell ve Larcker 1981). Tablo 2'deki bulgulara göre AVE'nin karekökü tüm yapılar için korelasyonlarından daha büyük olduğu için ölçüm modeline ait ayırt edici geçerliliğin sağlandığı görülmektedir.

BULGULAR

Yapısal Model

Ölçüm modeli doğrulandıktan sonra pozitif psikolojik sermaye, iş stresi ve HOÖVD arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için oluşturulan yapısal

model yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir. Test sonucunda yapısal modelin ($X^2/sd=134,02/62=2,16<3,00$, GFI=0,96>0,90, AGFI=0,94>0,85, NFI=0,98>0,9, NNFI=0,99>0,95, CFI=0,99>0,95, RMSEA=0,048<0,10, RMR=0,033>0,08, SRMR=0,036>0,10) iyi uyum değerleri içinde olduğu görülmektedir.

Modele ilişkin yol katsayıları ve t-değerlerine bakıldığında H1, H2 ve H3 hipotezleri ($p < ,01$ ($t > 2,58$)) kabul edilmiştir. PS (Psikolojik Sermaye) dışsal değişkenin tüm içsel değişkenleri anlamlı bir şekilde etkilediği yol katsayı değerlerinden anlaşılabilir. PS ile ST (İş stresi) arasında negatif yönlü -0,42 birimlik bir ilişki ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifade ile psikolojik sermayedeki bir birimlik artış iş stresi değişkeninde -0,42 birimlik azalışa neden olmaktadır. PS ile HOÖVD (Hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı) arasında 0,70 birimlik pozitif yönlü bir ilişki, ST (İş stresi) ile HOÖVD arasında ise -0,12 birimlik negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Dolayısıyla H₁, H₂ ve H₃ hipotezleri desteklenmiştir (Tablo 3).

Aracı Etkinin Değerlendirilmesi

İS'nin (İş Stresi) PS ile HOÖVD arasında aracı rolünü belirlemek için PS'nin HOÖVD üzerindeki doğrudan etkisine bakmak için Model 2 oluşturulmuş ve test edilmiştir. Şekil 3'e ait yol analizine bakıldığında PS ile HOÖVD arasında 0,75 ($t:13,90$) birimlik doğrudan anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

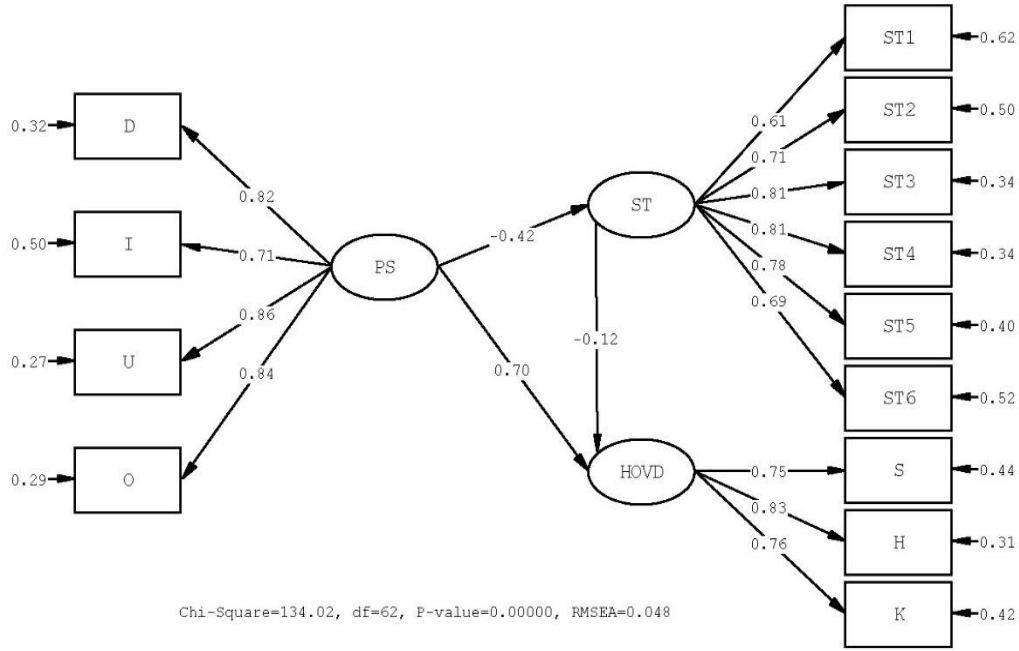
Model 2'in uyum iyilik değerlerine bakıldığında ($X^2/sd = 21,71/13 = 1,67<3,00$, GFI = 0,99>0,90, AGFI=0,97>0,85, NFI=0,99>0,9, NNFI=1,00>0,95, CFI = 1,00>0,95, RMSEA = 0,037<0,10, RMR = 0,0081>0,08, SRMR = 0,015>0,10) mükemmel uyuma yakın olduğu söylenebilir.

