

Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*

Mediating Role of Organizational Stress on The Relation Between Organizational Citizenship and Perceived Organizational Support: A Research on The Five Star Hotels

Yılmaz AKGÜNDÜZ

Yrd. Doç. Dr., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, (yilmazakgunduz@mersin.edu.tr)

A.Celil ÇAKICI

Prof. Dr., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, (celilcakici@mersin.edu.tr)

ÖZ

Anahtar Kelimeler:

Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Stres.

Otel işletmeleri, insan ilişkilerinin yoğun, örgütsel başarı için çalışanların kendilerine verilen rollerden daha fazlasını gerçekleştirmelerinin gerekli olduğu işletmelerdir. Bu çalışmada örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde, örgütsel stresin aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Örgütsel Stres Ölçeklerinden yararlanarak bir anket formu oluşturulmuştur. Anket, otel işletmelerinde çalışanların departmanlardaki dağılımına bağlı olarak kota örnekleme tekniği ile Türkiye’de faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanlarına uygulanmıştır. Ankete 2013 yılı 15 Kasım-31 Aralık döneminde 407 çalışan katılmıştır. Yapılan analizler sonunda; algılanan örgütsel desteğin örgütsel stres ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde; örgütsel stresin de örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisinde, örgütsel stresin tam aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırma, otel yöneticilerine, çalışanların örgütsel streslerini kontrol edilebilir bir düzeyde tutma veya kimi zamanlarda kısmi yükseltmeler yoluyla hem örgütsel destek algılarını hem de örgütsel vatandaşlık davranışlarını geliştirebilecekleri önerisi ile son bulmaktadır.

ABSTRACT

Keywords:

Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Stress.

Hotels are the human relationship driven business organizations where the overload behavior from the employees are essential in order to achieve organizational success. Therefore, this study is delved into investigating the mediating role of organizational stress on the relation between organizational citizenship and perceived organizational support. For this purpose, a questionnaire composing scales of perceived organizational support, organizational citizenship behaviors and organizational stress has been formed. Questionnaires have been applied to 5 star hotel employees classified by departments through quota sampling technique. 407 employees have been participated to study between November 15 and December 31, 2013 as a consequence. As a result of statistical analysis it has been found out that just as organizational support has positive impact on organizational stress and citizenship behavior, organizational stress has positive influence on organizational citizenship behavior. Besides, regarding the effect of organizational support on organizational citizenship behavior, organizational stress shows strong mediating influence as well. Research concludes with the suggestion to hotel managers that organizational support perceptions and citizenship behaviors of the employees could be developed if their organizational stress is well managed and handled.

1. GİRİŞ

Herhangi bir örgütün çalışanları, kurumlarından algıladıkları destek doğrultusunda davranışlarına yön verebilmektedir. Otel içerisinde kendilerine değer verildiğine, iyi ve kötü günlerinde örgütün kendilerini desteklediğine inanmaları, çalışanların örgütleri ile gönül bağı kurmalarında etkili olabilmektedir. Çalışanların aldıkları örgütsel desteğin karşılığını, gönüllü ve istekli olarak daha fazla çalışarak vermeleri beklenebilir (Turunç ve Çelik, 2010). Çalıştıkları işletmenin kendilerini desteklediğine inandıkları için rol ötesi davranışlar olarak kabul edilen örgütsel vatandaşlık davranışları göstermeleri, örgütün başarısında doğrudan etkili bir faktör olabilir. Bu nedenle otel çalışanlarının kendilerine verilen görevlerin dışında, örgütsel başarıya katkıda bulunabilecek ekstra çaba göstermesi önemli olmaktadır.

* Bu makale 22. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi’nde bildiri olarak sunulmuştur.

Otel işletmelerinin içinde bulunduğu rekabet koşulları, sahip oldukları insan kaynaklarının formel iş tanımları ile sınırlı kalmadan, görevlerinin gerektirdiklerinin ötesinde, örgütsel etkililiğe katkıda bulunmalarını gerektirmektedir. Bu doğrultuda, örgütsel davranışlık ve insan kaynakları yönetiminde önemli olarak kabul edilen konulardan biri örgütsel vatandaşlık davranışlarıdır (Podsakoff vd. 1997; Sezgin, 2005).

Çalışanların rol ve görevlerinin ötesinde bir davranış göstermelerini içeren örgütsel vatandaşlık davranışları ile kurumlarıyla aralarındaki gönül bağı, kimi zaman örgütlerde ortaya çıkan örgütsel stresin etkisi ile şekillenebilmektedir. Otel işletmelerinde belirli rol ve görevleri yerine getiren çalışanlar, işletme ortamından kaynaklanan örgütsel stres ile karşı karşıya kalabilmektedir. Örgütsel stres, çalışanların normal işlevlerinde farklılaşmaya neden olabilmektedir (Pehlivan, 1995: 12). Daha açık bir anlatımla örgütsel stres çalışanlarda motivasyonlarının azalmasına, performanslarının düşmesine ve yaratıcılıklarının azalmasına sebebiyet verebilmektedir (Ailen, 1983: 8).

Çalışanların örgütlerinden algıladıkları destek, onların rol ötesi davranışlar sergilemelerine yol açabilir. Her ne kadar herhangi bir örgüt çalışanlarının beklenenin ötesinde davranışlar göstermelerini sağlamak için onlara uygun örgütsel ortam sağlayarak destekçi olsalar bile, çalışanların görev tanımlarının üstünde performans ortaya koyabilmeleri, çalışanların örgütsel ortamda maruz kaldıkları stres düzeyi ile de şekillenebilir. Başka bir ifade ile örgütsel stres, rol ötesi davranışların düzeyini belirleyici bir faktör olabilir. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı, otel çalışanların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini ve bu etkide örgütsel stresin aracılık rolünü irdelemektir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Algılanan Örgütsel Destek

Örgütsel destek, örgütün sahip olduğu değer ve ilkelerin çalışanın mutluluğunu artırıcı nitelik taşıması (Özdevecioğlu, 2003: 116), çalışanın örgüte yaptığı katkının örgüt tarafından değerli görülmesi ve çalışanın kendi iyiliğiyle ilgilenildiğini algılaması ile ilgili bir durumdur (Hellman vd. 2006). Kendi yararlarına olabilecek konularla ilgilenildiği algısı yüksek olan çalışanlar, örgüte fayda sağlayacak davranışlar gösterme eğilimindedir (Kaplan ve Ögüt, 2012). Karşılıklılık esasına bağlı olarak ortaya çıkan bu ilişkiyi, sosyal değişim kuramı ile açıklamak mümkündür (Loi vd. 2006:102).

Sosyal değişim kuramına göre, değişim, bireylerin katlandıkları karşılığında ödül alabilecekleri beklentilerinin olması durumunda ortaya çıkar (Bolat vd. 2009). Bu kurama göre örgüt faaliyetlerinin kendilerine sosyal fayda veya maddi yarar sağlayacağı inancı, çalışanlarda performans ve örgütsel bağlılık artışı ile karşılık bulmaktadır. Bu nedenle, örgütler çalışanlarını desteklediklerinde, sosyal bir değişimi başlattıkları düşünülebilir (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Çalışanların örgütsel destek algılarının oluşmasında, örgütün çalışanlarının menfaatine önem vermesi esastır. Algılanan örgütsel destek, çalışanların yararına olacak faaliyetleri çalıştıkları örgütlerin gönüllü olarak gerçekleştirdiklerine yönelik algıları olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger vd. 1986: 500). Çalışanlar örgüt için değerli olduklarını ve dikkate alındıklarını düşünüp yüksek performans gösterdikleri zaman, örgüt tarafından ödüllendirileceklerine inanırlar (Eisenberger vd. 1990; Chen vd. 2009). Bu nedenle çalışanlar örgütün amaçlarına ulaşma sürecinde örgüte yardım için kendilerini zorunlu hissederler (Baranik vd. 2009: 3).

Sosyal değişim kuramının bir diğer kavramı, karşılıklı değişimdir. Karşılıklı değişim, algılanan örgütsel destek ile ilişkilendirildiğinde güven temel değişkendir. Başarı ile yapılan işlerin ödüllendirileceğine ilişkin örgüte güvenlerinin oluşması durumunda, çalışanların örgütsel destek algısı örgütün geneline yayılacaktır. Bu durum, örgüt içinde pozitif davranışlar göstermeleri için çalışanları motive edecektir (Hochwarter vd. 2003). Aynı zamanda çalışanların örgüte yaptığı katkılar dikkate alındığı ve refah düzeyleri artırıldığı için çalışanlar, bu durumdan büyük bir gurur ve mutluluk duyabileceklerdir (Watkins, 1951).

