

ALGILANAN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL SINIZM İLİŞKİSİ: ANKARA'DAKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Mehmet ALTINÖZ*

Serdar ÇÖP**

Taner SİĞİNDİ***

ÖZET

Endüstriyel üretim toplumundan bilgi ve tüketim toplumuna geçerken, örgütsel bağlılık son yıllarda üzerinde en çok durulan kavramlar arasındadır. Örgütsel bağlılık, çalışanın işletmeyle olan ilişkisini şekillendiren, işletmede çalışmaya devam etme kararının alınmasını sağlayan psikolojik bir durumdur. Araştırmanın bir diğer boyutu olan örgütsel sinizm ise, kişinin çalıştığı örgüte yönelik olumsuz tutumu olarak karşımıza gelmektedir.

Konuya yönelik tartışma sürecine katkı sağlamak amacıyla bu çalışmada, örgütsel bağlılık ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki istatistiksel olarak incelenmiştir. Bu amaçla, Ankara'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinden dört ve beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ölçeği uygulanmıştır. Daha sonra elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Çalışanların örgüte karşı bağlılıklarının artması, sinik tutumu negatif yönde etkilemektedir. Buradan işletmelerin sinik davranış ile karşılaşmalarını için, işgörenlerin örgütsel bağlılığını artırıcı politikalar izlemesi gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel bağlılık, örgütsel sinizm, duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık.

* Yrd. Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu.

** Öğr. Gör., Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu.

*** Dr.

**RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL COMMITMENT
AND ORGANIZATIONAL CYNICISM: A RESEARCH ON FOUR AND FIVE STAR
ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS IN ANKARA**

ABSTRACT

In the process of transformation of an industrial production society into an information and consumer society, organizational commitment has become among the most emphasized concepts in recent years. The organizational commitment is a psychological situation determining the relationship of the employee with his company and providing him the determination to continue to work. One other aspect of the research ‘organizational cynicism’ is defined as one’s negative attitude towards the company for which he works.

With the aim of contributing to the process of discussion concerning the topic, the relationship between organizational commitment and organizational cynicism is analysed by means of this research. Organizational commitment and organizational cynicism scale was implemented to the employees of four and five star hotels carrying on business in Ankara. And then the data obtained were analysed with the SPSS program. The increase of the commitment of the employees towards the organization, affects the cynical attitude negatively. And it draws the following result: the policies increasing the organizational commitment should be regarded as an important point.

Keywords: Organizational commitment, organizational cynicism, affective commitment, continuance commitment and normative commitment.

1. GİRİŞ

Küreselleşmenin etkisi ile birlikte entelektüel sermayeye olan talep giderek artmaktadır. Turizm sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinde çalışanların örgüte olan bağlılıkları da önem kazanmaktadır. Otel işletmelerinde, işgören devir hızının yüksek olması, işgörenleri elde tutmak için sektör yöneticilerini harekete geçirmektedir.

Son yıllarda literatürdeki eksiklik nedeniyle, sinizm konusu araştırmacılar tarafından daha sıkça ele alınmaya başlanmıştır.

Sinizm, kişilerin örgütü ile ilgili öfke, kızgınlık, hayal kırıklığı, ümitsizlik gibi negatif duygulara sahip olunması şeklinde tanımlanmaktadır. Örgütsel

sinizmin ortaya çıkmasında işgörenlerin kişilik yapısı, psikolojik sözleşme ihlali, liderlik davranışlarındaki eksiklikler söz konusu olmaktadır (Özler, Atalay ve Şahin, 2010: 48). Sinik tutum gösteren bir çalışan, özellikle rekabetin giderek arttığı hizmet sektöründe, müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkilemekte ve işletmeye ciddi anlamda zarar verebilmektedir.

Örgütsel bağlılık, işgörenlerin kendi amaçlarını örgüt amaçları ile bütünleştirmesidir. Bu kapsamda, örgütlerde işgörendeki sinik tutumun oluşumu bu amaçların birlikteliğini engeller nitelikte görülmektedir.

Örgütlerde yaşanan sinizm bir çok olumsuz sonucu beraberinde getirmektedir. Sinizm örgütlerdeki işgören devir hızını arttırmaktadır. Örgütsel bağlılığın artırılması için, sinizmi ortadan kaldıracak yönetim stratejilerinin işlevsel hale getirilmesi gerekmektedir.

Örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi konaklama işletmelerinde inceleyen bir araştırmaya rastlanılamamıştır. Bu nedenle çalışmanın, gerek literatürdeki eksikliği gidereceği, gerekse sektöre yönelik yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, konu ile ilgili olan kavramlardan örgütsel bağlılık ve boyutları ile örgütsel sinizm kavramı ve nedenleri açıklanacaktır.

2.1. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık; çalışanın örgütte kalma ve onun için çaba gösterme isteği ile örgütün amaç ve değerlerini benimsenmesi olarak tanımlanmaktadır (Morrow, 1983: 491; Randall ve Cote 1991: 198).

Başka bir açıdan örgütsel bağlılık, bir bireyin, örgütünün amaç ve değerlerine taraflı ve etkili bağlılığı olarak tanımlanmaktadır. Bağlılık duyan bir çalışan, örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir biçimde inanmakta, emir ve beklentilere gönülden uymaktadır (Balay, 2000: 3).

Yapılan bir diğer tanımda örgütsel bağlılık; örgütte kalma isteği duyarak, örgütün amaç ve değerleriyle, öncül hedef olarak maddi kaygılardan uzak bir biçimde özdeşleşme olarak belirtilmektedir (Gaertner ve Nollen, 1989: 975).

Örgütsel bağlılığı ölçme ve yetenekli çalışanları elde tutma anlayışı son yıllarda üzerinde en çok durulan kavramlardır. İşletmelerine güçlü bir şekilde bağlı olan çalışanların, işletmeden ayrılması en az beklenen kişiler oldukları düşünülmektedir. Bu yüzden örgütsel bağlılık, çalışanın işletmeyle olan ilişkisini şekillendiren, işletmede çalışmaya devam etme kararının alınmasını sağlayan psikolojik bir durumdur (Wieselsberger, 2004: 17).

Burada sözü edilen psikolojik durumun özüne bakıldığında, duygusal devamlılık ve normatif bağlılık arasında bir ayrım yapmak söz konusu olabilir, ancak bunu örgütsel bağlılığın farklı bir türü olarak değil, aynı olguların bir bileşeni olarak görmek gerekecektir (Allen ve Meyer, 1990: 1-18).

Duygusal bağlılık; kişinin örgütle özdeşleşmesi, örgüte katılması ve örgütle arasında duygusal bir bağ oluşması ve hedefe yönelik olduğunu hissetmesidir. Örgüt çalışan için büyük anlam ve önem taşımakta, bireyler örgüt üyeliğine devam etmekte ve bundan mutluluk duymaktadırlar (Allen ve Meyer, 1990: 2).

Öte yandan devam bağlılığı, ayrılmanın getireceği yüksek maliyetler yüzünden ortaya çıkan bir ihtiyaç olarak algılanır. Devam bağlılığı yaş, örgütsel hizmet süresi, yükselme olanakları, ödemedi sağlanan doyum, örgütten ayrılma isteği, iş devri, evlilik kavramları ile ilişkili olduğu belirlenmiştir. Devam bağlılığını etkilediği düşünülen bir diğer unsur çalışanın sahip olduğu iş alternatifleridir. Bir çok iş alternatifine sahip olduklarını düşünen çalışanlar daha az bağlılığa sahip bulunmaktadır (Çakar ve Ceylan, 2005: 56).

Normatif bağlılık, olumlu anlamda duygusal bir bağlılığın ötesinde, ahlâki bir görev anlamına gelmektedir. Bu yüzden, yüksek düzeyde bağlılığa sahip çalışanlar işletmelerinde kalmak istemekte, güçlü ve normatif bağlılığa sahip olanlar işletmede kalmalarının doğru olduğunu düşünmektedirler (Wieselsberger, 2004: 17).

Yapılan çalışmalar, duygusal bağlılığa sahip olan çalışanların, işletmeler için devam bağlılığı olan çalışanlara göre, daha olumlu ve anlamlı katkılar sağlayacağını göstermektedir. Bu nedenle yöneticilerin yapmaları gereken, çalışanlara yönelik yalnızca bağlılık oluşturmak olmayıp, aynı zamanda çalışanlarla duygusal bağlar geliştirme olmalıdır. Sözü edilen duygusal

bağların hangi faktörlere dayalı olduğunun bilinmesi konuya bir bakış açısı kazandıracaktır. Bu faktörler iç ve dış faktörler olarak ikiye ayrılmaktadır. İç ve dış faktörlerin neleri kapsadığını saptamak için yeni istihdam anlayışıyla birlikte, değişen psikolojik taahhüdün de incelenmesi gerekmektedir (Wieselsberger, 2004: 18).