Daha sonra PS'nin ST'yi (İş stresi) anlamlı bir şekilde etkileyip etkilemediğinin değerlendirilmesi yapılmış ve PS ile ST arasında -0,42'lik olumsuz yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır ($X^2/sd=92,10/34=2,70<3,00$, RMSEA=0,058<0,10). Bunun ardından psikolojik sermaye, iş stresi ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerinin bir arada bulunduğu yapısal modelin değerlendirilmesi yapılarak iş stresinin aracılık etkisinin değerlendiril-

Tablo 2. Ayırt Edici Geçerlilik

Ölçekler	1	2	3
1. IS	0.74		
2. PSS	-0.42	0.81	
3. HOÖVD	-0.42	0.75	0.78
AVE	0.55	0.66	0.61

Not: Korelasyonlar arasındaki köşegen elemanlar AVE'nin kareköküdür. Tüm korelasyonlar $p < 0,01$ 'de anlamlıdır.



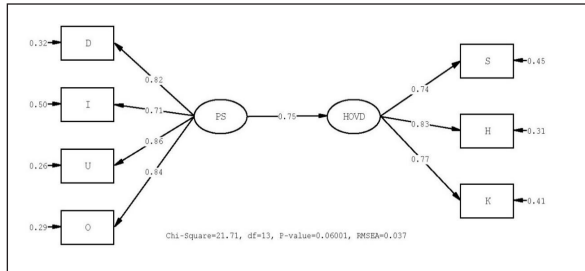
Şekil 2. Yapısal Model Yol Katsayıları

Tablo 3. Yapısal Modele Ait Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Standart yükler	t-değeri	Sonuç
H1: PS → ST	-0,42	-7,78**	Desteklendi
H2: PS → HOVD	0,70	12,60**	Desteklendi
H3: ST → HOVD	-0,12	-2,71**	Desteklendi

**p <.01 (t >2.58), *p <.05 (t >1.96), AD t-değerleri anlamlı değildir.

mesi yapılmıştır. Test edilen yapısal modele (Şekil 2) ait parametre değerlerine bakıldığında PS ile HOVD arasında pozitif bir ilişki olduğu bununla beraber aracı değişken olan ST'nin (İş stre-



Şekil 3. Model 2 Yol Katsayısı

si) modele dahil edilmesiyle PS ve HOVD değişkenleri arasındaki ilişki katsayısında 0,75'den 0,70'e kadar bir azalma meydana geldiği görülmektedir (Şekil 2). Dolayısıyla ST'nin (İş stresi) bu ilişkide kısmi aracı rolü olduğunu ve H4 hipotezinin desteklendiğini söylemek mümkündür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yiyecek içecek çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri, iş stres algılarının ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin ortaya konmasının amaçlandığı bu çalışmada psikolojik sermayenin hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışını (0,75) düzeyinde anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Diğer bir ifade ile yiyecek içecek çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri yükseltilerek örgüt adına daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerine olanak sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif etkisinin araştırıldığı birçok çalışmanın sonuçları (Avey vd. 2008; Yıldız 2015) ile bu araştırmanın sonuçları örtüşmektedir.

Bu çalışma ile psikolojik sermaye HOÖVD'nin önemli bir öncülü olarak ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan yiyecek içecek çalışanlarının iş yerinde algılamış oldukları iş stresleri üzerinde psikolojik sermayenin azaltıcı bir etkiye sahip olması (-0,42) ve aynı zamanda iş stresinin çalışanların işletme yararına olabilecek örgütsel vatandaşlık davranışını azaltıcı (-0,12) bir etkiye sahip olduğu araştırma bulgularından anlaşılabilir. Bu araştırma bulgularından anlaşılabilir.

