

Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Destek ve İş Arkadaşı Desteğinin İşgören Performansı Üzerine Etkileri: AVM Çalışanları Örneği

Effects of Organizational Commitment, Organizational Support and Peer Support on Employee Performance: Sample of Employees at the Mall

Faruk Kerem ŞENTÜRK

Yrd. Doç. Dr., Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, (keremsenturk@duzce.edu.tr)

Yasemin TEKİN

Yrd. Doç. Dr., Dumlupınar Üniversitesi, Tavşanlı Turizm İşl.ve Otel.Yüksekokulu,(yasemin.tekin@dpu.edu.tr)

ÖZ

Anahtar Kelimeler:

Örgütsel Bağlılık,
Örgütsel Destek, İş
Arkadaşı Desteği,
İşgören Performansı,
AVM

Örgütsel bağlılık, örgütsel destek ve iş arkadaşı desteğinin, işgören performansı üzerindeki etkisini farklı bir bakış açısıyla ele almak amacıyla Alanya'da faaliyet gösteren Alanyum Alışveriş Merkezinde gerçekleştirilen çalışmaya 333 işgörenin 171'i (%51) katılmıştır. Araştırma sonucunda işgören performansına etki eden en önemli değişkenlerin örgütsel destek ve iş arkadaşı desteği olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal bağlılığın işgören performansı ile pozitif yönde ve anlamlı korelasyonlara sahip olduğu tespit edilirken, diğer bağlılık değişkenleri ile anlamlı ilişkiler bulunamamıştır. Örgütsel destek ve iş arkadaşı desteğinin örgütsel bağlılığı artırıcı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca normatif bağlılığın cinsiyete göre, devamlı bağlılığın sosyal güvence durumuna göre ve örgütsel destek algısının eğitim düzeyine göre farklılıklar gösterdiği ortaya çıkmıştır.

ABSTRACT

Keywords:

Organizational
Commitment,
Organizational
Support, Peer
Support, Employee
Performance, SC

The aim of this study is to research the effects of organizational commitment, organizational support and peer support on employee performance. 151 of the 331 employees participated the study which carried out in Alanyum Shopping Center in Alanya. According to the results of the research, the most important variables effect the employee performance are organizational support and peer support. There is a significant positive correlation between affective commitment and employee performance while other commitment components have no relations. It is also found that organizational and peer supports have an increasing effect on organizational commitment. Besides there are some significant differences according to the gender, social assurance and education level.

1. GİRİŞ

Farklı mimari yapıları ve estetik görünüşleriyle AVM'ler her geçen gün müşteri potansiyelini geliştiren yeni bir pazar olarak karşımıza çıkmakta ve sayıları her geçen gün artmaktadır. 1957 yılında kurulan Uluslararası Alışveriş Merkezleri Konseyinin (ICSC, 2013) 2013 yılı raporuna göre 2013 yılı sonu itibarıyla konseye kayıtlı 60.000'in üzerinde 90 ülkeden üyesi olduğu görülmektedir. Alışveriş Merkezi ve Perakendeciler Derneği'nin (AMPD) 2013 yılı Temmuz ayı Perakende İndeksine göre Türkiye'de 340 AVM aktif olarak faaliyet göstermektedir (AMPD, 2013). Dünyanın birçok yerinde gelişim gösteren AVM sektörü uluslararası nitelikte bir müşteri pazarı oluşturmakta ve dünyanın farklı yerlerine seyahat eden insanlar için tanıdık ve güvenilir bir ortamda alışveriş yapma imkanı sunmaktadır.

General Motors'un başarılı yöneticisi Jack Welch (2005) Winning adlı eserinde personelin fikirleri konusunda "Bazı insanlar diğerlerine göre daha iyi fikirlere sahip olabilir, daha zeki olabilir, daha deneyimli yada yaratıcı olabilir, ancak önemli olan herkesin dinlenmesi ve söylenenlere saygı duyulmasıdır" satırlarıyla çalışanlara ne kadar önem ve değer verdiğini açık bir şekilde dile getirmektedir. Nasıl ki arabaların kullanılması için yakıtı, bilgisayardan faydalanmak için elektriğe ihtiyacımız varsa işletmelerin yaşamlarını sürdürebilmesi içinde faaliyetlerini gerçekleştirecek işgörenlere ihtiyaçları vardır. İşgören örgütünden ve iş arkadaşlarından gördüğü destekle çalıştığı işletmeye ne kadar bağlılık sağlarsa bu hem o kişinin hayatını anlamlı kılan bir etken hem de işverenin işgörenden beklediği bir davranış olarak her iki tarafa da fayda sağlayacaktır. Bu nedenle işletme türü ne olursa olsun bulunduğu kuruma kendini adayan işgörenler sevdiği işi yapması nedeniyle performans düzeylerini de yükseltme eksensli bir davranış çerçevesinde hareket edecektir.

Bu bağlamda alışveriş merkezlerinde çalışan işgörenlerin buldukları işletmeye nasıl bir bağlılık gösterdiği, bağlılıklarını destekleyici nitelikte örgütten ve iş arkadaşlarından aldığı desteğin ne kadar performans çıktısı sağladığı sorusu araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Ayrıca araştırma kapsamında işgörenlerin sahip olduğu demografik özelliklerin araştırma değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği sorusuna cevap verilmeye çalışılmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Çalışmanın bu bölümünde örgütsel bağlılık kavramı ve bileşenleri, örgütsel destek, iş arkadaşı desteği ve işgören performansı ile ilgili literatür taraması sonucu elde edilen bulgular paylaşılacaktır.

2.1. Örgütsel Bağlılık

Osmanlıcada merbutiyyet kelimesi Türkçede bağlılık kelimesi ise karşılığını bulmuştur (Devellioğlu, 1993:619). Bağlılık ise bağlı olma durumu, birine veya bir şeye karşı sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme olarak tanımlanmıştır (TDK, 1981:84). Örgütsel bağlılık kavramının İngilizce kelime karşılığına bakmak faydalı olacaktır. İngilizcede bağlılık kelimesinin karşılığı “commitment” olarak geçmekte ve “Bir şeyi yapmak/başarabilmek için verilen söz yada belirli bir hareket kalıbı içinde hareket etme, bir şeyi veya kimseyi destekleme sözü, kendini bir şeye yada kimseye bağlama sadakat gösterme durumu” şeklinde tanımlanmaktadır (Parkinson, 2008:101; Walter, 2005:245):

İşletmeler faaliyetlerini etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirmek için bağlılık sahibi çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Örgütsel bağlılık, örgüt-çalışan ilişkisinin en kilit noktası olma özelliğini taşımaktadır. Örgütsel bağlılık araştırmalarında en çok kabul gören tanımlama Porter, Steers, ve Mowday’ e aittir (Ehtiyar vd., 2006). Porter ve diğerlerinin (1973) yaptığı tanıma göre örgütsel bağlılık “bireyin kendini belirli bir örgüte ait hissetmesi ve kendini örgütün parçası saymasına yönelik duyduğu histir”. Porter ve diğerleri (1973) bu bağlılığı; 1.Örgütsel amaçları ve hedefleri kabullenme inancı, 2.Örgüt için gönüllü olarak daha çok çalışmayı istemek, 3.İşletmede kalıcı olmayı kesin olarak arzulamak, olarak üç faktör altında ifade etmişlerdir.

Örgüte bağlılık gösteren çalışanlar örgütün sadık ve verimli üyeleri olarak karakterize edilmektedir (Furtmueller vd., 2011). Joo ve Park (2010) yaptıkları araştırma sonucunda örgütsel öğrenme kültürü, gelişimsel geri besleme süreci ve işletme içinde amaçlara yönlendirme faaliyetleri gibi faktörlerin örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler olduğunu belirtmektedir.