Yeni istihdam ilişkisi, yetenekli çalışanların işletmede kalma nedenlerinin değiştiğini ortaya koymaktadır. Gelişmeler, iç ve dış beklentilerin karşılanması durumunda, yetenekli çalışanın işletmede kalma isteğinin artacağı ve işletmeye daha çok bağlanacağını göstermektedir.

Sadakat ve bağlılık konusundaki gelişmeler, geleneksel uygulamaların ötesinde koşulların gerçekleşmesi durumunda, değişen bir bağlılık anlayışını öne çıkarmaktadır. Günümüzde öne çıkan durum, yetenekli çalışanların belirli bir işletmeye bağlanma istekleri yerine, kariyerlerine yoğunlaşma çabaları olarak karşımıza gelmektedir (Wieselsberger, 2004: 20).

2.2. Örgütsel Sinizm

Sinizm kavramı, örgütsel davranış literatürde son zamanlarda ilgi görmeye başlayan bir kavramdır. Andersson vd. (1997), bireylerin yalnız kendi çıkarlarını gözettiğine, çıkarlarını her şeyin üzerinde tuttuğuna inanan ve buna göre herkesi çıkarıcı kabul eden kimseyi "sinik" ve bunu açıklamaya çalışan düşünceye "sinizm" adını vermişlerdir (Andersson vd.,1997: 449-469).

Örgütsel sinizm ile ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmakla birlikte Dean vd., (1998), tarafından yapılmış olan "bireyin istihdam edildiği örgüte karşı olumsuz tutumu" genel kabul görmüş bir tanım olarak karşımıza çıkmaktadır (Brown, Cregan, 2008: 667-686). Yine Abraham (2000), örgütsel sinizmi; bir örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna dair inançtır diyerek tanımlamış ve bu inancın, güçlü bir negatif duygusal tepkiyle birleştiğinde itibar sarsıcı ve kritik davranışlara yol açtığını ifade etmiştir (Abraham, 2000: 269).

Örgütsel sinizm ile ilgili olarak Dean vd. (1998: 345), örgütsel sinizm boyutlarını ele almıştır. Bunlar örgüte karşı duyulan olumsuz duyguları içeren inanç (bilişsel boyut) ve daha sonra örgütte meydana gelen olumsuz durumlar karşısında ortaya çıkan duygusal tepkiler (duyuşsal boyut) olup,

son boyutta ise örgüte karşı olumsuz tavır ve davranışlarda bulunma (davranışsal boyut) olarak belirtilmiştir.

Sinizmi oluşturan alt boyutlardan bilişsel boyut, işgörenlerin örgütün dürüstlükten, adillikten yoksun olması durumu olarak algılanması şeklinde tanımlanmaktadır. Duyuşsal boyut, işgörenlerin bilişsel boyuttaki algılaması sonrasında; sinirlenme, kızma, gerilim hissetme, endişe duyma gibi duygusal tepkileridir. Davranışsal boyutta, işgörenlerin işletme ile ilgili olarak, çevresine olumsuz olarak aktarması, şikayet etmesi, eleştiride bulunması olarak ifade edilmektedir (Dean vd. 1998: 345-346).

Duyuşsal boyutta görülen, saygısızlık, karşısındakini küçümseme, nefret etme, kendini beğenme, hayal kırıklığı ve güvensizlik gibi duyguların (Kalağan, 2009: 47) özellikle hizmet sektöründe müşterilere hissettirildiği düşünülmektedir.

2.2.1. Örgütsel Sinizmin Nedenleri

Örgüt içinde sinizme neden olan bir çok farklı unsurun olduğu görülmüştür. Yanlış yönetilen değişim çabaları, aşırı stres ve rol yükü, kişisel ve örgütsel beklentilerin karşılanmaması, yetersiz sosyal destek, rekabet düzeyine kıyasla yetersiz düzeyde terfi, amaç çatışması, artan örgütsel karmaşıklık, karar alımında etkili olma düzeyinin düşüklüğü, iletişimsizlik, psikolojik sözleşme ihlalleri, işten çıkarma da sinizmin nedenlerinden bazılarıdır (Andersson, 1996; Reichers vd, 1997; Wanous vd.,1994).