Araştırma bulguları doğrultusunda ortaya çıkan psikolojik sermaye ile iş stresi arasındaki negatif ilişki ilgili alanyazında yapılan araştırmaların sonuçlarıyla (Roberts vd. 2011; Herbert 2011) paralellik göstermektedir. İş stresini azaltma konusunda önemli bir kişisel kaynak olarak görülen psikolojik sermayenin yüksek olması çalışanların iş yerinde daha az stresli olmalarını sağlayabilmektedir. Yine iş stresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi konu alan araştırma sonuçları ile bu araştırma bulguları benzerlik göstermektedir. Yapılan araştırmalara bakıldığında iş stresi yaşayan çalışanlar daha az örgütsel vatandaşlık davranışı göstermektedir (Chu vd. 2006; Karabay 2014). Dolayısıyla iş stresi HOÖVD'nin oluşmasında veya oluşmamasında önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle örgütsel vatandaşlık davranışının artırılması konusunda iş stresine neden olan faktörlerin saptanması örgütler için bir gereklilik olmaktadır.

Araştırmanın kuramsal katkısına bakılacak olursa psikolojik sermayenin genel olarak örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi kurulan araştırmalar mevcutken HOÖVD ile ilişkisini inceleyen çalışma olmaması, yine bu ilişkide iş stresinin psikolojik sermayenin HOÖVD üzerinde azaltıcı bir etkiye sahip olmasına yönelik bulgu ilgili literatüre kuramsal katkı sunmaktadır. Ayrıca HOÖVD ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi yapılarak ölçeği oluşturan sadakat, hizmet sunumu ve katılım boyutlarının Türkiye'deki turizm sektöründe yiyecek içecek çalışanları örnekleminde doğrulandığı sonucuna ulaşılmıştır. Hizmet sektöründe yapılan araştırmalara bakıldığında HOÖVD ölçeğinin üç faktörlü olarak doğrulandığı (Bettencourt vd. 2001; Lin ve Lin 2011; Tang ve Tang 2012; Chen 2016; Krishnan

vd. 2017) sonuçlarına paralel olarak bu araştırma bulgularının da HOÖVD ölçeğinin Türkiye'de yiyecek örnekleminde uygulanabilirliğine yönelik kanıt sunmaktadır.

Araştırma bulguları doğrultusunda uygulamaya dönük işletme yöneticilerine bazı öneriler geliştirilmiştir. Turizm sektöründe özellikle yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların yoğun mesai içinde ve zor şartlar altında müşteriler ile yakın temas halinde olduklarından çalışanların pozitif davranışları geliştirilmelidir. Takım çalışmasının önemli olduğu yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların iş stresini azaltacak önlemlerin alınması hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışının sergilenmesine olanak sağlayabilir. Dolayısıyla çalışanların her türlü gereksinimlerinin karşılanması stres yaratacak faktörlerin belirlenip bu faktörlerin olumsuz etkilerini azaltma konusunda iyileştirmelere gidilmelidir. Araştırma bulgularına göre psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların örgüte sadakat düzeyleri de yüksek olmaktadır. Örgüt imajını yükseltmek için çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri konusunda işletme sahipleri ve yöneticilerinin psikolojik sermayeyi artırıcı faaliyetlerin üzerinde durmalıdır. İnsan kaynakları uygulamalarından işe alım sürecinde seçme ve yerleştirme aşamalarında çalışanların psikolojik sermaye düzeylerine odaklanılmalıdır. Gerekirse Luthans vd. (2007) tarafından psikolojik sermayeyi ölçmeye yönelik geliştirilen anket yoluyla personel işe alım sürecinde psikolojik sermaye düzeylerinin belirlenmesiyle insan kaynakları uygulamalarının etkinliğine katkıda bulunulabilir. Çalışanların örgüte sadakat düzeylerini arttırabilmek için örgüt yararına olabilecek her türlü fikir ve öneriler sunmalarına olanak sağlanmalı, şirket toplantılarına katılımlarını sağlayacak adımlar atılmalıdır.