Uzun yıllar örgütsel bağlılık konusu üzerinde araştırmalar gerçekleştiren Allen ve Meyer 1984 yılında yaptıkları çalışmada öncelikle bağlılık konusunu duygusal ve devamlı bağlılık olarak iki bileşen kapsamında incelemişlerdir (Meyer vd., 2002). Daha sonra yaptıkları araştırmalar sonucunda örgütsel bağlılık kavramına üçüncü bir bileşen olan normatif bağlılık bileşenini eklemişlerdir (Allen ve Meyer, 1990). Duygusal, devamlı ve normatif bağlılığı örgütsel bağlılığın bileşenleri olarak görmek örgütsel bağlılığın tipleri olarak görmekten daha uygundur. Çünkü bir çalışan bu üç bağlılık bileşenini farklı derecelerde tecrübe edebilir (Meyer ve Allen, 1991).

Örgütsel bağlılık ile ilgili literatür incelendiğinde bu konu ile ilgili birçok çalışma yapıldığı, farklı değişkenler yardımı ile açıklanmaya çalışıldığı görülmektedir. Örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti (Stallworth, 2003; Stallworth, 2004; Labatmediene, 2007), örgütsel değişim (Yousef, 2000;), örgütsel kültür (Silverthorne, 2004), liderlik davranışları (Rowden, 2000), iş değerleri (Elizur ve Koslowsky, 2001), aşılama süreci (içsel iletişim) (Haigh ve Pfau, 2006), örgüt iklimi (Yüceler, 2009), örgütsel destek (Özdevecioğlu, 2003), iş tatmini (Akar ve Yıldırım, 2008), örgütsel adalet (Yaylı ve Çöp, 2009) gibi değişkenler arasındaki ilişkiler araştırma konusu olmuştur.

2.1.1. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, işgörenin kendini çalıştığı işletmeye duygusal olarak bağlı hissetmesi, kendini işletme ile özdeşleştirmesini ifade etmektedir (Meyer vd., 1998). Curtis ve diğerleri (2009) duygusal bağlılığı örgütsel değerleri özümseme ve kabullenme olarak tanımlamaktadır. Örgütsel bağlılık konusu bileşenlerine ayrılmış olmasına rağmen yapılan çalışmalar genellikle duygusal bağlılık bileşeni üzerinedir. Bunun temel nedeni ise işletmelerin arzuladıkları örgütsel sonuçlara ulaşmada duygusal bağlılığın önemli ve güçlü bir ilişki içinde olmasıdır (Wasti, 2003).

2.1.2. Devamlı Bağlılık

Devamlı bağlılık, işi bırakma durumunda ortaya çıkacak maliyetin kabullenilmesi, örgütte çalışanın yapmış olduğu kişisel yatırımlar nedeniyle bu örgütte kalma isteğini ifade etmektedir (Meyer vd., 1998). Devamlı bağlılığın, iş alternatiflerinin azlığı ve “yan-fayda” yani; işgörenin çalıştığı kuruma zaman, para ve çaba gibi yaptığı yatırımların işi terk etme maliyetini artırması gibi iki temel öncüle sahip olduğu belirtilmektedir (Wasti, 2002).

2.1.3. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık işgörenin kendini çalıştığı işletme içinde çalışmak zorunda hissetmesini belirten bağlılık bileşenidir (Meyer vd., 1998). Bu bağlılık bileşenindeki temel vurgu işgörenin kendini zorunlu hissetmesidir (Demir, 2011). Normatif bağlılık, duygusal bağlılık kadar güçlü olmasa da pozitif sonuçları tahmin edici özelliğe sahip olduğu belirtilmektedir (Wasti, 2002). Doğuracağı örgütsel sonuçlar bakımından istenen ikinci bağlılık tipi normatif bağlılıktır. Çünkü normatif

bağlılığı yüksek olan bireyler bireysel değerlerine ya da örgütte kalma yükümlülüğünün oluşmasına yol açan inançlarına dayanarak, örgütte çalışmayı kendileri için bir görev olarak görürler (Allen ve Meyer, 1990).

2.2. İşgören Performansı

Performans değerlendirme kavramı dinamik bir süreç olup çalışanların performanslarını planlama, değerlendirme ve geliştirme açısından geniş kapsamlı bir süreçtir (Uyargil, 2008). Performans kelimesi Türk Dil Kurumu tarafından “herhangi bir işi başarmak” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 1981). İngilizce kökenli bu kavram zamanla Türkçeleşmiş ve yaygın kullanıma sahip bir kelime haline gelmiştir. Çevik ve diğerleri (2008:54) performansı “herhangi bir faaliyet sonucunda ulaşılan noktayı veya elde edilen sonucu ortaya koymaya yarayan bir kavram” olarak tanımlamaktadır.

Tutar ve Altınöz (2010) işgören performansı ile ilgili yapılan tanımların ortak noktası olarak, performansın bireysel beklenti ile örgütsel amaç arasında kurulan ilişkinin sonucunda ortaya çıkması olduğunu belirtmektedir. İşgören performansının değerlendirilmesi işletme başarısını ölçümlemenin yanında işgörene yapılan yatırımın geri dönüşüm düzeyini de belirlemektedir (Gavcar vd., 2006).

Cemaloğlu (2007) bir işletmenin etkili olup olmadığını anlamının yolunun işgörenlerin etkililiğine bakmak olduğunu, işgörenlerin etkili olabilmesi için ise sağlıklı ve mutlu olmaları gerektiğini belirtmektedir. İşgören performansı işletmenin verimliliği ve etkinliğine etki eden önemli bir kavramdır (Suliman, 2001).

Ruyter ve diğerleri (2001) ile Yazıcıoğlu (2010) iş tatmininin işgören performansını etkileyen önemli bir faktör olduğunu belirtmektedir. İşgören performansının; örgütsel etkinliği ve işgören motivasyonunu artırdığı (Malik vd., 2011), müşteri sadakati ile hizmet iklimi arasında kısmi bir arabuluculuk etkisine sahip olduğu (Salanova vd., 2005), psikolojik sermaye (işletmede oluşan umut, esneklik, iyimserlik ve etkililik) tarafından pozitif yönde etkilendiği (Luthans vd., 2008) farklı araştırmalarla ortaya koyulmuştur.

2.3. Örgütsel Destek ve İş Arkadaşı Desteği

Örgütsel değerler kapsamında, işgörenlerin refahının önemsenmesi ve işgörene katkı sağlanması algılanan örgütsel destek olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger vd., 1990, 51). Çalışanlar örgütün temel unsurlarının kendilerine karşı olan tutumlarını değerlendirdiklerinde, çalışanlarda bir anlayış, bir algı oluşur. Bu anlayış, idrak ya da algı örgütsel destek algısıdır (Polat ve Aktop, 2010, 6). İşletmenin personele yönelik adil tavırlar sergilemesi, oluşabilecek hata ve hastalık durumlarında işletmenin tepkileri, yüksek performans ödüllendirme şekli ve adil bir kazanç ile işgörenin desteklenmesi, işgörenin örgütsel desteği en belirgin şekilde hissettiği faaliyetlerdir (Eisenberger vd., 1986). Personelin örgütsel destek algılamaları açısından, yönetici-personel iletişimi üzerinde titizlikle durulması gerekir. Bu yüzden yöneticiler tutarlı bir şekilde ifadelerinde, politikalarında ve uygulamalarında, açık veya örtülü, örgütsel destekle ilgili mesajlarının bilincinde olmalıdır (Akin, 2008, 142). Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğe paralel olarak organizasyon beklentilerine cevap verdikleri görülmektedir (Turunç ve Çelik, 2010, 212).