Özellikle sinizmin düşük liderlik potansiyeli, aşırı şüphecilik, yüksek endişe, içedönüklük ve istismarcı bir inanç sistemi ile pozitif bir ilişki içinde olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca obsesif ve kompulsif bozukluklar, negatif duygusallık, makyavelizm gibi kişilik özellikleri de örgütsel sinizmin ortaya çıkmasında etkili olabilir (Özgener, vd, 2008: 56).

2.2.2. Örgütsel Sinizmle İlgili Çalışmalar

Literatürde örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki ile ilgili az sayıda çalışmaya rastlanmaktadır.

Brandes ve diğerleri (1999) orta büyüklükteki bir fabrikada çalışan 129 yönetici ve işgören üzerinde yapmış oldukları araştırmada, örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, işgören katılımı ve yöneticinin biçimsel davranışı arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık arasında güçlü ve negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, örgütsel sinizm ile işgören katılımı arasında orta düzeyde negatif ve yöneticilerin biçimsel rol davranışı arasında düşük düzeyde negatif bir ilişkinin var olduğu gözlenmiştir.

Delken'in (2004) çağrı merkezinde yaptığı araştırmada, örgütsel sinizm ve demografik özellikler arasındaki ilişkiler belirlemeye çalışılmış ve bu doğrultuda psikolojik sözleşme ihlali ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkide demografik özellikler aracı değişken olarak belirlenmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, psikolojik sözleşme ve örgütsel sinizm ilişkisi arasında demografik değişkenlerin etkisi bulunmamakta, yalnızca çalışanlardan bekar olanların örgütsel sinizm düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.

Kasapoğlu (1992), Ankara Tıp, Gazi Tıp ve Hacettepe Tıp Fakültelerinin ilk ve son sınıf öğrencileri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, öğrencilerin mesleki tercihleri ve mesleğe ilişkin bazı değerlerindeki değişimleri incelemiştir. Bu araştırmada, insan sevgisini ölçmek için humanitarianizm, kendi çıkarlarını ön plana alıcı tutumların ölçülmesinde Mach IV ve insanları hakir görme konusunda sinizm ölçeği uygulanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre; humanitarianizm ile Mach IV ve sinizm arasında negatif, Mach IV ile sinizm arasında da pozitif bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Yine çalışmalarında baba mesleği ile sinizm değerleri incelenmiş ve babası serbest çalışan (yüksek eğitim alıp bir meslek sahip olup da serbest çalışanlar) öğrencilerin sinizm ortalamaları en yüksek, babası vasıfsız çalışan olan öğrencilerin sinizm ortalamaları en düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Öğrencilerin mezun oldukları lise türü ile sinizm düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, yabancı dil eğitilmiş mezun olan öğrencilerin sinizm ortalamaları, teknik meslek lisesinden mezun olanlara göre daha yüksek bulunmuştur (Akt: Kalağan, 2009: 117).

Efiliti ve diğerleri (2008), “genel sinizm” ve “örgütsel sinizm” kavramlarının kuramsal çerçevesini oluşturmuş ve Akdeniz Üniversitesi bünyesinde rektörlük, fakülte ve yükseköğretim birimlerinde görev yapan 48

yönetici sekreterin örgütsel sinizm yaşama durumlarını ortaya koymayı amaçlamışlardır. Yönetici sekreterlerin sinizm yaşama durumları değerlendirildiğinde, yönetici sekreterlerin yaşama, insanlara ve bağlı buldukları örgüte bakış açılarının orta düzeyde sinik eğilimli olduğu gözlenmiştir.

Tokgöz ve Yılmaz (2008) Eskişehir il merkezinden sekiz, Alanya'dan dokuz olmak üzere toplam 17 otel işletmesindeki 346 işgören üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmaları ile işgörenlerin genel sinizm ve örgütsel sinizm düzeyleri ve demografik değişkenleri arasındaki ilişkilerini analiz etmişler ve “genel sinizm” ile “örgütsel sinizm” arasında düşük, ama anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Otel işgörenlerinin, hem genel hem de örgütsel sinizm düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri ve yaş değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İşgörenlerin eğitim düzeyi ile genel sinizm düzeyleri arasında bir farklılık bulunmazken, işgörenlerin örgütsel sinizm düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Bu farklılık ile eğitim düzeyi arttıkça örgütsel sinizmin de arttığı belirlenmiştir (Tokgöz ve Yılmaz; 2008: 283-305).