Sosyal değişim kuramı, kişinin örgütsel destek algısını da şekillendirebilmektedir. Örgütsel destek algısı, farklı boyutlarda ele alınabilmektedir. Kraimer (2004) örgütsel destek algısının oluşmasında işe uyumu kapsayan uyum desteğinin; mali ödülleri ve emek-parayı kapsayan finansal desteğin ve kariyer gereksinimlerini kapsayan kariyer desteğinin belirleyici olduğunu ifade etmiştir. Bunun dışında Kacmar (2001) çalışanların örgütsel destek algısını güçlendirmek için biçimsel ödüllere daha fazla bir ödüllendirme yapmanın yararlı olduğunu; Watkins (1995) ödüllendirmenin yanı sıra kararlara katılma olanağı sağlanmasının da örgütsel destek algısını olumlu yönde etkilediğini belirtmiştir. Ayrıca Akın (2008), çalışanların örgüt içerisinde önemli gördükleri şeylerin kendilerine verilmesinin; Hutchison (1997), çalışanlarda rol stresi yaratabilecek faktörlerin ortadan kaldırılmasının; Brienberg ve Castell (1982), çalışanlara yapılan ödemeler ve verilen unvanların; Blau (1964), başarılarının sık sık takdir edilmesinin de çalışanların örgütsel destek algılarında etkili olduğunu belirtmiştir.

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları

Örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD), örgütte biçimsel olarak ifade edilmemiş yani çalışanların rol gereklerinin bir parçası olmayan ve bir örgütün başarısına katkıda bulunan isteğe bağlı rol ötesi davranışlardır (Organ, 1988; Organ ve Ryan, 1995; Robbins, 2001). Örgütsel vatandaşlık davranışları, biçimsel olarak ödül sistemi ile ilişkilendirilmemiş ve örgütsel fonksiyonlar üzerinde pozitif etkisi olan isteğe bağlı veya ekstra rol davranışları olarak da ifade edilmektedir (Bateman ve Organ, 1983). Örgüt içerisinde bu davranışları yaygınlaştırmak için öncelikle finansal olmayan ödüllerle çalışanları etkilemek gerekir (Chiang ve Birtch, 2008).

Çalışanların gönüllü katılımı ile gerçekleşen örgütsel vatandaşlık davranışları, iki farklı biçimde ortaya çıkmaktadır. İlki, örgütsel yapı ve hedeflere aktif bir şekilde katılım ve katkı biçiminde; diğeri ise, hedeflere zarar verecek her türlü davranıştan uzak kalma şeklinde ortaya çıkmaktadır (Baron 2000). İşin resmi olarak gerektirmemesine rağmen örgütün yararına olabilecek şeyleri yapmaya gönüllü olma, örgüte yeni katılan işgörenlerin sosyalleşmesine ve örgütteki diğer işgörelere sorun yaşadıklarında yardımcı olma, yöneticilere işlerini yapabilmeleri için yardımcı ve destek olma, örgütün yararına olacak yeni ve yaratıcı düşünceler önerme, iş sözleşmesinde belirtilen süreden daha az izin alma ve işe gelemeyen arkadaşlarına yardımcı olma gibi davranışlar, örgütsel vatandaşlık olarak değerlendirilmektedir (Kelloway vd. 2002). Belirtilen davranışların ÖVD kapsamında değerlendirilebilmesi için, isteklilik ve gönüllülük esasına dayalı ve rol fazlası olarak çalışanların bu davranışları göstermeleri; ayrıca gösterilen bu davranışların örgütsel etkililiğe katkıda bulunması gerekir (Sezgin, 2005: 359).

Organ (1990) örgütsel vatandaşlık davranışını beş boyutta ele almıştır. Bu boyutlar özgeciliik, üstün görev bilinci, nezaket, centilmenlik ve yurttaşlık erdemidir. *Üstün görev bilinci*, çalışanların rol tanımlarının ötesindeki davranışlarını; *özgeciliik*, çalışanların örgüt üyelerine karşılıksız yardım etmesini içeren davranışlarını; *nezaket*, çalışanların problemler oluşmadan problemleri önlemeye yönelik davranışlarını; *yurttaşlık erdemi*, çalışanların örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu olarak katılma davranışlarını, *centilmenlik*, çalışanların ideal olmayan örgütsel koşulları şikayet etmeksizin tolere etmeye yönelik davranışlarını ifade eder (Organ, 1988; Podsakoff ve MacKenzie, 1994; Aslan, 2008).

2.3. Örgütsel Stres

Bireyler üzerinde baskıya ve rahatsızlıklara yol açan stres, modern yaşamın bir parçası olarak kabul edilmektedir (Gök, 2009:432). Gündelik yaşamında sık sık strese maruz kalan bireyler; zamanlarının büyük bir bölümünü geçirdikleri örgütlerde de, kendilerine verilen görevlerinin gereği olan rollerini gerçekleştirirken bir dizi stres kaynağına maruz kalabilmektedir. Örgüt içerisinde ortaya çıkan bu stres, yönetim psikoloji alanında örgütsel stres kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Gümüştakin ve Öztemiz, 2004: 285). Örgütsel stres, örgütle ilgili veya işle ilgili olarak herhangi bir beklentiye karşı bireysel enerjinin harekete geçmesidir (Quick ve Quick, 1984: 10). Stres nedeniyle ortaya çıkan bu enerji, çalışanların motivasyonunun ve yaratıcılığının azalması, performansının düşmesi ve işten ayrılma niyetlerinin artması gibi istenmeyen durumların oluşmasına neden olabilmektedir (Ailen, 1983:8).

Stresin birey üzerinde olumsuz etkileri bulunmakla birlikte, şüphesiz olumlu etkileri de vardır. Örgütte çalışanların becerisine ve performansına yardımcı olan bir enerji şeklinde ortaya çıkarak, çalışanlara fayda sağlayabileceği de ifade edilmektedir (Steers, 1994: 545). Buna rağmen çoğu araştırmacı tarafından (Rizzo vd. 1970; Kim vd. 2009; Chiang vd. 2010) stres, normal olarak kabul edilmeyen ve bu nedenle istenmeyen tehlikeli bir durum olarak ifade edilmektedir.

Örgütlerde çalışanları etkileyen çok farklı stres kaynakları olabilmektedir. Aşırı iş yükü, rol çatışması, etkisiz ve yeteneksiz yöneticiler, iş ve işgören arasındaki uyum eksikliği, iş tanımının net bir şekilde yapılmaması, korku, belirsizlik, kariyer gelişimi hakkındaki şüphe ve yaş, cinsiyet ve etnik önyargılar işyerindeki stres kaynaklarından bazılarıdır (DeFrank ve Ivancevich, 1998: 56). Çeşitli stres kaynaklarından etkilenme düzeyi, kişiden kişiye değiştiği gibi, zaman içinde aynı kişide farklı etkilere de yol açabilmektedir. Bireylerin fizyolojik (kalp ve damar hastalıkları, solunum, sindirim ve üretim sistemi hastalıkları), psikolojik (endişe, depresyon, uykusuzluk, tükenme) ve davranışsal (aktif ve probleme yönelik, pasif ve savunmaya yönelik) rahatsızlıklarının temelinde büyük ölçüde stresin yattığı ifade edilmektedir (Karagül, 2011).

Örgütsel stres çalışanlarda devamsızlık, şikayet ve rahatsızlık artışı yaratmanın yanı sıra, çalışanların performanslarında da azalmaya neden olarak verimlilik ve kalitede düşüş yaratabilmektedir (Özmutaf, 2006: 76). Bu olumsuz etkileri ortadan kaldırmak için Moss ve Billing (1982), bireylerin problem odaklı, duygu odaklı ve düşünce odaklı stratejiler kullanabileceklerini belirtmiştir. Strese neden olan faktörleri ortadan kaldırmak veya kontrol etmek, kullanılan strateji farklılığına bağlı olarak başarı olasılığını belirleyebilmektedir (Price ve Stuart, 2002).

3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Sosyal değişim kuramına göre, kişilerin kendilerine iyilik yapıldığına inandıklarında, bunun karşılığını vermeleri beklenir (Linden, 1997). Bu doğrultuda, çalışanların örgüt tarafından desteklendiklerine inanmaları durumunda, bunun karşılığı olarak performanslarını ve örgütsel bağlılıklarını yükseltmeleri öngörülebilir (Howes, 2000). Yapılan çalışmalarda (Walumbwa vd. 2008; Panaccio ve Vandenberghe, 2009; Chiang ve Hsiesh, 2012; Hadjali ve Salimi, 2012) örgütsel destek algısının çalışanlar üzerinde iş tatmini, performans artışı, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları gibi pozitif örgütsel çıktılara sağladığı belirlenmiştir. Buradan hareketle, çalışanlarca algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde etkili olduğuna dair aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₁: Çalışanların örgütsel destek algıları, örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Sosyal değişim kuramı ile ilgili yapılan çalışmalarda (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Stamper ve Johlke, 2003, Loi vd. 2014) çalışanların stresle başa çıkmalarında örgütsel destek algılarının etkili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Armstrong ve Griffin (2004), Karatepe (2012), Demirel (2013), Jung ve Yoon (2013) da örgütsel destek algısı ve stres arasında bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu doğrultuda çalışanlarca algılanan örgütsel desteğin örgütsel stres üzerinde etkili olduğuna ilişkin aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₂: Çalışanların örgütsel destek algıları, örgütsel stresleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

AKGÜNDÜZ-ÇAKICI

Stres düzeyi yüksek çalışanların işten ayrılma niyeti ve devamsızlık oranının yüksek; performansları, örgütsel bağlılıkları ve iş tatminlerinin düşük olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Slate ve Vogel, 1997; Ceylan ve Ulutürk, 2006; Lambert vd. 2008). Örgütsel stresin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumsuz etkisinin olduğunu belirleyen Jain ve Cooper (2012) tarafından yapılan çalışmaya bağlı olarak çalışanların örgütsel stres algılarının örgütsel vatandaşlıkları üzerinde etkili olduğuna dair aşağıdaki hipotez kurulmuştur