Zampetakis ve diğerleri (2009) algılanan örgütsel desteğin görev süresi ile negatif yönde ilişkili olduğunu belirtirken, Yoon ve diğerleri (2004) iş tatmini ve hizmet kalitesini artırıcı bir etkisi olduğunu vurgulamıştır. Wayne ve diğerleri (1997) algılanan örgütsel desteğin duygusal bağlılık ve işgören performansı ile pozitif yönde, işten ayrılma niyeti ile negatif yönde güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu vurgulamaktadır. Özbek ve Kosa'nın (2009) elde ettikleri sonuçlara göre örgütsel destek, üst yönetim desteği, duygusal bağlılık ve personel güçlendirme, hizmet kalitesi ile doğrusal ve pozitif yönlü ilişki içerisindedir.

İşgörenlerin sadece çalıştıkları örgüt tarafından desteklenmesi yeterli olmayabilmektedir. Bunun nedeni işgörenin işletme içinde beraber vakit geçirdiği ve duygularını paylaştığı iş arkadaşları tarafından da kabul ve destek görme gibi bir ihtiyacı olmasıdır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Çalışanların iş ile ilgili olabileceği gibi iş harici nedenlerden dolayı da iş arkadaşlarına gereksinimleri olabilmektedir. Her iki durumda da hem sorunu olan işgören hem de örgüt bu durumdan etkilenmektedir (Yüksel, 2006, 17). Gerek yönetici desteği, gerek iş arkadaşları tarafından gösterilen destek bireyin iş-aile çatışmasını azaltıcı yönde etki göstermektedir (Turgut, 2011). İş arkadaşı desteği çalışanın yaptığı işten tatmin olma düzeyi (Soyer ve Can, 2007), iş yerinde (Doğan vd., 2009) ve sosyal yaşamda kendini yalnız hissetmesi (Duru, 2008), depresyon düzeyi (Stice vd., 2004) ve tükenmişlik düzeyine (Leiter ve Maslach, 1988) etki eden bir faktördür. İş arkadaşı desteği ve örgütsel destek kavramlarının bir arada ele alınması, çalışanın algıladığı destek düzeyinin daha kapsamlı incelenmesinde faydalı olacaktır.

2.4. Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Destek ve İş Arkadaşı Desteği ile İşgören Performansı İlişkisi

Örgütsel bağlılık ile işgören performansı arasında genellikle farklı düzeylerde pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir (Uygun, 2007; Yi vd., 2011, Shore ve Martin, 1989). Iun ve Huang (2007) örgütsel bağlılığın yaş ve performans ilişkisi arasında arabulucu bir role sahip olduğunu belirtirken, Shaw ve diğerleri (2003) ise örgütsel bağlılık ile performans arasında zayıf bir ilişki olduğunu, duygusal bağlılığın olumlu olduğu gibi olumsuz yanlarının da (büyüme ve esnekliği bastırma vb.) olduğunu belirtmektedir.

Brett ve diğerleri (1995) ilmlaştırıcı bir değişken olarak finansal ihtiyacı kullanarak, finansal ihtiyacın düşük olduğu durumlarda örgütsel bağlılık ile performans arasında güçlü bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Slocombe ve Dougherty (1998) örgütsel bağlılık ile performans arasında zayıf bir ilişki olduğunu; nedeni olarak ise duygusal bağlılığın zayıf,

belirsiz bir etkisi olması ve örgütsel bağlılığın işgören performansını önemli derecede etkileyen ödülleri içermemesini göstermektedir.

Bazı araştırmacılar duygusal bağlılık ile işgören performansı arasında pozitif yönde ilişki bulunduğunu belirtirken (Cichy ve diğerleri, 2009; Chen ve Francesco, 2003; Meyer ve diğerleri, 2002; Suliman, 2001), bazı yazarlar ise anlamlı bir ilişki bulunmadığını belirtmiştir (Yiing ve Ahmad, 2009). Normatif bağlılığın performans ile pozitif yönde ilişkisi olduğu belirtilirken, devamlı bağlılığın ise negatif yönde ilişkisi olduğu belirtilmiştir (Cichy ve diğerleri, 2009; Meyer ve diğerleri, 2002). Chen ve Francesco (2003) ise normatif bağlılığın duygusal bağlılık ile performans arasında ılımlayıcı bir etkiye sahip olduğunu belirtmiştir.

Joiner ve Bakalis (2006) araştırmaları sonucu kişisel (cinsiyet, medeni durum, aile sorumlulukları ve eğitim) ve iş ile ilgili karakteristiklerin (yönetici desteği, iş arkadaşı desteği, rol belirginliği ve kaynağa ulaşılabilirlik) örgütsel bağlılığa etki eden faktörler olduğunu belirtmiştir. Johanson ve Cho (2007) yaptıkları çalışma sonucunda örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların; yaş düzeylerinin, algılanan örgütsel desteğin ve yönetici desteğinin de yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Canizares ve Guzman (2010) ise örgütsel bağlılık ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Can ve diğerleri (2009) örgütsel destek algısı ile başarı motivasyonu arasında pozitif yönde bir ilişki, yaş ile negatif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir. Rhoades ve Eisenberger (2002) yaptıkları meta analizi sonucunda algılanan örgütsel desteğin, duygusal bağlılık ve işgören performansı ile pozitif yönde ilişkiye sahip olduğunu, devamlı bağlılık ile negatif yönde bir ilişkiye sahip olduğunu vurgulamıştır. Eisenberger ve diğerleri (2002) yönetici desteği algısı ile örgütsel destek algısı arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtirken, yönetici desteği algısındaki artışın örgütsel destek algısını da tetiklediğini vurgulamaktadır. Currivan (1999) yönetici desteği ve iş arkadaşı desteği algısındaki artışın örgütsel bağlılığı da artırıcı yönde etki ettiğini belirtmektedir.

3. METODOLOJİ

Araştırmanın evrenini Alanya’da bulunan Alanyum Alışveriş Merkezinde (AVM) çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşılması amaçlanmış ancak bu amaca ulaşulamamıştır. Bu nedenle örneklem yoluna gidilmiştir. Öncelikle evreni temsil edecek örneklem sayısı belirlenmiştir.

Örneklem büyüklüğünün belirlenmesi konusunda araştırmacılara yardımcı olmak amacıyla bazı formüller geliştirilmiştir. Çalışmamızda evreni temsil edecek örneklem sayısını tespit etmek amacıyla kullanılan formül şu şekildedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007, s.70):
$$n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q / d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q$$

Çalışmamızdaki hedef kitle sayısı (N) 333, incelenen olayın gerçekleşme olasılığı (p) 0.5, incelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (q) 0.5, $\alpha = 0.05$ için teorik t değeri 1.96 ve örnekleme hatası olarak (d) 0.05 değeri alınmıştır. Alınan değerler formülde yerlerine koyulduğunda örneklem sayısı (n) 179 çıkmaktadır.

Araştırma yöntemi olarak nicel araştırma yönteminin daha uygun olacağı düşünülmüştür. Veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anketlerden %51’lik (171) bir geri dönüş sağlanmıştır. Elde edilen 171 anket üzerinden çalışma gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında test edilmesi düşünülen hipotezler şu şekildedir:

H1: AVM’lerde çalışan işgörenlerin performans düzeyleri, çalışanların örgüte duyduğu duygusal, devamlı ve normatif bağlılık düzeyleri, algıladığı örgütsel ve iş arkadaşı desteği kapsamında anlamlı bir şekilde etkilenir.

H2: AVM’lerde çalışan işgörenlerin örgütsel destek ve iş arkadaşı desteği algısı arttıkça performans düzeyleri de artış göstermektedir.