Hizmet sunumunun iyileştirilmesi konusunda çalışanların istekli olmaları sağlanmalı ve fikirlerini özgürce sunmaları teşvik edilmelidir. Müşteri şikâyet ve isteklerinin kibar bir şekilde ele alınması ve çözüme kavuşturulması konusunda çalışanların tutum ve davranışlarını etkileyecek psikolojik sermaye düzeyini geliştirilecek kısa eğitimler (Luthans vd. 2010) ve örnek olaylar gerçekleştirilmelidir. Örneğin yiyecek içecek işlet-

mesinde zor bir müşteri ile karşılaşıldığında nasıl davranılması ve çalışanların bu durumda ne-ler yapması gerektiği konusunda örnek bir olay vakası oluşturulup bu durumda nasıl davranılması gerektiği çalışanlara anlatılmalıdır. Stratejik planlarda ve kararlarda çalışanların fikirlerinin alınması için yönetim tarafından destekleyici bir tutum sergilenmelidir.

Çalışanların zorluklar ve risk karşısında izlenmesi gereken yollar hakkında yönetim tarafından bilgilendirmelerin yapılması, çalışanların öz yeterlilik kapasitesini güçlendirmek için rotasyonların yapılması, bilgi ve becerilerinin gelişimine olanak sağlayan sorumluluk alanlarının genişletilmesi sağlanmalıdır.

Gelecek araştırmalarda iş stresine alt boyutlarının (Hwang vd. 2014) psikolojik sermaye ve HOÖVD ile ilişkisi ayrıca araştırılabilir. Yine farklı örneklerde benzer araştırmalar yapılarak bu araştırmanın sonuçlarının karşılaştırılması yapılabilir. Psikolojik sermaye, iş stresi ile HOÖVD arasındaki ilişkide moderatör/düzenleyici değişken olarak ele alınabilir. Böylelikle düşük ve yüksek psikolojik sermayeye sahip çalışanların hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin karşılaştırılması yapılabilir.

KAYNAKÇA

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (Dokuzuncu baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Avey, J. B., Wernsing, T. S. ve Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors, *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1): 48-70.

Avey, J. B., Luthans, F. ve Jensen, S. M. (2009). Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover, *Human Resource Management*, 48 (5): 677-693.

Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P. ve Meuter, M. L. (2001). A Comparison of Attitude, Personality, and Knowledge Predictors of Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors, *Journal of Applied Psychology*, 86 (1): 29-41.

Bowen, David E. Ve Benjamin S. (1985). Boundary- Spanning Role Employees and the Service Encounter: Some Guidelines for Management and Research. İçinde; John A. Czepiel, Michael R. Solomon ve Carol F. Surprenant (Editörler), *The Service Encounter: Managing Employee/ Customer Interaction in Service Businesses* (ss. 127-148). Lexington, MA: D.C. Heath and Company.

Chen, W. J. (2016). The Model of Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior Among International Tourist Hotels, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29: 24-32.

Cheng, T. M., Hong, C. Y. ve Yang, B. C. (2018). Examining The Moderating Effects of Service Climate on Psychological Capital, Work Engagement, and Service Behavior Among Flight Attendants, *Journal of Air Transport Management*, 67: 94-102.

Chu, C. I., Lee, M. S. ve Hsu, H. M. (2006). The Impact of Social Support and Job Stress on Public Health Nurses' Organizational Citizenship Behaviors in Rural Taiwan, *Public Health Nursing*, 23 (6): 496-505.

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

Eatough, E. M., Chang, C. H., Miloslavic, S. A. ve Johnson, R. E. (2011). Relationships of Role Stressors With Organizational Citizenship Behavior: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 96 (3): 619-632.

Efeoğlu, İ.E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri (basılmamış doktora tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı.

Faulkner, B. ve Patiar, A. (1997). Workplace Induced Stress Among Operational Staff in the Hotel Industry, *International Journal of Hospitality Management*, 16 (1): 99-117.

Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18 (1): 39-50.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. New York: Pearson Publications.

Herbert, M. (2011). An Exploration of the Relationships between Psychological Capital (Hope, Optimism, Self-Efficacy, Resilience), Occupational Stress, Burnout and Employee Engagement. (Basılmamış doktora tezi). Stellenbosch: Stellenbosch Üniversitesi.

House, R. J. ve Rizzo, J. R. (1972). Toward the Measurement of Organizational Practices: Scale Development and Validation, *Journal of Applied Psychology*, 56 (5): 388-396.

Hwang, J., Lee, J. J., Park, S., Chang, H. ve Kim, S. S. (2014). The Impact of Occupational Stress on Employee's Turnover Intention in The Luxury Hotel Segment, *International Journal of Hospitality ve Tourism Administration*, 15 (1): 60-77.