Bu bağlamda turizm endüstrisindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizmin birbirleriyle olan ilişkisi ele alınarak araştırılmaya çalışılmıştır.

3. YÖNTEM

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Ankara'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı, bağımsız, yerli veya yabancı zincire ait otellerde çalışanlar oluşturmaktadır. Evrene yönelik bilgi toplama aşamasında, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden elde edilen verilere göre Ankara'daki tüm dört ve beş yıldızlı otellerden (11 beş yıldızlı, 29 dört yıldızlı) anket çalışmalarına katılmaları için destek istenmiştir. Evreni oluşturan yöneticilerin tamamına ulaşma imkânı bulunduğundan, örneklem sayısının saptanmasına gerek duyulmamıştır. Ancak, bazı oteller iş yoğunluğu, işletme dışına bilgi verememeleri ve çok fazla anket doldurma

talebi gibi nedenlerle anket çalışmasına katılmayı reddetmişlerdir. Otellerdeki yöneticiler ile doğrudan görüşme yoluyla anket uygulamasına gidilerek tam sayım yöntemi uygulanmıştır. Geri dönüşü sağlanan 224 adet anketin 210 tanesi değerlendirmeye alınmıştır.

3.2. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırma için gerekli veriler anket tekniği aracılığıyla elde edilmiş ve SPSS 16 programı ile analiz edilmiştir. Veri toplama aracı olarak örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda anketin ilk başında katılımcının cinsiyet, yaş, şu anda görevli olduğu işletmedeki çalışma süresi, medeni durumları, eğitim durumları, işletmedeki pozisyonları ve çalıştıkları departman sorularının yer aldığı denek bilgi formundan yararlanılmıştır.

Örgütsel bağlılığa ait verileri toplamak için Meyer, Allen ve Smith'in (1993) çalışmalarında kullandıkları 18 maddeden oluşan soru formundan faydalanılmıştır. Kullandığımız ölçek daha önce Allen ve Meyer (1990) ve Meyer ve Allen (1991) tarafından kullanılan ölçeklerle örtüşmektedir. Ölçekte literatürde de incelediğimiz 3 farklı bağlılık boyutu ele alınmıştır. Bunlar; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktır. Meyer, Allen ve Smith çalışmalarında Cronbach Alpha değerlerini duygusal bağlılık için 0.82, devam bağlılığı için 0.74 ve normatif bağlılık için 0.83 olarak bulmuşlardır. Kullandığımız ölçeğe literatürde sıkça rastlanılmıştır. Meyer ve Allen'in geliştirdiği ölçeğin daha önce Özdevecioğlu (2003); Gül ve Oktay (2003); Yalçın ve İplik (2005) vb. birçok çalışmada kullanıldığı görülmektedir. Çalışmamızda duygusal bağlılığı, devam bağlılığını ve normatif bağlılığı ölçmek için toplamda 18 soru sorulmuştur. Her boyut için 6 soru mevcuttur. Anketin 1.,2.,3.,15.,16.,17. soruları duygusal bağlılığı, 4.,5.,6.,7.,8.,9. sorular devam bağlılığını, 10.,11.,12.,13.,14.,18. soruları normatif bağlılığı ölçmektedir.

Örgütsel sinizm algısını ölçmek için ise Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999) tarafından geliştirilen ve 13 maddeden oluşan örgütsel sinizm ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeği Arabacı (2010), Kalağan ve Aksu (2010) tarafından yapılan çalışmalarda da kullanılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeğinde bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç boyut yer

almaktadır. Sorulardan 1.,2.,3.,4.,5. sorular bilişsel boyut, 6.,7.,8.,9. sorular duyuşsal boyut ve 10.,11.,12.,13. sorular davranışsal boyutu ölçmeye yöneliktir.