H3: AVM’lerde çalışan işgörenlerin duygusal ve normatif bağlılık düzeyleri arttıkça performans düzeyleri de artış göstermektedir.

H4: AVM’lerde çalışan işgörenlerin devamlı bağlılık düzeyleri arttıkça performans düzeyleri azalış göstermektedir.

H5: AVM’lerde çalışan işgörenlerin örgütsel destek ve iş arkadaşı desteği algısı arttıkça duygusal ve normatif bağlılık düzeyleri de artış göstermektedir.

Hipotezlerin test edilmesi aşamasında karşımıza parametrik ve nonparametrik analizler olarak iki seçenek çıkmaktadır. Merkezi limit teoremine göre anakütle dağılımları ne olursa olsun, örnek hacimleri yeteri kadar büyükse ($n \geq 30$) örnek ortalamaların örnekleme dağılımları normal dağılıma uymaktadır (Ak, 2010:73; Lumley vd., 2002:154). Barrett ve Goldsmith (1976) ise örnek hacminin 40’dan büyük olduğu durumlarda örnek ortalamaların örnekleme dağılımlarının normal dağılıma uyacağını belirtmektedir. Buna göre hipotezler parametrik analiz yöntemleri ile test edilmiştir.

İşgörenlerin örgütlerine olan bağlılık düzeylerini ölçmek amacıyla Meyer ve diğerlerinin (1993) “örgütsel bağlılık” ölçeği işgörenlerin performans düzeylerini ölçmek amacıyla Çöl’ün (2008) “işgören performansı” ölçeği, örgütsel destek ve iş arkadaşı desteği algısını ölçmek amacı ile Denton ve diğerleri (2003) tarafından oluşturulmuş olan örgütsel destek ve iş arkadaşı desteği ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklere yönelik güvenilirlik (Cronbach Alpha) değerleri aşağıda paylaşılmıştır.

Tablo 1: Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Düzeyleri

<i>Geliştiren</i>	<i>Ölçek</i>	<i>Cronbach Alpha Değeri</i>
Meyer vd., 1993	Duygusal Bağlılık	0,424
Meyer vd., 1993	Devamlı Bağlılık	0,626
Meyer vd., 1993	Normatif Bağlılık	0,645
Çöl, 2008	İşgören Performansı	0,763
Denton vd., 2002	Örgütsel Destek	0,649
Denton vd., 2002	İş Arkadaşı Desteği	0,789

Kayış'ın (2010) belirttiği α değerlerine göre çalışmamızdaki duygusal bağlılık boyutunun güvenilirlik düzeyi düşük iken, geriye kalan diğer tüm boyutlar $0.60 \leq \alpha \leq 0.80$ aralığında olduğu için oldukça güvenilir düzeydedir.

4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde öncelikle katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili veriler paylaşılmıştır. Daha sonra demografik değişkenlere bağlı olarak oluşabilecek farklılıklar test edilmiş, son olarak bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya koyulmuştur.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	N	%	Medeni Durum	n	%
Erkek	87	50.9	Evli	75	43.9
Kadın	81	47.4	Bekar	95	55.6
Kayıp Değer	3	1.7	Kayıp Değer	1	0.5
Toplam	171	100	Toplam	171	100
Yaş Aralığı	N	%	Kurumdaki Mevki	N	%
25-30	133	77.8	Yönetici	30	17.5
31-35	21	12.3	Çalışan	140	81.9
36 ve üzeri	12	7.0			
Kayıp Değer	5	2.9	Kayıp Değer	1	0.6
Toplam	171	100	Toplam	171	100
Bulunduğu Kurumda Çalışma Süresi	N	%	Bulunduğu Mevkide Çalışma Süresi	N	%
1 Yıldan Az	67	39.2	1 Yıldan Az	61	35.7
1-5 Yıl	91	53.2	1-5 Yıl	96	56.1
6 Yıl ve Üzeri	12	7.0	6 Yıl ve Üzeri	13	7.0
Kayıp Değer	1	0.6	Kayıp Değer	1	0.6
Toplam	171	100	Toplam	171	100
Turizm Eğitimi Durumu	N	%	Sosyal Güvence Durumu	N	%
Turizm Eğitimi Aldım	15	8.8	Var	127	74.9
Turizm Eğitimi Almadım	153	89.5	Yok	7	3.5
Kayıp Değer	3	1.8	Kayıp Değer	37	21.6
Toplam	171	100	Toplam	171	100

Günlük Çalışma Süresi	N	%	Gelir Düzeyi		
6-8 Saat	56	32.7	0-500 TL	8	4.7
9-11 Saat	89	52.0	501-1000 TL	126	73.7
12-14 Saat	26	15.2	1001 ve üzeri	31	18.1
Toplam	171	100	Kayıp Değer	6	3.5
			Toplam		100

İşletme Türü	N	%	Yabancı Dil Durumu		
Mağaza	82	48.0	İngilizce	82	47.5
Fast-Food	28	16.4	Almanca	5	3.1
Supermarket-Market	12	7.0	Rusça	14	8.2
Eğlence	17	9.9	Diğer	20	12.3
Diğer	31	18.1	Bilmiyorum	49	28.3
Kayıp Değer	1	0.6	Kayıp Değer	1	0.6
Toplam	171	100	Toplam	171	100

Sosyal Faaliyetler	N	%	Eğitim Durumu		
Zaman Bulabiliyorum	51	29.8	İlköğretim	43	25.1
İşten Zaman Bulamıyorum	75	43.9	Lise	93	54.4
Diğer Nedenlerden Dolayı Zaman Bulamıyorum	41	24.0	Ön Lisans	24	14.0
Kayıp Değer	4	2.3	Lisans	9	5.3
Toplam	171	100	Kayıp Değer	2	1.2
			Toplam	171	98.8

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında cinsiyetlerin birbirine yakın düzeyde bir dağılım gösterdiği (Erkek %50.9, Kadın%47.4), yarısından çoğunun bekar olduğu (%55.6), önemli bir çoğunluğun 25-30 yaş arası grupta olduğu (%77.8), eğitim seviyesinin ilköğretim (%25.1) ve özellikle lise düzeyinde yoğunlaştığı (54.4), büyük bir çoğunluğun turizm eğitimi almadığı (%89.5), çoğunun işletme çalışanı olduğu (%81.9), bulunduğu kurumda çalışma süresi (%92.4) ve bulunduğu mekide çalışma süresi (%91.8) bakımından katılımcıların 1 ila 5 yıl arasında yoğunlaştığı ve önemli bir çoğunluğun sosyal güvencesinin çalıştığı kurum tarafından karşılandığı (%74.9) ancak göz önünde bulundurulacak bir kısmında (%21.6) bu soruyu yanıtlamadığı görülmektedir. Katılımcılardan yarısından fazlası günlerinin yarısını çalışarak geçirirken, gelir düzeylerinin 500-1000 TL (%73.7) arasında yoğunlaştığı, yarısına yakınının (%48) mağazada çalıştığı ve İngilizce konuşabildiği (%47.5), önemli bir çoğunluğun (%67.9) sosyal faaliyetlere katılım için zaman bulamadığı görülmektedir.

Tablo 3’de araştırma değişkenleri olan işgören performansı, duygusal bağlılık, devamlı bağlılık, normatif bağlılık, örgütsel destek ve iş arkadaşı desteği değişkenlerine yönelik bulguların cinsiyet, medeni durum ve sosyal güvence durumuna yönelik farklılık gösterip göstermediğini test etmek için t-testi; yaş, bulunduğu kurumda çalışma süresi, eğitim ve gelir düzeyi, günlük çalışma saatine göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için ise Anova analizi uygulanmıştır.