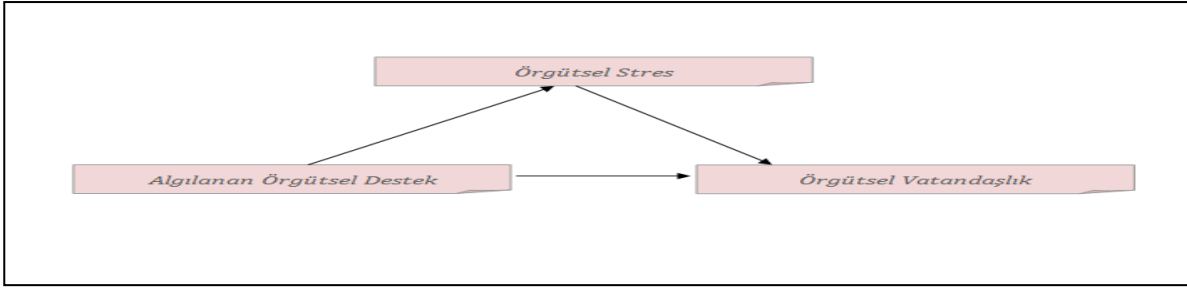
H₃: Örgütsel stres, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde anlamlı bir etki etkiye sahiptir.

Kuramsal açıklamalar ve ampirik araştırma sonuçlarına bağlı olarak belirtildiği gibi, örgütsel stres, vatandaşlık davranışları (Jain ve Cooper, 2012) ve algılanan örgütsel destek (Armstrong ve Griffin, 2004; Karatepe, 2012; Jung ve Yoon 2013) ile ilişki içerisindedir. Bu nedenle, örgütsel stresin, çalışanların örgütsel destek algılarına bağlı olarak ortaya çıkan örgütsel vatandaşlık davranışlarını şekillendirmesi beklenebilir. Ayrıca örgütsel stresin hem algılanan örgütsel destek hem de örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilişki içinde olması, örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde örgütsel stresin aracılık rolünün olabileceğini akla getirmektedir. Bu doğrultuda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₄: Algılanan örgütsel desteğin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde, örgütsel stresin aracılık rolü vardır.

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezlere ilişkin simgesel model Şekil 1'de yer almaktadır. Simgesel model özetlenmek istenirse; çalışanlarca algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel stresi doğrudan etkilemekte, örgütsel stres ise aynı zamanda örgütsel vatandaşlığı hem doğrudan hem de bir aracı değişken olarak etkilemektedir.

Şekil 1. Araştırmanın Simgesel Modeli



4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veriler, alan yazına dayalı olarak geliştirilen bir anket ile toplanmıştır. Ankette katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 8 sorunun yanı sıra, üç adet de ölçek yer almaktadır. İlk ölçek Theorell vd. (1988) tarafından geliştirilen ve Yıldırım vd. (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan Örgütsel Stres Ölçeğidir. Ölçek; iş yükü (5 ifade), kontrol (6 ifade) ve sosyal destek (6 ifade) olmak üzere 17 ifade ve üç boyuttan oluşmaktadır. İkinci ölçek, çalışanların algıladıkları örgütsel desteği ölçmek için Eisenberger vd. (1986) tarafından 36 ifade olarak geliştirilen, Stassen ve Ursel (2009) tarafından 10 ifade olarak kısaltılan ve Turunç ve Çelik (2010) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılan Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğidir. Son ölçek ise Podsakoff ve MacKenzie (1989) tarafından geliştirilen özgecilik (4 ifade), üstün görev bilinci (4 ifade), nezaket (4 ifade), yurttaşlık erdemi (4 ifade) ve centilmenlik (4 ifade) olmak üzere dört boyut ve 20 ifadeden oluşan Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeğidir. Ölçek, Elçi (2005) tarafından yapılan çalışmada kullanıldığı hali ile kullanılmıştır.

Anket formunda yer alan her üç ölçeğin yanıt kategorileri 5'li derecelmeye tabi tutulmuştur. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Algılanan Örgütsel Destek Ölçeklerinin yanıt kategorileri, Kesinlikle Katılmıyorum: 1, Katılmıyorum: 2, Kararsızım: 3, Katılıyorum: 4 ve Kesinlikle Katılıyorum: 5 olacak şekilde; Örgütsel Stres Ölçeğinin yanıt kategorileri ise Hiçbir Zaman: 1, Çok Nadir: 2, Bazen: 3, Çoğu Zaman: 4, Her Zaman: 5 şeklinde derecelendirilmiş ve ağırlıklandırılmıştır.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Türkiye genelinde 5 yıldızlı otel işletmelerinde toplam 128289 oda bulunmaktadır (www.kultur.gov.tr). Türkiye koşullarında odabaşına ortalama 0,80 personel istihdam edildiği varsayımına (Çakıcı ve Yılmaz, 2012: 9) dayanarak evren büyüklüğü 102631 kişi olarak belirlenmiştir. Örnek büyüklüğünün hesabında varyansı maksimum kılan oran (p: 0,50) dikkate alınarak, %5 anlam düzeyinde ve %5 örnekleme hatası ile örneklem büyüklüğü, sınırsız evren formülü (Ural ve Kılıç, 2005: 41) kullanılarak 384 kişi olarak hesaplanmıştır.

Araştırma konusu olan değişkenlerin otel çalışanlarından doğru şekilde elde edilebilmesi, otel departmanlarını dikkate alan bir yaklaşımla olanaklı olabilir. Bu doğrultuda 5 yıldızlı otel çalışanları evreninde var olan özelliklerin örnekleme de aynı oranda temsil edilmesini sağlamak için (Altunışık vd. 2012: 140) tesadüfi örnekleme tekniklerinden tabakalı örnekleme

başvurmak ideal bir yol olabilir. Ancak, Türkiye’de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerdeki çalışanların bir listesini elde etmenin neredeyse olanaksız olduğu araştırma koşullarında, tesadüf olmayan örnekleme tekniklerinden “kota örneklemesine” zorunlu olarak başvurulmuştur. Kotaların oluşturulmasında, beş yıldızlı bir otelde çalışanların departmanlara göre oransal dağılımı dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda Olalı ve Korzay (1993: 417) tarafından belirtilen insan gücü dağılım oranları esas alınmıştır. Bu nedenle örneklem idari personel %3,7 (14 kişi), ön büro personeli %10,3 (40 kişi), yiyecek-içecek personeli %53,4 (205 kişi), kat hizmetleri personeli %26,8 (103 kişi) ve bakım/onarım personeli %5,8 (22 kişi) olarak belirlenmiştir. Araştırmada veriler 15 Kasım - 31 Aralık 2013 döneminde toplanmıştır. Anket uygulama dönemi sonunda geçerli 407 anket elde edilmiştir.

5. BULGULAR

Araştırmaya, Türkiye’de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 407 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılanların %25’i (98 kişi) kadın, %75’i (299 kişi) erkektir. %16’si (65 kişi) ilköğretim, %13’ü (50 kişi) ortaokul, %39’u (154 kişi) lise, %12’si (47 kişi) önlisans, %18’i lisans (69 kişi), %2’si (9 kişi) yüksek lisans ve 1 kişi de doktora derecesine sahiptir. Katılımcıların çalıştığı otel işletmelerinin %2’si (7 otel) sezonluk olarak, %98’i (367 otel) tüm yıl müşterilerine hizmet etmektedir. Katılımcıların %7’si (25 kişi) geçici, %93’ü (352 kişi) daimi kadroda görev yapmaktadır. %22’si (85 kişi) 20 yaş ve 20 yaşın altında, %49’u (185 kişi) 21 ile 35 yaş arasında, %22’si (85 kişi) 36 yaş ile 45 yaş arasında, %7’si (25 kişi) ise 46 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %26’sı (100 kişi) 1 yıldan az, %35’i (132 kişi) 1 ile 5 yıl arasında, %17’si (63 kişi) 6 ile 10 yıl arasında, %22’si (82 kişi) 11 ve üzeri iş tecrübesine sahiptir.