İplik, F. N. (2010). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Adana: Nobel Yayıncılık.

Jung, H. S. ve Yoon, H. H. (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.

Karabay, M. E. (2014). İş Stresi ile Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (1): 282-302.

- Karatepe, O. M., ve Karadaş, G. (2015). Do Psychological Capital and Work Engagement Foster Frontline Employees' Satisfaction? A Study in the Hotel Industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27 (6): 1254-1278.
- Kodaş D. ve Kodaş, B. (2017). Restoran Çalışanlarının İş Stresi ve Yaşam Doyumu İlişkisi, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 60: 342-352.
- Krishnan, T. R., Liew, S. A. ve Koon, V. Y. (2017). The Effect of Human Resource Management (HRM) Practices in Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour (OCB): Case of Telecommunications and Internet Service Providers in Malaysia, *Asian Social Science*, 13 (1): 67-81.
- Lin, J. S. J. ve Lin, S. C. (2011). Moderating Effect of Organizational Climate on The Relationship of Organizational Support and Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors, *African Journal of Business Management*, 5 (2): 582-595.
- Luthans, F. Youssef, C. M. ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J. ve Peterson, S. J. (2010). The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital, *Human Resource Development Quarterly*, 21 (1): 41-67.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B. ve Norman, S.M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60: 541-572.
- 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.
- Maltz, A. C., Shenhar, A. J. ve Reilly, R. R. (2003). Beyond the Balanced Scorecard: Refining the Search for Organizational Success Measures, *Long Range Planning*, 36 (2): 187-204.
- Nelson, D. ve Cooper, C. L. (2007). *Positive Organizational Behavior*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- 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*, 50:9-26.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12.
- Podsakoff, P. M. ve MacKenzie, S. B. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research, *Human performance*, 10 (1): 133-151.
- Rabenu, E., Yaniv, E. ve Elizur, D. (2017). The Relationship between Psychological Capital, Coping With Stress, Well-Being, and Performance, *Current Psychology*, 36(4): 875-887.
- Roberts, S. J., Scherer, L. L. ve Bowyer, C. J. (2011). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play?, *Journal of Leadership ve Organizational Studies*, 18 (4): 449-458.
- Schneider B. ve Bowen D.E. (1992). Personnel/Human Resource Management in the Service Sector. İçinde; Rowland KR ve Ferris GR (Editörler), *Research in Personnel and Human Resources Management* (ss.1-30). Greenwich, CT: JAI Press.
- Tang, T. W. ve Tang, Y. Y. (2012). Promoting Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors in Hotels: The Role of High-Performance Human Resource Practices and Organizational Social Climates, *International Journal of Hospitality Management*, 31 (3): 885-895.
- Tiyce, M., Hing, N., Cairncross, G. ve Breen, H. (2013). Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces, *Journal of Human Resources in Hospitality ve Tourism*, 12 (2): 126-154.
- Van Dyne, L., Graham, J. W. ve Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation, *Academy of Management Journal*, 37: 765-802.
- Yıldız, H. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Bir Alan Araştırması. (Basılmamış doktora tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı.



Betül KODAŞ

Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan, Konaklama İşletmeciliği Bölümü'nden mezun oldu (2010). Yüksek lisans derecesini Dokuz Eylül Üniversitesi'nden Turizm İşletmeciliği Dalı'ndan (2013), doktora derecesini de Eskişehir Osmangazi Üniversitesi'nden Turizm İşletmeciliği Dalı'ndan aldı (2018). Mardin Artuklu Üniversitesi'nde çalışmaya başladı (2019) Halen Mardin Artuklu Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları, turizm işletmeciliği, yönetim ve organizasyon ve örgütsel davranıştır.



Yaşar SARI

Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nden mezun oldu (1987). Yüksek Lisans derecesini Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisat Dalı'ndan (1995), doktora derecesini Muğla Üniversitesi İktisat Dalı'ndan aldı (2003). Karadeniz Teknik Üniversitesi'nde (1993-1998) ve Muğla Üniversitesi'nde çalıştı (1998-2009). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi'nde çalışmaya başladı (2009). Halen Prof. unvanı ile Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları, ekonomi, turizm ekonomisi ve bilişim teknolojileridir.