Tablo 3: Araştırma Değişkenlerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizleri

Katılımcıların Tanıtıcı Özellikleri	1	2	3	4	5	6
Cinsiyet	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$
Erkek	4.37 ± .55	3.35 ± .53	3.49 ± 0.61	3.10 ± .69	3.91 ± .53	4.21 ± .68
Kadın	4.37 ± .50	3.21 ± .61	3.20 ± .77	3.00 ± .74	3.80 ± .40	4.05 ± .70
T-Testi	p= 0.927	p= 0.130	p= 0.10	p= 0.412	p= 0.155	p= 0.161
Medeni Durum	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$	$\bar{X} \pm SS$

Evli	4.42 ± .50	3.25 ± .57	3.39 ± .74	3.04 ± .59	3.83 ± .52	4.18 ± .61
Bekar	4.33 ± .55	3.31 ± .58	3.33 ± .70	3.06 ± .81	3.88 ± .43	4.10 ± .75
T-Testi	p= 0.272	p= 0.540	p= 0.642	p= 0.889	p= 0.486	p= 0.415
Sosyal Güvence Durumu	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$
Var	4.40 ± .51	3.24 ± .56	3.43 ± .68	2.96 ± .65	3.85 ± .47	4.15 ± .66
Yok	4.39 ± .49	3.23 ± .25	2.66 ± .90	3.73 ± .76	3.65 ± .49	4.03 ± .68
T-Testi	p= 0.951	p= 0.954	p= 0.068	p= 0.037	p= 0.317	p= 0.680
Yaş Düzeyi	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$
25-30	4.37 ± .53	3.29 ± .57	3.37 ± .71	3.10 ± .74	3.86 ± .47	4.16 ± .71
31-35	4.50 ± .39	3.37 ± .70	3.24 ± .54	2.81 ± .54	3.80 ± .55	4.01 ± .65
36 ve üzeri	4.16 ± .66	3.15 ± .25	3.37 ± .51	3.02 ± .51	3.87 ± .43	4.00 ± .63
Anova Analizi	p= 0.234	p= 0.571	p= 0.766	p= 0.260	p= 0.842	p= 0.523
Bul. Kur. Çalışma Süresi	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$
1 Yıldan Az	4.38 ± .56	3.27 ± .54	3.47 ± .68	3.04 ± .73	3.92 ± .45	4.15 ± .73
1-5 Yıl Arası	4.32 ± .51	3.26 ± .59	3.29 ± .70	3.04 ± .71	3.81 ± .48	4.10 ± .68
6 Yıl ve Üzeri	4.56 ± .48	3.54 ± .55	3.43 ± .89	3.21 ± .70	3.84 ± .59	4.35 ± .49
Anova Analizi	p= 0.355	p= 0.287	p= 0.272	p= 0.777	p= 0.361	p= 0.513
Eğitim Düzeyi	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$
İlköğretim	4.37 ± .51	3.35 ± .70	3.35 ± .80	3.21 ± .83	4.03 ± .51	4.32 ± .60
Lise	4.42 ± .49	3.33 ± .55	3.37 ± .71	3.07 ± .70	3.86 ± .46	4.15 ± .71
Ön Lisans	4.17 ± .69	3.02 ± .28	3.24 ± .43	2.87 ± .65	3.64 ± .41	3.84 ± .76
Lisans	4.25 ± .37	3.25 ± .60	3.62 ± .63	2.87 ± .61	3.67 ± .49	4.02 ± .36
Anova Analizi	p= 0.199	p= 0.092	p= 0.585	p= 0.330	p= 0.011	p= 0.061
Gelir Düzeyi	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$
0-500 TL	4.43 ± .45	3.10 ± .47	2.89 ± .98	2.64 ± .62	3.73 ± .49	4.12 ± .46
501-1000 TL	4.36 ± .55	3.30 ± .58	3.39 ± .65	3.13 ± .69	3.84 ± .49	4.09 ± .71
1001 ve Üzeri	4.39 ± .46	3.29 ± .61	3.39 ± .75	2.96 ± .81	3.95 ± .43	4.26 ± .67
Anova Analizi	p= 0.918	p= 0.636	p= 0.145	p= 0.140	p= 0.417	p= 0.495
Günlük Çalışma Saati	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$	$\bar{x} \pm SS$
6-8 saat	4.29 ± .54	3.29 ± .59	3.44 ± .63	3.06 ± .67	3.76 ± .52	3.96 ± .72
9-11 saat	4.45 ± .52	3.33 ± .55	3.32 ± .80	3.13 ± .65	3.92 ± .47	4.21 ± .61
12-14 saat	4.27 ± .49	3.12 ± .58	3.31 ± .58	2.81 ± .95	3.84 ± .36	4.28 ± .83
Anova Analizi	p= 0.138	p= 0.277	p= 0.620	p= 0.165	p= 0.177	p= 0.064

1. İşgören Performansı, 2. Duygusal Bağlılık, 3. Normatif Bağlılık, 4. Devamlı Bağlılık, 5. Örgütsel Destek, 6. İş Arkadaşı Desteği

Yapılan analizler sonucunda normatif bağlılık düzeyinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ($p= 0.010 < 0.05$), erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha yüksek düzeyde normatif bağlılık gösterdiği görülmektedir. Devamlı bağlılık düzeyinin sosyal güvence durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ($p= 0.037 < 0.05$), sosyal güvencesi olmayan katılımcıların olanlara göre daha yüksek düzeyde devamlı bağlılık gösterdiği görülmektedir. Örgütsel destek algısının ise eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ($p= 0.011 < 0.05$), ilköğretim düzeyinde eğitim gören katılımcıların örgütsel destek algısının önlisans düzeyinde eğitim gören katılımcılara göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Diğer değişkenler ve demografik veriler arasında yapılan farklılık analizlerinde anlamlı farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 4: İşgören Performansı ile Örgütsel Bağlılık Bileşenleri, Örgütsel Destek ve İş Arkadaşı Desteği Arasındaki Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişkenler	Beta	t Değerinin Anlamlılık Düzeyi
Örgütsel Destek	0.221	0.016
İş Arkadaşı Desteği	0.201	0.029
Duygusal Bağlılık	0.158	0.071
Normatif Bağlılık	0.024	0.791
Devamlı Bağlılık	0.013	0.878
R ²	F	F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
0.130	9.905	0.000

Tablodaki bulgulara göre bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama düzeyi istatistiki açıdan anlamlıdır ($R^2=0.130$, $F=9.905$, $p=0.000$). Bağımsız değişken olarak örgütsel destek ($\beta=0.221$, $p=0.016$) ve iş arkadaşı desteğinin ($\beta=0.201$, $p=0.029$) bağımlı değişkeni açıklama düzeyi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Söz konusu bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken olan işgören performansı üzerinde %13 gibi bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Bu sonuca göre **H1 hipotezi** kısmen kabul edilmektedir.

Tablo 5: İşgören Performansı ile Örgütsel Bağlılık Bileşenleri, Örgütsel Destek ve İş Arkadaşı Desteği Arasındaki Korelasyon Analizi Bulguları

Boyutlar	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6
İşgören Performansı	4.37	0.53	1					
Duygusal Bağlılık	3.28	0.57	0.274**	1				
Normatif Bağlılık	3.36	0.71	0.145	0.441**	1			
Devamlı Bağlılık	3.06	0.71	0.068	0.396**	0.302**	1		
Örgütsel Destek	3.86	0.47	0.334**	0.403**	0.376**	0.189*	1	
İş Arkadaşı Desteği	4.14	0.69	0.322**	0.182*	0.389**	0.010	0.453**	1

** < 0.01, * < 0.05

Örgütsel bağlılık bileşenlerinin kendi aralarındaki korelasyonlarına bakıldığında duygusal bağlılık ile devamlı bağlılık arasında pozitif ve anlamlı ($r=0.396$), duygusal bağlılık ile normatif bağlılık arasında pozitif ve anlamlı ($r=0.441$), normatif bağlılık ile devamlı bağlılık arasında pozitif ve anlamlı ($r=0.302$) ilişkiler bulunmuştur.