Kota örnekleme yöntemine göre hedeflenen ve alan araştırması sonucunda gerçekleşen departmanlara göre personel sayıları Tablo 1’de sunulmuştur. Tabloya göre alan araştırması sonucunda araştırmaya katılanların %15’i (60 kişi) ön büro departmanında, %25’i (97 kişi) kat hizmetleri departmanında, %50’si (193 kişi) yiyecek/içecek departmanında, %6’sı (22 kişi) bakım/onarım departmanında, %4’ü (16 kişi) idari birimlerde görev yapmaktadır. İdari birimlerde ve ön büro departmanında hedeflenen kota aşılmasına rağmen; yiyecek-içecek departmanı ve kat hizmetleri departmanında kotaya oldukça yaklaşılmakla birlikte istenilen sayıya ulaşılamadığı görülmektedir. Ancak otel işletmelerinde en fazla personelin yiyecek/içecek ve kat hizmetleri departmanında istihdam edildiği göz önünde bulundurulduğunda, çalıştığımız bölüm sorusuna yanıt vermeyen 19 katılımcı içerisinde bu departmanlarda istihdam edilen kişilerin olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 1. Departmanlara Göre Personel Dağılımı

Personelin Departmanlara Göre Dağılımı	Kota Örnekleme İle Hedeflenen		Alan Çalışması İle Sağlanan		Fark	
	%	Çalışan Sayısı	%	Çalışan Sayısı	Çalışan Sayısı	
İdari Personel	3,7	14	4	16	2	Pozitif
Ön büro Personeli	10,3	40	15	60	21	Pozitif
Yiyecek-İçecek Personeli	53,4	205	50	193	-13	Negatif
Kat Hizmetleri Personeli	26,8	103	25	97	-5	Negatif
Bakım/onarım Personeli	5,8	22	6	22	-	
Toplam	1,00	384	1,00	388	5	Pozitif
Çalıştığı departman sorusunu cevaplamayan				19		
Toplam Geçerli Anket Sayısı				407		

Algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık davranışları ve örtüsel stres ölçeklerinin yapısal geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör sayısının tespitinde öz değerin 1’den büyük olmasına, ilgili faktör ile en az 0,30 düzeyinde yüke sahip olmasına (Hair vd. 2010), bir faktörün en az 3 maddeden oluşmasına, binişiklik durumunda iki faktör arasında yük farkının en az 0,10 olmasına (Büyüköztürk, 2002) ve Varimax dönüşümü uygulanmasına karar verilmiştir.

Örgütsel destek algısına ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonucunda; ölçekte yer alan 10 madde iki faktör altında toplanmış ve varyansın yaklaşık %59’unu açıklamıştır. Faktör analizi sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin örnekleme değeri 0,888; Bartlett’ Küresellik Testi değeri 1394,462 ve $p < 0,01$ düzeyinde gerçekleşmiştir. Ölçeğin ilk faktörü yedi maddeden oluşmakta ve varyansın yaklaşık %42’sini açıklamaktadır. Bu faktörde çalışanların yaptığı katkılara değer verilmesi (0,827), işteki başarıları ile gurur duyulması (0,807) ve hedeflerine saygı gösterilmesi (0,797) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktörde çalışanların, örgütleri tarafından desteklendiklerine yönelik düşüncelerini ifade eden maddeler toplanmıştır. Bu nedenle faktöre “**Pozitif Örgütsel Destek Algısı**” adı verilmiştir. Ölçeğin ikinci faktörü ise üç maddeden oluşmakta ve toplam varyansın yaklaşık %16’sını açıklamaktadır. Bu faktörde; daha düşük ücretli bir işgörenin işe alınma ihtimali varsa alınacağı (0,722), çalışanın otele az şey kazandırdığının düşünülmesi (0,716) ve işin ortadan kalkması durumunda çalışanın işten çıkartılacağı (0,537) maddeleri bir araya gelmiştir. Bir araya gelen maddelerin örgütsel destek algısını zayıflatan özellikte olmaları nedeniyle faktöre “**Negatif Örgütsel Destek Algısı**” adı verilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonucunda oluşan iki faktörlü yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda Pozitif Algılanan Örgütsel Destek Algısı gizil değişkenine ilişkin standardize değerlerin 0,67 ile 0,81 arasında; Negatif Algılanan Örgütsel Destek gizil değişkenine ilişkin standardize değerlerin ise 0,36 ile 0,81 arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Pozitif Algılanan Örgütsel Destek Algısı gizil değişkenine ait t değerlerinin 13,58 ile 18,11 arasında; Negatif Algılanan Örgütsel Destek gizil değişkenine ilişkin t değerlerinin ise 5,78 ile 9,07 arasında olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonucunda; ölçekte yer alan 2 maddenin faktör yükü 0,40'ın altında gerçekleşmiştir. Ölçeğin kalan 18 maddesi dört faktör altında toplanmış ve varyansın yaklaşık %58'ini açıklamıştır. Faktör analizi sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,910; Barlett' Küresellik Testi değeri 2425,233 ve $p < 0,01$ düzeyinde gerçekleşmiştir. Ölçeğin ilk faktörü 7 maddeden oluşmakta ve varyansın yaklaşık %18'ini açıklamaktadır. Faktörde; çalışanların başkalarının hakkını suiistimal etmedikleri (0,783), davranışta bulunmadan önce ilgili kişilere bilgi verdikleri (0,733) ve karar alırken diğer kişilere danıştıkları (0,666) gibi maddeler biraya gelmiştir. Faktördeki maddeler incelendiğinde, ölçeğin orijinalinde nezaket tabanlı bilgilendirme ve ileri görev bilinci olmak üzere iki ayrı boyutta toplanan maddelerin, tek bir boyutta toplandığı görülmüştür. Bu nedenle faktöre “**Nezaket Tabanlı Bilgilendirme ve İleri Görev Bilinci**” adı verilmiştir. İkinci faktör, dört maddeden oluşmuş ve varyansın yaklaşık %15'ini açıklamıştır. Bu faktörde; kurumla ilgili toplantı ve aktivitelerle ilgilenme (0,806), görevi olmasa bile kurum imajına katkıda bulunacak faaliyetlere katılmayı isteme (0,748) ve kurumla ilgili gelişmelere ayak uydurma (0,705) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktöre ölçeğin orijinalinde olduğu gibi “**Örgütün Gelişimine Destek Verme**” adı verilmiştir. Üçüncü faktör, dört maddeden oluşmuş ve varyansın yaklaşık %15'ini açıklamıştır. Faktörde; işe gelmemiş olanlara yardım etmeye çalışma (0,755), iş yükü fazla olanlara yardım etmeye çalışma (0,732) ve işle ilgili sorunlara gönüllü olarak zaman ayırmaya çalışma (0,661) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktöre ölçeğin orijinalinde olduğu gibi “**Diğerlerini Düşünme**” adı verilmiştir. Son faktör, üç maddeden oluşmuş ve varyansın yaklaşık %10'unu açıklamıştır. Bu faktördeki maddeler, sorunları olduğundan daha büyük görme eğiliminde olmadığı (0,730), gereksiz şeylerden şikâyet ederek zaman harcamadığı (0,709) ve olayların olumsuz yanlarından ziyade olumlu yanlarına odaklandığı maddeleri bir araya gelmiştir. Faktöre ölçeğin orijinalinde olduğu gibi “**Gönüllülük ve Centilmenlik**” adı verilmiştir.

Örgütsel Vatandaşlık Ölçeğinin 18 maddeden oluşan 4 faktörlü yapısı ayrıca doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda Nezaket Tabanlı Bilgilendirme ve İleri Görev Bilinci gizil değişkenine ait standardize değerlerin 0,56 ile 0,71 arasında; Gönüllülük ve Centilmenlik gizil değişkenine ait standardize değerlerin 0,20 ile 0,73 arasında; Örgütün Gelişimine Destek Verme gizil değişkenine ilişkin standardize değerlerin 0,64 ile 0,84 arasında; Diğerlerini Düşünme gizil değişkenine ait standardize değerlerin ise 0,56 ile 0,79 arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Nezaket Tabanlı Bilgilendirme ve İleri Görev Bilinci gizil değişkenine ait t değerlerinin 11,59 ile 15,70 arasında; Gönüllülük ve Centilmenlik gizil değişkenine ait t değerlerinin 3,50 ile 12,47 arasında; Örgütün Gelişimine Destek Verme gizil değişkenine ilişkin t değerlerinin 13,51 ile 19,38 arasında; Diğerlerini Düşünme gizil değişkenine ait t değerlerinin ise 11,47 ile 17,72 arasında olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel Stres ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonucunda; ölçekte yer alan 4 maddenin iki ayrı faktörde toplandığı, ayrıca 1 maddenin de binişik durumda olduğu belirlendiği için toplam 5 madde ölçekten çıkartılarak açıklayıcı faktör analizi tekrarlanmıştır. Ölçeğin kalan 12 maddesi üç faktör altında toplanarak varyansın yaklaşık %53'ünü açıklamıştır. Faktör analizi sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,737; Bartlett' Küresellik Testi değeri 909,539 ve $p < 0,01$ düzeyinde gerçekleşmiştir. Ölçeğin ilk faktörü 4 maddeden oluşmakta ve varyansın yaklaşık %20'sini açıklamaktadır. Bu faktörde; diğer çalışanlarla iyi geçinme (0,795), arkadaşları tarafından desteklenme (0,757) ve yöneticileri ile iyi geçinme (0,740) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktöre ölçeğin orijinalinde olduğu gibi “**Sosyal Destek**” adı verilmiştir. Ölçeğin ikinci faktörü 4 maddeden oluşmakta ve varyansın yaklaşık %19'unu açıklamaktadır. Faktörde işin çok fazla çaba gerektirmesi (0,759), yoğun çalışma (0,721) ve her şeyi yapabilmek için yeterince zamanının olması (0,739) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktöre ölçeğin orijinalinde olduğu gibi “**İş Yükü**” adı verilmiştir. Ölçeğin son faktörü 4 maddeden oluşmakta ve varyansın %14'ünü açıklamaktadır. Bu faktörde ne yapacağının kararını kendisinin vermesi (0,751), işin üst düzeyde uzmanlık gerektirmesi (0,704) ve tekrar tekrar aynı işi yapmak zorunda kalınması (0,580) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktöre ölçeğin orijinalinde olduğu gibi “**Kontrol**” adı verilmiştir.