Ölçeğin üst bölümüne, ölçeğin amacı, ölçekteki madde sayısı, yanıtlama biçimi hakkında bilgi verilen bir yönerge yazılmıştır. Ölçek, beşli Likert formatında yanıtlanacak şekilde düzenlenmiş ve uygulanmıştır. Ölçekteki soru maddelerine ilişkin derecelendirme, 1: kesinlikle katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: kısmen katılıyorum, 4: katılıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum olarak alınmıştır.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach Alpha katsayısının tespit edilmesi suretiyle belirlenmiştir. Bu doğrultuda, araştırmanın bağlılık ölçeği için $\alpha=0,83$; sinizm ölçeği için $\alpha=0,88$ olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar özellikle sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalar için yüksek düzeyde güvenilir sonuçlar olarak kabul edilmektedir. Alt boyutlarda da bağlılık alt boyutunu oluşturan duygusal bağlılık için $\alpha= 0,76$; devam bağlılığı için $\alpha=0,72$; duyuşsal bağlılık için $\alpha=0,77$ olarak tespit edilmiştir. Sinizmi oluşturan alt boyutlara bakıldığında bilişsel boyut için $\alpha=0,81$; duyuşsal boyut için $\alpha=0,82$; davranışsal boyut için $\alpha=0,73$ olarak tespit edilmiştir.

3.3. Verilerin Analizi

Örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm algısının kişisel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği nonparametrik testlerden Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis H testi kullanılarak analiz edilmiştir. Örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkide korelasyon analizi ile test edilmiş çalışmanın amacı doğrultusunda yorumlanmıştır.

4. Bulgu ve Yorumlar

4.1. Araştırma Örnekleme İlişkin Bulgular

Tablo 1. Çalışma Grubuna Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Kişisel Bilgiler				Kişisel Bilgiler			
		f	%			f	%
Cinsiyet	Kadın	98	46,7	Medeni Durum	Evli	84	40,0
	Erkek	112	53,3		Bekar	126	60,0
Yaş	21-25	41	19,5	Çalışılan Departman	F&B	58	27,6
	26-30	68	32,4		İnsan Kaynak.	23	11,0
	31-35	65	31,0		Önbüro	42	20,0
	36-40	28	13,3		Muhasebe	13	6,2
	41-45	6	2,9		Satış ve Paz.	10	4,8
	46-+	2	1,0		Kat Hizm.	38	18,1
İşletmede Çalışma Süresi	1 yıldan az	38	18,1		Güvenlik	18	8,6
	1-5 yıl	110	52,4		Diğer	8	3,8
	6-10 yıl	39	18,6		Yıldız Sayısı	4 Yıldızlı	92
	11-15 yıl	20	9,5	5 yıldızlı		18	8,6
	16-20	2	1,0	Eğitim	İlköğretim	42	20,0
	21-+	1	0,5		Ortaöğretim	102	48,6
			Önlisans		43	20,5	
			Lisans		23	11,0	

Araştırmaya katılan otel işletmelerinde çalışanların kişisel özelliklerine ait frekans ve yüzde dağılımı tablo 1’de verilmiştir. Tablo 1’e bakıldığında ankete katılanların % 53,3’ü erkek, % 46,7’si kadındır. Yaş gruplarına bakıldığında ankete katılanların % 51,9’u otuz yaşın altındadır. Buradan otellerde istihdam edilen işgörenlerin yaş ortalamalarının çok yüksek olmadığı görülmektedir. İşletmede çalışma süresi bakımından 1-5 yıl çalışma süresine sahip olanların oranı % 52,4 tür. Toplamda beş yıldan daha az çalışma süresine sahip işgörenlerin oranı % 70,5’tir. Turizm sektöründe işgören devir hızının yüksek olduğu da düşünülebilir. Araştırmaya katılanların medeni durumlarına bakıldığında % 60’ı bekar, % 40’ı evlidir. Çalışılan departman oranlarına bakıldığında ise % 27,6’sı yiyecek içecek, % 20’si ön büro, %18,1’i kat hizmetleri departmanının çalışmaktadır. Katılımcıların çalıştıkları departmanların ağırlıklı olarak yiyecek içecek, ön büro ve kat hizmetleri departmanlarında yoğunlaşması otel işletmelerindeki bölümlere göre istihdam dağılımı ile uyumaktadır. Bu departmanlar özellikle müşteri ile yüz yüze iletişimin yoğun olduğu departmanlardır. Araştırmaya katılan çalışanların % 56,2’si beş yıldızlı otellerde, % 43,8’i dört yıldızlı otellerde görev yapmaktadır. Eğitim durumu açısından bakıldığında işgörenlerin eğitim düzeyleri genelde ortaöğretim seviyesinde yoğunlaşmaktadır. Ortaöğretim mezunlarının oranı % 48,6’dır. Ankete katılanların yaklaşık yarısı orta öğretim mezunudur. Bu elde edilen bu veri otelcilik sektöründeki kalifiye eleman problemini ortaya taşımaktadır.