Bağlılık bileşenlerinin işgören performansı ile olan korelasyonlarına bakıldığında duygusal bağlılığın işgören performansı ile pozitif ve anlamlı ($r=0.274$) bir ilişkisi bulunmuş ve literatür ile tutarlılık sağlamıştır (Cichy ve diğerleri, 2009; Chen ve Francesco, 2003; Meyer ve diğerleri, 2002; Suliman, 2001). Devamlı bağlılık ($r=0.068$) ve normatif bağlılık ($r=0.128$) bileşenlerinin işgören performansı ile anlamlı bir ilişkisi bulunmamıştır. Literatüre göre normatif bağlılığın performans ile pozitif yönde ilişkisi olduğu, devamlı bağlılığın ise negatif yönde ilişkisi olduğu belirtilirken (Cichy ve diğerleri, 2009; Meyer ve diğerleri, 2002) bu bulgular çalışmamız tarafından desteklenmemektedir. Buna göre **H3 hipotezi kısmen kabul edilmiş, H4 hipotezi reddedilmiştir.**

Örgütsel destek ($r=0.334$) ve iş arkadaşı desteğinin ($r=0.322$) işgören performansı ile pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Buna göre **H2 hipotezi kabul edilmiştir.**

İş arkadaşı desteğinin devamlı bağlılık hariç tüm bağlılık bileşenleri ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkisi olduğu, örgütsel desteğin ise tüm bağlılık bileşenleri ile pozitif yönde ve anlamlı ilişkilere sahip olduğu görülmektedir. Johanson ve Cho (2007) ile Özdevicioğlu'nun (2003) çalışmaları bu bulgumuzu destekler niteliktedir. Buna göre **H5 hipotezi kabul edilmiştir.**

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütsel davranış literatürü incelendiğinde örgütsel değişkenler kapsamında birçok çalışmaya rastlamak mümkündür. Birçoğu sonuç açısından aynı şeyleri tekrar etmekle birlikte sonuçların güvenilirliğini artırır niteliktedir. Bu çalışmada

güncel olarak artış hızı tartışma konusu olan Alışveriş Merkezlerinde çalışan işgörenlerin işletmelerine karşı bağlılıkları ve işletmelerinden ve iş arkadaşlarından gördükleri desteğin performanslarına olan etkisinin araştırılması amaçlanmaktadır.

Çalışma bulgularına bakıldığında işgören performansındaki değişimin %13'ü araştırma kapsamına dahil edilen değişkenler aracılığı ile açıklanabilmektedir. Bu noktada en önemli değişkenler örgütsel destek ve iş arkadaşı desteği olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyin performans seviyesini yükseltmek için öncelikle çalışana destek olunduğu duygusunu hissettirecek bir işletme ortamı oluşturulması gerektiği, destek algısının oluşturduğu bağlılık duygusunun çalışanın performansını artırıcı yönde etki edeceği düşüncesi gerek çalışma sonuçları gerek literatür tarafından desteklenmektedir.

Korelasyonlara bakıldığında özellikle örgütsel bağlılık bileşenlerinden duygusal bağlılığın ön plana çıktığı, örgütsel destek ve iş arkadaşı desteğinin işgören performansına etkisi açısından ayrıca bir öneme sahip olduğu görülmektedir. Dolayısı ile yöneticiler çalışanlarını destekleyici bir iş ortamı oluşturmanın yanı sıra, iş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerini göz önünde bulundurarak samimi bir örgüt iklimi oluşturmak için çaba harcamalıdır.

Sosyal güvencesi olmayan bireylerin devamlı bağlılık göstermeleri dikkat çeken bir bulgudur. Bireylerin kendilerini güvence altına almaları açısından sigorta yapılmaları bu kişilerin devamlı bağlılıktan duygusal bağlılığa geçiş sağlamasında şirket yönetimine düşen önemli bir sorumluluktur.

Eğitim düzeyindeki artışın algılanan örgütsel destekte düşüşe neden olduğu görülmektedir. Bu noktada çalışan beklentilerinin eğitim düzeyi yükseldikçe farklılaştığı ve artış gösterdiği gözden kaçırılmamalıdır. Düşük eğitim düzeyine sahip bir bireyi ekonomik bir destek tatmin edebilirken, eğitim düzeyi yüksek bir birey sosyal bağlamda kendisine fırsatlar tanıyan ve kendini ortaya koymasına fırsat veren bir işletme beklentisi içinde olabilir. Buna göre işletmeler çalışanlara yönelik plan ve politikalarında eğitim düzeyini göz önünde bulundurmaları gerekmektedir.

Erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha çok normatif bağlılık göstermesi toplumdaki erkek rolünün erkek katılımcılar üzerindeki etkisi olarak açıklanabilir. Ev geçindirici bir rol üstelenen erkek, ahlaki normlara dayanarak kendisini çalışmak zorunda görmekte ve dolayısı ile kadın çalışanlardan bu konuda bir adım öne geçmektedir. Ne kadar normatif bağlılık işletmeler tarafından kabul gören bir bağlılık türü olsa da, zorunluluktan ortadan kalktığında bu tür çalışanların kolaylıkla işletmeyi terk edebileceği akıldan çıkarılmamalı ve çalışanların kendilerini şirketin bir parçasıymış gibi hissettiği bir bağlılık türü olan duygusal bağlılığa geçiş süreçlerinde yöneticilere ve yöneticilerin oluşturduğu örgüt iklimine önemli bir pay düşmektedir.

Yöneticiler her zaman çalışanlarından yüksek düzeyde performans ortaya koymalarını beklemektedir. Bunu gerçekleştirmek için ise ya ekonomik koşullarda iyileştirmeye yada örgüt içindeki süreçlerde iyileştirmeye gidilmektedir. Ancak Toffler'ın (2008) da belirttiği gibi artık hiçbir şey eskisi gibi değildir. Gerek iş dünyası gerek insanlar artık çok farklı bir düşünce yapısı ile hareket etmekte ve tatmin olmak için oluşturulması gereken koşulların sayısı gün be gün artmaktadır. Bu noktada yöneticiler tek düze bir anlayıştan sıyrılarak olaylara ve bireylere çok boyutlu yönlerden bakma gayreti içine girmelidir. Çalışanların duygusal anlamda ihtiyacı olan desteği, sosyal yaşam ihtiyacını, aile-iş çatışmalarını dikkate alıp ona göre çalışanlarına yaklaştığı takdirde beklentisi içinde olduğu performansın karşılığını daha rahat elde edebilecektir. Son olarak unutulmamalıdır ki kurumsal yapıların bugün yaptığı değişiklikler bizi hiç ilgilendirmiyor gibi gözükse de ileride bu değişiklikleri yapmadığımız için çok geç kalmış olabiliriz. 2013 yılında iflas eden 18.050 şirket bunun güzel bir örneği olarak karşımızda durmaktadır (Hürriyet, 12.01.2013).