Örgütsel stres ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonrasında oluşan 3 boyutlu yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile de test edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda Sosyal Destek gizil değişkenine ait çözümleme değerlerinin 0,52 ile 0,84 arasında; Kontrol gizil değişkenine ait çözümleme değerlerinin 0,23 ile 0,61 arasında; İş Yükü gizil değişkenine ilişkin çözümleme değerlerinin 0,59 ile 0,66 arasında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Sosyal Destek gizil değişkenine ait t değerlerinin 10,10 ile 17,79 arasında; Kontrol gizil değişkenine ait çözümleme değerlerinin 3,61 ile 8,99 arasında; İş Yükü gizil değişkenine ilişkin t değerlerinin 10,389 ile 12,28 arasında olduğu belirlenmiştir.

Ölçme modelinin, kabul edilebilir bir model olarak değerlendirilebilmesi için standardize çözümleme değerlerin 1'in üzerinde ve 0,50'nin altında olmaması; t değerlerinin 1,96'ın altında olmaması gerekir (Hair vd. 2010: 708). Yapılan doğrulayıcı faktör analizlerinde tüm parametrelerin yani t değerlerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Ancak ölçme modelinin bir bütün olarak kabul edilebilmesi için uyum iyiliği istatistiklerinin de istenilen düzeyde olması gerekir (Hair vd. 2010: 744). Ölçme modellerine ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2'de Algılanan Örgütsel Adalet ölçme modelinin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde; serbestlik derecesinin 34, ki-karenin 96,63 olmasına bağlı olarak normalleştirilmiş ki-karenin (X^2/df) 2,84, RMSEA'nın 0,067 olduğu; Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ölçme modelinin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde; serbestlik derecesinin 129, ki-karenin 305,331 olmasına bağlı olarak normalleştirilmiş ki-karenin (X^2/df) 2,37, RMSEA'nın 0,058 olduğu; Örgütsel Stres ölçme modelinin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde ise; serbestlik derecesinin 51, ki-karenin 170,11 olmasına bağlı olarak normalleştirilmiş ki-karenin (X^2/df) 3,34, RMSEA'nın 0,076 olduğu görülmektedir. Ölçme modelinde yer alan normalleştirilmiş ki-karenin (X^2/df) 2'nin altında olması iyi bir model, 2 ile 5 arasında olması ise kabul edilebilir bir model olduğunu; RMSEA'nın 0,05'in altında olması iyi bir model, 0,10'un altında olması ise kabul edilebilir bir model olduğunu

göstermektedir. Ayrıca bu değerler, doğrulayıcı faktör analizindeki modelin kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğunu gösterir (Hair vd. 2010:721). Bu nedenle normalleştirilmiş ki-kare ve RMSEA değerlerine bağlı olarak bu ölçme modellerinin kabul edilebilir olduğunu söylemek mümkündür.

Diğer uyum iyilikleri incelendiğinde AGFI'nin 0,85'in, GFI'nin 0,90'ın CFI'nin 0,95'in PNFI'nin 0,50'nin üzerinde olması; SRMR ve RMR'nin 0,10'un altında olması ölçme modelinin bütün olarak kabul edilebilir olmasında yeterli olarak değerlendirilmektedir (Kelloway, 1998:27; Kline, 2005:134). Bu çalışmada yararlanılan ölçme modellerine ait uyum iyiliklerinin tamamının kabul edilebilir düzeyde olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 2. Ölçme Modellerine İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İyiliği	Referans Değerler		Ölçme Modelleri		
	İyi Uyum İyiliği Değeri	Kabul Edilebilir Uyum İyiliği Değeri	AOD Ölçeği	OV Ölçeği	ÖS Ölçeği
X ² /df	0≤X ² /df≤2	2<X ² /df≤5	2,84	2,37	3,34
RMSEA	0≤RMSEA≤0,05	0,05<RMSEA≤0,10	0,067	0,058	0,076
NFI	0,90≤NFI≤0,95	0,95<NFI<1,00	0,96	0,96	0,88
NNFI	0,90≤NNFI≤0,95	0,95<NNFI<1,00	0,97	0,96	0,88
CFI	0,90≤CFI≤0,95	0,95<CFI<1,00	0,98	0,98	0,91
IFI	0,90≤IFI≤0,95	0,95<IFI<1,00	0,98	0,98	0,91
RFI	0,90≤RFI≤0,95	0,95<RFI<1,00	0,95	0,95	0,84
RMR	0≤RMR≤0,05	0,05<RMR≤0,10	0,069	0,040	0,078
SRMR	0≤SRMR≤0,05	0,05<SRMR≤0,10	0,044	0,043	0,069
GFI	0,95≤GFI≤1,00	0,90≤GFI<0,95	0,95	0,92	0,93
AGFI	0,90≤AGFI≤1,00	0,85≤AGFI<0,90	0,93	0,90	0,90

Ölme modellerinin genel ve alt boyutlar itibariyle güvenilirlik değerleri (Croanbach' Alfa), ortalama değerleri, standart sapma değerleri ve değişkenler arası ilişki değerleri Tablo 3'de verilmiştir. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışları (r=0,410 p<0,01) ve örgütsel stres (r=0,471 p<0,01) ile anlamlı ve aynı yönde ilişkili olduğu; örgütsel vatandaşlığın örgütsel stres (r=0,617 p<0,01) ile anlamlı ve aynı yönde ilişkili olduğu görülmektedir. Ayrıca Tablo 2'de yer alan Cronbach' Alfa değerleri yer almaktadır. Cronbach' Alfa değerlerinin genel olarak ise 0,70 ve üzerinde olması tercih edilirken, bu katsayının keşifsel araştırmalarda 0,60'a (Hair vd. 2010: 125) hatta 0,50'e kadar tolere edilmesi mümkündür (Altunışık vd. 2012:126). Bu açıklamalara bağlı olarak ölçeklerin hem genel olarak hem de alt boyutlar itibariyle güvenilir olduğu söylenebilir.

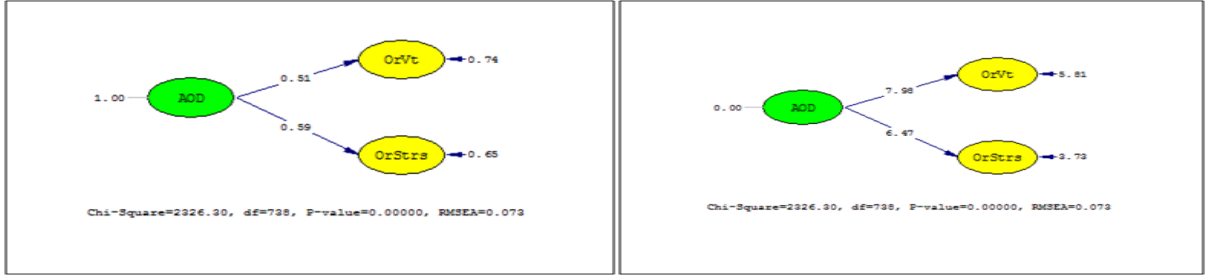
Tablo 3. Değişkenlere Ait Korelasyon, Ortalama ve Güvenirlik Değerleri

	GnAÖD	PAOD	NAOD	GnIOVt	OGDV	NTBIGB	GVC	DD	GnIOStr	IsYuku	Kontrol	SylDstk
GnAÖD	1											
PAOD	0,930**	1										
NAOD	0,593**	0,257**	1									
GnIOVt	0,410**	0,441**	0,116*	1								
OGDV	0,291**	0,312**	0,083	0,893**	1							
NTBIGB	0,343**	0,405**	0,021	0,805**	0,613**	1						
GVC	0,435**	0,451**	0,159**	0,805**	0,622**	0,529**	1					
DD	0,279**	0,272**	0,138**	0,679**	0,475**	0,440**	0,445**	1				
GnIOStr	0,479**	0,483**	0,204**	0,617**	0,494**	0,572**	0,483**	0,455**	1			
IsYuku	0,250**	0,242**	0,128*	0,484**	0,368**	0,447**	0,394**	0,382**	0,762**	1		
Kontrol	0,296**	0,345**	0,031	0,488**	0,436**	0,449**	0,340**	0,337**	0,694**	0,322**	1	
SylDstk	0,425**	0,392**	0,255**	0,283**	0,215**	0,276**	0,219**	0,200**	0,607**	0,204**	0,168**	1
Ortalama	3,435	3,598	3,030	4,235	4,375	4,094	4,185	4,093	4,053	3,966	4,195	3,345
S.Sapma	0,763	0,918	0,723	0,559	0,624	0,658	0,725	0,762	0,499	0,713	0,720	0,754
Cronbach Alfa	0,822	0,888	0,530	0,896	0,828	0,803	0,785	0,597	0,695	0,772	0,761	0,522

** p< 0,01 * p< 0,05

Geliştirilen hipotezleri test etmek amacıyla dört yapısal eşitlik modeli oluşturulmuştur. Birinci modelde bağımsız değişken olan algılanan örgütsel desteğin bağımlı değişken olan örgütsel stres ve örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisi test edilmiştir. Model testi sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri, modelin kabul edilebilir bir model olduğunu göstermektedir (X²/df=3,15; RMSEA=0,073; GFI=0,93; AGFI=0,93 SRMR=0,051 CFI=0,91). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışları (β=0,51) ve örgütsel stres (β=0,59) üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar H₁ ve H₂ hipotezlerini desteklemektedir.