KAYNAKÇA

- AK, B. (2010). "Parametrik Hipotez Testleri", Edit. Şeref KALAYCI, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 5. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- AKAR, C. ve YILDIRIM, Y.T. (2008). "Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Rol Stres Kaynakları Arasındaki İlişkiler: Yapısal Denklem Modeliyle Beyaz Et Sektöründe Bir Alan Uygulaması". Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:10, Sayı:2, 97-113.
- AKIN, M. (2008). "Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri". Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı.25, 2008, 141-170.
- ALLEN, N.J. ve MEYER, J.P. (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". Journal of Occupational Psychology, Vol.63, Issue.1, 1-18.
- AMPD (Alışveriş Merkezi ve Perakendeciler Derneği), "AMPD Perakende Endeksi Temmuz 2013", <http://www.ampd.org/arastirmalar/default.aspx?SectionId=164>, 10.11.2013.
- BARRETT, J.P. ve GOLDSMITH, L. (1976). "When is n Sufficiently Large?". The American Statistician, Vol.30, No.2, 67-70.
- BRETT, J.F., CRON, W.L. ve SLOCUM, J.W. (1995). "Economic Dependency on Work: A Moderator of the Relationship between Organizational Commitment and Performance". The Academy of Management Journal, Vol.38, No.1, 261-271.
- CAN, Y., GÜVEN, H., SOYER, F., DEMİREL, M., BAYANSALDUZ, M. ve ŞAHİN, K. (2009). "Elit Taekwando Sporcularında Aile-Antrenör-Kulüp Desteği ve Başarı Motivasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt.6, Sayı.2, 240-252.

- SÁNCHEZ CANIZARES, S.M. ve LÓPEZ-GUZMÁN GUZMAN, T.J. (2010). "The Relationship Between Level of Education, Organizational Commitment and Job Satisfaction: An Analysis In Hotel Establishments in Andalusia (Spain)". *Actaturistica*, Vol.22, No:1, 1-130.
- CEMALOĞLU, N. (2007). "Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma". *Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:42, 111-126.
- CHEN, Z.X. ve FRANCESCO, A.M. (2003). "The relationship between the three components of commitment and employee performance in China". *Journal of Vocational Behavior*, Vol.62, No.3, 490-510.
- CICHY, R.F., CHA, J., KIM, S. (2009). "The relationship between organizational commitment and contextual performance among private club leaders". *International Journal of Hospitality Management*, Vol.28, Issue.1, 53-62.
- CURTIS, C.R., UPCHURCH, R.S., SEVERT, D.E. (2009). "Employee Motivation and Organizational Commitment: A Comparison of Tipped and Nontipped Restaurant Employees". *Int. Journal of Hospitality&Tourism Administration*, Vol.10, Iss.:3, 253-269.
- CURRIVAN, D.B. (1999). "The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover". *Human Resource Management Review*, Vol.9, No.4, 1999, 495-524.
- ÇEVİK, H.H., GÖKSU, T., BİLGİÇ, V.K., KARAKAYA, M., SEYHAN, K. VE GÜL, S.K. (2008). *Kamu Kurumlarında Performans Yönetimi*. Seçkin Yayınevi, Ankara.
- ÇÖL, G. (2008). "Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Vol.9, No.1, 35-46.
- DEMİR, M. (2011). "Effects of organizational justice, trust and commitment on employees' deviant behavior". *Anatolian International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.22, No.2, 204-221.
- DENTON, M., ZEYTİNOĞLU, I.U. ve DAVIES, S. (2003). "Organizational Change and the Health and Well-Being of Home Care Workers". *SEDAP A Program For Research on Social and Economic Dimensions of an Aging Population*, Research Paper No. 110.
- DEVELLİOĞLU, F. (1993). *Osmanlıca-Türkçe Ansiklopedik Lugat* (11. Baskı). Aydın Kitabevi Yayınları, Ankara.
- DOĞAN, T., ÇETİN, B. ve SUNGUR, M.Z. (2009). "İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması". *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 10:271-277.
- DURU, E. (2008). "Yalnızlığı Yordamada Sosyal Destek ve Sosyal Bağlılığın Rolü". *Türk Psikoloji Dergisi*, 23 (61), 15-24.
- EHTİYAR, R., TEKİN, Y. ve ALPER, F. (2006). "Çalışanların İçsel Bütünleşme Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Uluslararası Turizm Konferansı*, Alanya.
- EISENBERGER, R., STINGLHAMBER, F., VANDENBERGHE, C., SUCHARSKI, I.L., RHOADES, L. (2002). "Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention". *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.3, 565-573.
- EISENBERGER, R., FASOLO, P. ve DAVIS-LAMASTRO, V. (1990). "Perceived Organizational Support And Employee Diligence, Commitment, and Innovation". *Journal of Applied Psychology*, (75)1, 51-59.
- EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, S. ve SOWA, D. (1986). "Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, (71), No.3, 500-507.
- ELIZUR, D. ve KOSLOWSKY, M. (2001). "Values and Organizational Commitment". *International Journal of Manpower*, Vol.22, No.7, 593-599.
- FURTMUELLER, E., VAN DICK, R., WILDEROM, C.P. (2011). "On the illusion of organizational commitment among finance professionals". *Team Performance Management*, Vol.17, No.5/6, 255-278.
- GAVCAR, E., BULUT, Z.A. ve ENGIN, K. (2006). "Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Performans Değerleme Sistemleri ve Uygulama Alanları (Muğla İli Örneği)". *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt:13, Sayı:2, 31-45.
- HAIGH, M.M. ve PFAU, M. (2006). "Bolstering organizational identity, commitment, and citizenship behaviors through the process of inoculation". *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 14, No. 4, 295-316.
- HÜRRİYET, "Türkiye'de 2014'te 18.770 şirket iflas edecek", <http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/25348640.asp>, 12.01.2013.
- ICSC (Uluslararası Alışveriş Merkezleri Konseyinin), "About", <http://www.icsc.org/about>, 15.12.2013.
- IUN, J. ve HUANG, X. (2007). "How to motivate your older employees to excel? The impact of commitment on older employees' performance in the hospitality industry". *Hospitality Management*, No.26, 793-806.
- JOHANSON, M.M. ve CHO, S.H. (2007). "Organizational Commitment and Loyalty Among Part Time Hospitality Employees". *FIU Hospitality and Tourism Review*, 25 (2), 40-46.
- JOINER, T.A. ve BAKALIS, S. (2006). "The antecedents of organizational commitment: the case of Australian casual academics". *International Journal of Educational Management*, Vol.20, No.6, 439-452.
- JOO, B.K.B., PARK, S. (2010). "Career satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: The effects of goal orientation, organizational learning culture and developmental feedback". *Leadership & Organization Development Journal*, Vol.31, No.6, 482-500.
- KAYIŞ, A. (2010). "Güvenilirlik Analizi". Edit. Şeref KALAYCI, SPPS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 5. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