Şekil 2. Hipotez 1 ve Hipotez 2 İçin Yol Analizi

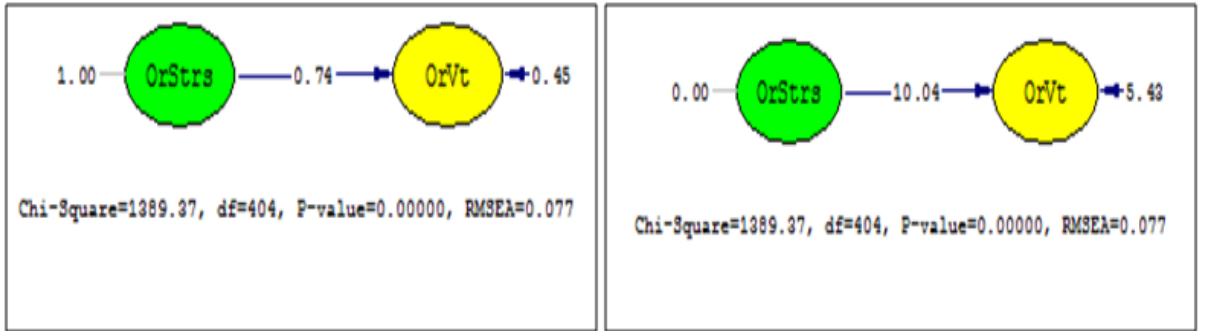


Standardize Çözümleme Değeri

t değeri

Örgütsel stresin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla geliştirilen H₃ hipotezini test etmek amacıyla Model 2 önerilmiştir. Model testi sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri, modelin kabul edilebilir bir model olduğunu göstermektedir ($X^2/df=3,44$; RMSEA=0,077; GFI=0,92; AGFI=0,91 SRMR=0,071 CFI=0,92). Modelde örgütsel stres değişkeninin örgütsel vatandaşlık değişkeni üzerinde ($\beta=0,74$) anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç H₃ hipotezini desteklemektedir.

Şekil 3. Hipotez 3 İçin Yol Analizi

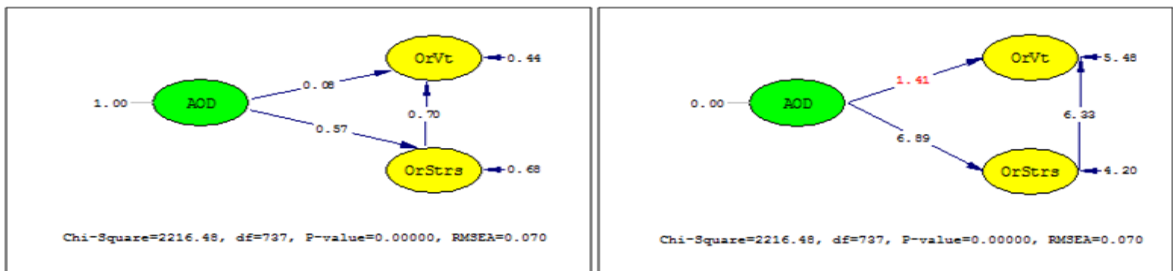


Standardize Çözümleme Değeri

t değeri

Algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık arasındaki anlamlı ilişkide örgütsel stresin aracılık etkisini belirlemek amacıyla iki ayrı model oluşturulmuştur. Öncelikle örgütsel stresin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisini test etmek amacıyla Model 3 önerilmiştir. Model testi sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri, modelin kabul edilebilir ($X^2/df=3.007$; RMSEA=0.070; GFI=0.94; AGFI=0.92 SRMR=0.049 CFI=0.91) değerlerde olmasına rağmen; algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkinin 0,95 güven aralığında istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara bağlı olarak örgütsel stresin, örgütsel algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık davranış arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisine sahip olmadığını söylemek mümkündür.

Şekil 4. Hipotez 4 - Kısmi Aracılık Etkisi- İçin Yol Analizi

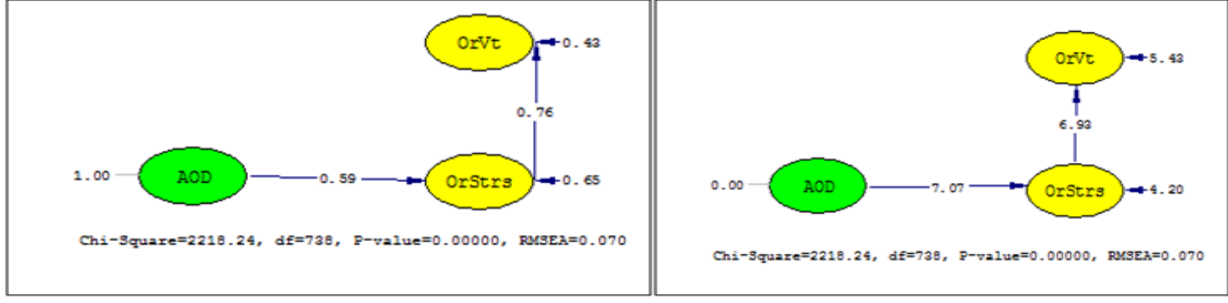


Standardize Çözümleme Değeri

t değeri

Örgütsel stresin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide tam aracılık etkisini test etmek amacıyla Model 4 önerilmiştir. Model testi sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri, modelin kabul edilebilir bir model olduğunu göstermektedir ($X^2/df=3.006$; RMSEA=0.070; GFI=0.94; AGFI=0.92 SRMR=0.049 CFI=0.91). Bu sonuçlara bağlı olarak örgütsel stresin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkide tam aracılık etkisinin olduğunu söylemek mümkündür.

Şekil 5. Hipotez 4 -Tam Aracılık Etkisi- İçin Yol Analizi



Standardize Çözümleme Değeri

t değeri

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1. Kuramsal Çıktılar

Beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde yapılan bu çalışmada, örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanların, örgütsel vatandaşlıkları da yüksek olmaktadır. Tersini olarak da, örgütsel destek algısı düşük olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarından da uzak olabilecekleri söylenebilir. Bu bulgular, Chiang ve Hsieh (2012), İplik vd. (2014) ile Loi vd. (2014) tarafından yapılan çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Çalışma kapsamında ortaya çıkan diğer bir sonuç, algılanan örgütsel desteğin örgütsel stres üzerinde pozitif etkilerinin olduğudur. Bu etkiye bağlı olarak çalışanların örgütleri tarafından desteklendiklerini algıladıkça, stres düzeylerinin arttığını söylemek mümkündür. Elde edilen bulgu Armstrong ve Griffin (2004), Griffin (2006) Turunç ve Çelik, (2010), Jain ve Cooper (2012), Demirel (2013) ile Jung ve Yoon (2013) tarafından yapılan çalışmaların bulguları ile çelişmektedir. Bunun; turizm sektöründeki insan ilişkilerinin ağırlıklı olması nedeniyle örgüt tarafından desteklendiği algısına sahip olan çalışanların örgüte ve yöneticilerine karşı kendilerini daha fazla sorumlu hissettikleri, bu doğrultuda desteğin karşılığını verebilmek için uğraş verdikleri ve bunun da dolaylı olarak streslerini yükselttiğini söylemek mümkündür. Çalışanlar otel yönetimi tarafından tam olarak desteklendiklerini düşünseler bile, operasyon yoğunluğu nedeniyle özellikle yüksek sezonda ister istemez kendilerini örgütsel bir stresin içinde bulabilirler, bu stres otel çalışanları arasında yaygın bir durum haline gelerek örgütsel bir hal alabilir.

Çalışmada, ayrıca, örgütsel stresin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu etkiye bağlı olarak, çalışanların kendilerini örgütsel nedenlerle stres içinde hissettiklerinde örgütsel vatandaşlıklarının artacağını söylemek mümkündür. Elde edilen bu bulgu Jain ve Cooper (2012) tarafından yapılan çalışma bulguları ile çelişmektedir. Bu çelişkinin, kendilerini stres içerisinde hisseden çalışanların, stres düzeylerine bağlı olarak kendilerinden beklenen rollerinin üzerinde bir çaba göstermelerine bağlı olarak ortaya çıktığı söylenebilir. Özellikle yüksek sezonda operasyonel sebeplerle çalışanlar arasında oluşan örgütsel stres, söz konusu çalışanların ücretsiz fazla mesai yapmaları, karşılaşılan sorunlara müdahil olarak çözüm üretmeleri, izin kullanmamaları, diğer departmanlara yardım etmeleri gibi örgütsel vatandaşlık davranışlarına yol açabildiği ifade edilebilir. Kuşkusuz, oluşan örgütsel strese bağlı artan örgütsel vatandaşlık davranışlarının Türkiye'deki yüksek işsizlik oranından da etkilenebileceğini düşünmek mümkündür.

Algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel stres arasındaki ilişkiler dışında, algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık üzerindeki ilişkisinde örgütsel stresin tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Örgütsel stresin kısmi aracılık etkisinin olmamasına bağlı olarak algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi açıklayan örgütsel stresin dışında başka değişkenlerin bulunmadığını söylemek mümkündür. Tam aracılık etkisine bağlı olarak, algılanan örgütsel desteğin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde tek belirleyici faktörün örgütsel stres olduğu da söylenebilir.

Çalışma bağlamında örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanların kendilerini daha fazla örgütsel stres içerisinde hissedecekleri ve buna bağlı olarak da gönüllülük ve isteklilik esasına göre rol ötesi davranışlar göstererek örgütsel etkinliğe katkıda bulunacakları söylenebilir. Ayrıca çalışanların örgütsel stres düzeylerini etkilemek için gerçekleştirilen her uygulamanın, aynı zamanda, örgütsel destek algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu etkileri olacağını da söylemek mümkündür. Elde edilen bu sonucun, yazında bu konudaki boşluğu doldurması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

6.2. Uygulamaya Yönelik Çıktılar

Çalışmada, çalışanların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif olarak etkilediği belirlenmiştir. Bu etkiye bağlı olarak, otel işletmelerinde yöneticilerin çalışanların genel tatminlerini dikkate almaları, başarıları ile gurur duymaları, kariyer planlamalarında yardımcı olmaları ve işlerini çekici hale getirmek için çaba göstermeleri, çalışanlarda örgütsel destek algısı yaratabilir. Çalışanların örgütün kendilerini desteklediği algısına sahip olmaları ise, örgüt içerisindeki rollerinin üzerinde örgüte yararlı olabilecek davranışlar göstermelerini sağlayabilir. Bu çalışmada ayrıca, örgütsel destek algısının çalışanların örgütsel stres algılarını pozitif olarak etkilediği de belirlenmiştir. Bu etkiye göre yöneticiler, örgütsel

destek algısı yaratarak çalışanların rollerinin üzerinde bir çaba göstermelerini sağlayarak; çalışanların işlerinin gerektirdiği beceri ve uzmanlığa sahip olmak için kendilerini geliştirmelerini ve sorumluluk alma isteklerini artırabilirler. Ayrıca örgütsel stresin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif etkiye sahip olduğunun belirlenmesine bağlı olarak; yöneticiler hızlı ve yoğun çalışmak zorunda olduklarına yönelik bir algı yaratarak, çalışanların örgütsel amaçlara katkılarının artmasını sağlayabilir.

Çalışmada örgütsel stresin, örgütsel destek algısı ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Tam aracılık etkisine bağlı olarak algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkide örgütsel stresin tek belirleyici değişken olduğunu söylemek mümkündür. Yöneticilerin, çalışanların işletmeye katkılarına değer vermesi, işteki genel tatminlerini dikkate alması ve başarıları ile gurur duyması genel olarak çalışanların örgütleri tarafından desteklendiklerini düşünmelerine neden olabilecektir. Örgütleri tarafından desteklendiğini düşünen çalışanların ise bunun karşılığını verebilmek için daha fazla ve daha hızlı çalışmaları gerektiğini düşünerek örgütsel stres yaşayacakları söylenebilir. Bu doğrultuda örgütsel destek algısının artması ile örgütsel stresi artacak ve böylelikle örgütsel vatandaşlık davranışları bundan pozitif olarak etkilenebilecektir.

Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanların örgütsel destek algılarının yükseltilmesinin ve örgütsel stres algılarının geliştirilmesinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını artırmada etkili olacağı söylenebilir. Bu kapsamda, öncelikle çalışanların örgütsel destek algılarını yükseltmeye yönelik olarak kariyer planlamalarının yapılması, başarıları ile gurur duyulması ve değerlerine saygı gösterilmesi yararlı olabilir. Ayrıca örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanların, diğer çalışanlara model olarak sunulması da örgüt içerisinde örgütsel destek algısının olumlu yönde geliştirilmesi açısından yararlı olabilir. Çalışanların örgütsel destek algılarının yükseltilmesinde yöneticiler, astlarının bir sorunu olduğunda onlara destek çıkabilir; başarılı bir performans gösterdiklerinde olumlu geri bildirimde bulunabilirler.

6.3. Çalışmanın Sınırlılıkları ve Yapılacak Çalışmalar İçin Öneriler

Araştırmanın en önemli sınırlaması, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemine zorunlu olarak başvurulmasıdır. Türkiye'deki araştırma koşulları düşünüldüğünde, beş yıldızlı otellere genelleme yapılabilecek büyüklükte bir örnekleme tesadüfi örnekleme yöntemleri ile belirlemenin çok güç olduğunu ifade etmek gerekir. Bu nedenle, sonraki çalışmalarda ulusal veya uluslar arası bir zincir otelin çalışanları üzerinde yapılacak bir araştırma, tesadüfi örnekleme yöntemlerini kullanabilme ve böylece daha genellenebilir ve geçerli sonuçlara ulaşma fırsatı sunabilir. Ayrıca, otellerin dışındaki diğer turizm işletmelerinde de benzer çalışmaların yapılması, turizm sektörü işletmeleri açısından örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel stres konularının karşılaştırmalı olarak irdelenmesi olanağını verebilir. Böylece, turizm işletmelerinin sınıflamaları temelinde yöneticilere yönelik önerilerin geliştirilmesi olanağı elde edilebilir.

Çalışmadaki anket formunda örgütsel destek algısı için Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilen Stassen ve Ursel (2009) tarafından kısaltılan Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği; örgütsel stres için Theorell vd. (1988) tarafından geliştirilen Örgütsel Stres Ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirlemek için tarafından geliştirilen Podsakoff ve MacKenzie (1989) geliştirilen Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu alandaki diğer çalışmalarda algılanan örgütsel destek için Demirel (2013) tarafından geliştirilen Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği; örgütsel stres için Solakoğlu (2007) tarafından farklı araştırmalardan yararlanılarak geliştirilen Örgütsel Stres Ölçeğinden ve örgütsel vatandaşlık davranışları için Gürbüz (2007) tarafından geliştirilen Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeğinden yararlanılabilir. Böylelikle çıkarımların geçerliliği ve güvenirliliği daha sağlıklı bir şekilde ortaya konulabilir.

Çalışma örgütsel vatandaşlık, örgütsel stres ve algılanan örgütsel destek değişkenleri kapsamında gerçekleştirilmiştir. Sonraki çalışmalarda bu değişkenler ile birlikte kişilik özellikleri, örgütsel özdeşleşme, örgütsel sessizliğe ilişkin ifadelerle yer verilmesi, daha farklı hipotezlerin sınanmasına ve yeni çıkarımlarda bulunulmasına yardımcı olabilecektir. Böylece, öznesinin ve nesnesinin insan olduğu hizmetin insan ile anlamlı hale geldiği otel işletmeciliği alanında, çalışanların çeşitli örgütsel davranışlarına ilişkin çıkarımlar elde edilerek, yönetsel düzeyde örgütsel amaçları göz ardı etmeyen, pratiğe dönük ve çalışan odaklı kararların alınabilmesine katkı sağlanmış olur.

KAYNAKÇA

- AILEN, R. (1983). *Human Stress: It's Nature and Control*. NewYork:McMilan.
- AKIN, M. (2008). "Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi", *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2): 141-170.
- ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S. ve YILDIRIM, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. 7 Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- ARMSTRONG, G. ve GRIFFIN, M. (2004). "Does The Job Matter? Comparing Correlates of Stress Among Treatment and Correctional Staff in Prisons", *Journal of Criminal Justice*, 32, 577-592.
- ASLAN, Ş. (2008) "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması", *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi*, 15(2): 163-178.

- BARANIK, L.E., ROLING, E.A. ve EBY, L. T. (2009). "Why Does Mentoring Work? The Role of Perceived Organizational Support", *Journal of Vocational Behavior*, 76 (3): 366-373.
- BARON, J. (2000). *Thinking and Deciding*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BATEMAN, T.S. ve ORGAN D.W. (1983). "Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affectand Employee "Citizenship"", *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- BLAU, P.M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Willey.
- BOLAT, O.İ., BOLAT, T. ve AYTEMİZ SEYMEN, O. (2009). "Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (21): 215-239.
- BRINBERG, D. ve CASTELL, P. (1982). "A Resource Exchange Approach to Interpersonal attractions: A test of Foa's Theory", *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 260-269.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2002). *Veri Analizi El Kitabı*. 2. Baskı. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- CEYLAN, A. ve ULUTÜRK, Y.H. (2006). "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1): 48-58.
- CHEN, Z., EISENBERGER, R., JOHNSON, K.M., SUCHARSKI I.L. ve ASELAGÉ, J. (2009). "Perceived Organizational Support and Extra-Role Performance: Which Leads to Which?", *J. Soc Psychol*, 149 (1): 119-24.
- CHIANG, F. ve HSIEH, T.S. (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.
- CHIANG, F.F.T. ve BIRTCH, T.A. (2008). "Achieving task and Extra-Task-Related Behaviors: A Case of Gender and Position Differences in The Perceived Role of Rewards in The Hotel İndustry", *International Journal of Hospitality Management*, 27 (4): 491-503.
- CHIANG, F.F.T., BIRTCH, T.A. ve KWAN, H.K. (2010). "The Moderating Roles of Job Control and Work-Life Balance Practices on Employee Stres in The Hotel and Catering İndustry", *International Journal of Hospitality Management*, 29, 25-32.
- ÇAKICI, A.C. ve YILMAZ, B.E. (2012). "Mersin'deki Otel Çalışanlarının Nükleer Kayguları, Çevresel Yaklaşım ve Çevreci Tüketim Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma", *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (2): 1-22.
- DeFrank, R.S. ve Ivancevich, J. (1998). "Stress on the Job: an Executive Update", *The Academy of Management Executive*, (August), 12 (3): 55-66.
- DEMİREL, E.T. (2013). "Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (1): 220-241.
- EISENBERGER, R., FASOLO, P. ve DAVIS-LAMASTRO, V. (1990). "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation", *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.
- EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, S. ve SOWA, D. (1986). "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- ELÇİ, M. (2005). Örgütlerde Etik İklimin Personelin Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri. Yayınlanmamış doktora tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- GÖK, S. (2009). "Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres" *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17(2): 429-448.
- GRIFFİN, M.L. (2006). "Gender and Stress A Comparative Assessment of Sources of Stress Among Correctional Officers", *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22 (1): 4-25.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E. ve ÖZTEMİZ, A. B. (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23, 61-85.
- GÜRBÜZ, S. (2007). *Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini Ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- HADJALI, H.R. ve SALIMI, M. (2012). "An Investigation on The Effect of Organizational Citizenship Behaviors (OCB) Toward Customer-Orientaton: A Case of Nursing Home", *Social and Behavioral Sciences*, 57, 524 – 532.
- HAIR, J.F. Jr., BLACK, W.C., BABIN, B.J. ve ANDERSON, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed), NJ: Prentice Hall.
- HELLMAN, C.M., DALE R.F. ve WORLEY, J. (2006). "A Reliability Generalization Study on The Survey of Perceived Organizational Support: The Effects of Mean Age and Number of Items on Score Reliability", *Educational and Psychological Measurement*, 66 (4): 631-642.
- HOCHWARTER, W.A., KACMAR, C., PERREWE, P.L. ve Johnson, D. (2003). "Perceived Organizational Support as a Mediator of The Relationship Between Politics Perceptions and Work Outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 63, 438-456.
- HOWES, J. (2000). "Who is supporting whom? Quality Team Effectiveness and Perceived Organizational Support", *Journal of Quality Management*, 5, 207-223.

AKGÜNDÜZ-ÇAKICI

- HUTCHISON, S. (1997). "A Path Model of Perceived Organizational Support", *Journal of Social Behavior & Personality*, 12 (1): 159-174.
- İPLİK, E., İPLİK, F.N. ve EFEYOĞLU, İ.E. (2014). "Çalışanların örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü", *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6 (12): 109-122.
- JAIN, A.K. ve COOPER, C. L. (2012). "Stress and Organisational Citizenship Behaviours in Indian Business Process Outsourcing Organisations", *IIMB Management Review*, 24, 155-163.
- JUNG, H.S. ve YOON, H.H. (2013). "Is The Individual or The Organization the Cause Of Hotel Employees' Stress? A Longitudinal Study on Differences in Role Stress Between Subjects", *International Journal of Hospitality Management*, 33, 494-499.
- KACMAR, M. (2001). "Discriminating among Organizational Politics, Justice, and Support", *Journal of Organizational Behavior*, 22 (4): 347-366.
- KAPLAN, M. ve ÖĞÜT, A. (2012). "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 17 (1): 387-401.
- KARAGÜL, M. (2011). *Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- KARATEPE, O.M. (2012). "Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, And Performance Outcomes: A Study of Hotel Employees in Cameroon", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24, 735-752.
- KELLOWAY E. K. (1998). *Using LISREL for Structural Equation Modeling: A Researcher's Guide*. CA: Sage Publications Thousand Oaks.
- KELLOWAY, E. K., Loughlin, C., Barling, J. ve Nault, A. (2002). "Self-reported Counter Productive Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors: Separate But Related Constructs", *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 143-151.
- KIM, B.P., Murrmann, S.K. ve Lee, G. (2009). "Moderating Effects of Gender and Organizational Level Between Role Stress and Job Satisfaction Among Hotel Employees", *International Journal of Hospitality Management*, 28, 612-619.
- KLINE, R.B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modelling*. 2nd Edition, New York: The Guilford Press
- KRAIMER, M. (2004). "An Examination of Perceived Organizational Support as a Multidimensional Construct in the Context of an Expatriate Assignment", *Journal of Management*, 30 (2): 209-237.
- LAMBERT, E.G., Hogan, N.L. ve Griffin, M.L. (2008). "Being the Good Soldier Organizational Citizenship Behavior and Commitment Among Correctional Staff", *Criminal Justice and Behavior*, 35 (1): 56-68.
- LINDEN, R. (1997). "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective", *Academy of Management Journal*, 40 (1): 82-111.
- LOI, R., Ao, O.K.Y. ve Xu, A.J. (2014). "Perceived Organizational Support and Coworker Support As Antecedents of Foreign Workers' Voice and Psychological Stress", *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23-30
- LOI, R., Hang-Yue, N. ve Foley, S. (2006). "Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 101-120.
- MOSS, R.H. ve Billings, A.G. (1982). Conceptualizing and Measuring Coping Resources and Processes. In Goldberg, L. & Brenznitz, S. (Eds). *Of Siblings Of Traumatic Head Injury Survivors*. Social Work Practitioner-Research, 14 (1): 80-95
- OLALI, H. ve KORZAY, M. (1993). *Otel İşletmeciliği*, İstanbul: Beta Basım.
- ORGAN, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. D.C. Heath and Company, Lexington, MA/Toronto.
- ORGAN, D.W. (1990). "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior", *Organizational Behavior içinde*. Der: Staw, B.M. ve Cummings, L.L., Greenwich: JAJ Press, pp. 43-72.
- ORGAN, D.W. ve RYAN, K. (1995). "A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors and Organizational Citizenship Behaviour", *Journal Of Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003). "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 18 (2): 113-130.
- ÖZMUTAF, N.M. (2006). "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım", *E.Ü. Su Ürünleri Dergisi*, 23 (1-2): 75-81.
- PANACCIO, A. ve VANDENBERGHE, C. (2009). "Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Psychological Well-Being: A Longitudinal Study", *Journal of Vocational Behavior*, 75, 224-236.
- PEHLİVAN, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara: Pegem Yayınları.
- PODSAKOFF, P. M., AHEARNE, M. ve MACKENZIE, S.B. (1997). "Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance", *Journal of Applied Psychology*, 82 (2): 262-70.
- PODSAKOFF, P. ve MACKENZIE, S. (1989). "A Second Generation Measure of Organizational Behavior". Unpublished manuscript. Indiana University. Bloomington.

- PODSAKOFF, P. ve MACKENZIE, S.B. (1994). "Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness", *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- PRİCE, J. ve STUART, A. D. (2002). "A Phenomenological Investigation Of The Experience Of Siblings Of Traumatic Head Injury Survivors", *Social Work Practitioner-Research*, 14 (1): 80-95.
- QUICK, C.J. ve QUICK, J.D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. New York: McGraw Hill.
- RHOADES, L. ve EISENBERGER, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of The Literature", *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- RIZZO, J.R., HOUSE, R.J. ve LIRTZMAN, S.I. (1970). "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 15 (2): 150-163.
- ROBBINS, S.P. (2001) *Organizational Behavior*. NJ: Prentice-Hall.
- SEZGİN, F. (2005). GÖrgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar", *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25 (1): 317-339.
- SLATE, R. ve VOGEL, R. (1997). "Participative Management and Correctional Personnel: A Study of The Perceived Atmosphere for Participation in Correctional Decision Making and Its Impact on Employee Stress and Thoughts of Quitting", *Journal of Criminal Justice*, 25, 397-408.
- SOLAKOĞLU, İ. (2007). *İşletmelerde Mobbing'in Örgütsel Stresle İlişkisi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- STAMPER, C.L. ve JOHLKE, M.C. (2003). "The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes", *Journal of Management*, 29, 569-588.
- STASSEN, M. ve URSEL, N.D. (2009). "Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201-220.
- STEERS R.M. (1994). *Introduction to Organizational Behaviour*. USA: Prentice Hall.
- THEORELL, T., PERSKI, A., AKERSTEDT, T., SIGALA, F., AHLBERG-HULTEN, G., SVENSSON, J. ve ENEROTH, P. (1988). "Changes in Job Strain in Relation to Changes in Physiological State", *Scand J Work Environ Health*, 14 (3): 189-196.
- TURUNÇ, Ö. ve ÇELİK, M. (2010). "Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1): 209-232.
- URAL, A. ve KILIÇ, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay.
- WALUMBWA, F.O., WU, C. ve ORWA, B. (2008). "Contingent Reward Transactional Leadership, Work Attitudes, and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Procedural Justice Climate Perceptions and Strength", *The Leadership Quarterly*, 19, 251-265.
- WATKINS, A. (1995). "Communication Concepts Related to Perceived Organizational Support", *Western Journal of Communication*, 59 (4): 326-347.
- YILDIRIM, Y., TAŞMEKTEPLİGİL, M.Y., ÜZÜM, H. ve BULUT, D. (2011). "Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması (Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması)", *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 13 (1): 103-108.