- Labatmediene, Lina, Endriulaitiene, Aukseand Gustainiene, Loreta (2007). Individual correlates of organizational commitment and intention to leave the organization, *Baltic Journal of Management* Vol. 2 No. 2, pp. 196-212.
- LEITER, M.P. ve MASLACH, C. “The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”. *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9, 1988, 297-308.
- LUMLEY, T., DIEHR, P., EMERSON, S., CHEN, L. (2002). “The Importance of the Normality Assumption in Large Public Health Data Sets”. *Annu. Rev. Public Health*, Vol.23, 151–69.
- LUTHANS, F., NORMAN, S.M., AVOLIO, B.J., AVEY, J.B. (2008). “The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employee performance relationship”. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219–238.
- MALIK, M.E., GHAFOR, M.M., NASEER, S. (2011). “Organizational Effectiveness: A Case Study of Telecommunication and Banking Sector of Pakistan”. *Far East Journal of Psychology and Business*, Vol.2, No.1, 37-48.
- MEYER, J.P. ve ALLEN, N.J. (1991). “A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment”, *Human Resource Management Review*, Vol.1, No.1, 61-89.
- MEYER, J.P., ALLEN, N.J., SMITH, C.A. (1993), “Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization”. *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.4, 538-551.
- MEYER, J.P., IRVING, P.G., ALLEN, N.J. (1998). “Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment”. *Journal of Organizational Behavior*, Vol.19, 29-52.
- MEYER, J.P., STANLEY, D.J., HERSCOVITCH, L., TOPOLNYTSKY, L. (2002), “Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences”. *Journal of Vocational Behavior* 61, 20–52.
- ÖZBEK, M.F. ve KOSA, G. (2009). “Duygusal Bağlılık, Örgütsel Destek, Üst Yönetim Desteği ve Personel Güçlendirmenin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi: Kırgızistan’da Banka İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama”. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sayı.34, 189-212.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003). “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, Cilt:18, Sayı:2, 113 -130.
- PARKINSON, D. (2008). *Oxford Business English Dictionary for Learners of English*, Oxford University Press, China.
- PORTER, L.W., STEERS, R.M. ve BOULIAN, P.V. (1973). “Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians”. *US Department of Health, Education & Welfare National Institute of Education, Technical Report*, No:16, 1-24.
- POLAT, S. VE AKTOP, E. (2010). “Öğretmenlerin Duygusal Zekâ ve Örgütsel Destek Algılarının Girişimcilik Davranışlarına Etkisi”. *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı.22, 1-20.
- RHOADES, L. VE EISENBERGER, R., (2002). “Perceived Organizational Support: A Review of the Literature”. *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.4, 698-714.
- ROWDEN, ROBERT W. (2000). “The relationship between charismatic leadership behaviors and organizational commitment”, *The Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 21, No. 1, 30-35.
- DE RUYTER, K., WETZELS, M., FEINBERG, R. (2001). “Role Stress in Call Centers: Its Effects on Employee Performance and Satisfaction”. *Journal of Interactive Marketing*, Vol. 15, No.2, 23-35.
- SALANOVA, M., AGUT, S., PEIRO, J.M. (2005). “Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate”. *Journal of App. Psy.*, Vol.90, No.6, 1217–1227.
- SHAW, J.D., DELERY, J.E., ABDULLA, M.H. (2003). “Organizational commitment and performance among guest workers and citizens of an Arab country”. *Journal of Business Research*, Vol.56, Issue:12, 1021–1030.
- SHORE, L.M. VE MARTIN, H.J. (1989). “Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions”. *Human Relations*, Vol.42, No.7, 625-638.
- SILVERTHORNE, C. (2004). “The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan”. *The Leadership & Organization Development Journal*, Vol.25, No.7, 592-599.
- SLOCOMBE, T.E. ve DAUGHERTY, T.W. (1998). “Dissecting Organizational Commitment And Its Relationship With Employee Behavior”. *Journal of Business and Psychology*, Vol.12, No.4, 469-491.
- SOYER, F. ve CAN, Y. (2007). “İş Tatmini ile Mesleki Beklenti ve Mesleki Destek Algılaması Arasındaki İlişki: Beden Eğitimi Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma”. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl.11, Sayı.3, 23-36.
- STALLWORTH, H.L. (2003). “Mentoring, organizational commitment and intentions to leave public accounting”. *Managerial Auditing Journal*, Vol.18, No.5, 405-418.
- STALLWORTH, H.L. (2004). “Antecedents and consequences of organizational commitment to accounting organizations”. *Managerial Auditing Journal*, Vol.19, No.7, 945-955.
- STICE, E., RAGAN, J., RANDALL, P. (2004). “Prospective Relations Between Social Support and Depression: Differential Direction of Effects for Parent and Peer Support?”. *Journal of Abnormal Psychology*, Vol.113, No.1, 155–159.

ŞENTÜRK-TEKİN

- SULIMAN, A. ve ILES, P. (2000), "Is continuance commitment beneficial to organizations? Commitment-performance relationship: a new look". *Journal of Managerial Psychology*, Vol.15, No.5, 407-426.
- SULIMAN, A.M.T. (2001). "Work Performance: Is It One Thing or Many Things? The Multidimensionality of Performance in A Middle Eastern Context". *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.12, No.6, 1049-1061.
- TDK (Türk Dil Kurumu) (1981). *Türkçe Sözlük* (6. Baskı). Türk Tarih Kurumu Basımevi, Ankara.
- TOFFLER, A. (2008). *Üçüncü Dalga-Bir Fütürist Ekonomi Analizi Klasığı*, Koridor Yayıncılık, İstanbul.
- TURGUT, T. (2011). "Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması ile İlişkileri". *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt.25, Sayı.3-4, 155-179.
- 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 SBE Dergisi*, 14(1), 209-232.
- TUTAR, H. VE ALTINÖZ, M. (2010). "Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma". *Cilt 65, Sayı:2*, 195-218.
- UYARGİL, C. (2008). *İşletmelerde Performans Yönetim Sistemi-Performans Planlaması Değerlendirilmesi ve Geliştirilmesi*, 2. Baskı, Arıkan Yayınları, İstanbul.
- UYGUR, A. (2007). "Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması". *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:1, 71-85.
- WALTER, E. (2005). *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*, 2th. Edition, Cambridge University Press, UK.
- WASTI, S.A. (2002). "Affective and continuance commitment to the organization: test of an integrated model in the Turkish context". *International Journal of Intercultural Relations*, 26, 525-550.
- WASTI, S.A. (2003). "Organizational commitment, turnover intentions and the influence of cultural values". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 303-321.
- WAYNE, S.J., SHORE, L.M., LIDEN, R.C. (1997). "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective". *Academy of Management Journal*, Vol.40, No.1, 82-111.
- WELCH, J. VE WELCH, S. (2005). *Winning*, Harper Colling Publishers, London.
- YAZICIOĞLU, İ. (2010). "Örgütlerde İş Tatmini ve İşgören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması". *Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:55, 243-264.
- YAZICIOĞLU, Y. ve ERDOĞAN, S. (2007). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara, Detay Yayıncılık, 2. Baskı.
- YAYLI, A. VE ÇÖP, S. (2009). "Türkiye ve Polonya'da Turizm Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Algılarının Karşılaştırılması". *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 21-23 Mayıs, Eskişehir, 181-189.
- YI, Y., NATARAAJAN, R., GONG, T. (2011). "Customer participation and citizenship behavioral influences on employee performance, satisfaction, commitment, and turnover intention". *Journal of Business Research*, Vol.64, Issue:1, 87-95.
- YIING, L.H. ve AHMAD, K.Z.B. (2009). "The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and organizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance". *Leadership & Organization Development Journal*, Vol.30, No.1, 53-86.
- YOON, M.H., SEO, J.H. ve YOON, T.S. (2004). "Effects of contact employee supports on critical employee responses and customer service evaluation". *Journal of Services Marketing*, Vol.18, No.5, 395-412.
- YOUSEF, D.A. (2000). "Organizational commitment and job satisfaction as predictors of attitudes toward organizational change in a non-western setting". *Personnel Review*, Vol. 29, No. 5, 567-592.
- YÜCELER, A. (2009). "Örgütsel Bağlılık ve Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:22, 445-458.
- YÜKSEL, İ. (2006). "Örgütsel Destek Algısı ve Belirleyicilerinin İşten Ayrılma Eğilimi ile İlişkisi". *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt.35, Sayı.1, 7-32.
- ZAMPETAKIS, L.A., BELDEKOS, P. VE MOUSTAKIS, V.S. (2009). "Day-to-day entrepreneurship within organizations: The role of trait Emotional Intelligence and Perceived Organizational Support". *European Management Journal*, Vol.27, 165-175.