4.2. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm Algısına Ait Bulgular

Tablo 2. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizme Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Mean (X)	Standart Sapma (S.S.)
Duygusal Bağlılık	3,42	0,811
Devam Bağlılığı	3,37	0,934
Normatif Bağlılık	3,50	0,729
Örgütsel Bağlılık	3,43	0,646
Bilişsel Boyut	2,17	1,033
Duyuşsal Boyut	2,15	1,018
Davranışsal Boyut	2,16	1,127
Örgütsel Sinizm	2,16	0,840

Tablo 2'ye bakıldığında araştırma kapsamında örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm tutumları ve alt boyutlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Örgütsel bağlılık ölçeğinin geneli için ortalama $X=3,43$; örgütsel sinizm ölçeğinin geneli için $X=2,16$ olarak tespit edilmiştir. Buradan otellerde çalışanların yüksek bir bağlılığa sahip olduğu, sinizm tutumunun da düşük olduğu söylenebilir. Alt boyutlarda da bağlılık düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. Örgütsel sinizmle ilgili olarak alt boyutlarda da ortalamasının altında bir sinizm puanı elde edilmiştir. Puanlamalar açısından 1-5 arası değer alan bağlılık ve sinizm ölçekleri için, puan yükseldikçe bağlılık artmakta, puan düştükçe de sinik duygu azalmaktadır.

4.3. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Kişisel Özellikleriyle Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm Tutumuna İlişkin Farklılıkların Karşılaştırılması

Otel işletmelerinde çalışanların kişisel özellikleri olarak tanımlanan cinsiyet, yaş, eğitim durumu, işletmede çalışma süresi, çalışılan departman ve yıldız sayısına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testi ile analiz edilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm Algularının Cinsiyete Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Mann-Whitney U Testi

	Medeni Durum	N	Med	Z	Mann-Whitney U	p
Duygusal Bağlılık	Kadın	98	3,50	-0,284	5363,50	0,776
	Erkek	112	3,55			
Devam Bağlılığı	Kadın	98	3,50	-0,188	5405,50	0,851
	Erkek	112	3,50			
Normatif Bağlılık	Kadın	98	3,63	-0,416	5305,50	0,677
	Erkek	112	3,66			
Örgütsel Bağlılık	Kadın	98	3,55	-0,215	5393,50	0,830
	Erkek	112	3,61			
Bilişsel Boyut	Kadın	98	3,00	-3,858	3797,00	0,000
	Erkek	112	2,60			
Duyuşsal Boyut	Kadın	98	2,75	-2,819	4254,50	0,005
	Erkek	112	2,25			
Davranışsal Boyut	Kadın	98	3,25	-3,402	3997,50	0,001
	Erkek	112	2,75			
Örgütsel Sinizm	Kadın	98	3,07	-4,302	3599,00	0,000
	Erkek	112	2,53			

Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyete göre örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm tutumlarının 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Tablo 3'e göre örgütsel bağlılık için anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p=0,830$). Örgütsel sinizm için $Z=-4,302$ ve $p=0,000$ olarak tespit edilmiştir. Buna göre örgütsel sinizm cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Örgütsel sinizm alt boyutlarının tamamında da anlamlı bir farklılık söz konusudur. Ortanca değerlerine bakıldığında kadın çalışanların sinik algularının daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Algılarının Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Yaş	N	Med	X ²	p
Duygusal Bağlılık	21-25	41	3,33	6,430	0,267
	26-30	68	3,66		
	31-35	65	3,50		
	36-40	28	3,75		
	41-45	6	3,08		
	46+	2	3,83		
Devam Bağlılığı	21-25	41	2,83	17,831	0,003
	26-30	68	3,75		
	31-35	65	3,50		
	36-40	28	3,83		
	41-45	6	4,16		
	46+	2	3,58		
Normatif Bağlılık	21-25	41	3,16	10,925	0,053
	26-30	68	3,66		
	31-35	65	3,66		
	36-40	28	3,75		
	41-45	6	4,16		
	46+	2	3,41		
Örgütsel Bağlılık	21-25	41	3,23	12,944	0,024
	26-30	68	3,59		
	31-35	65	3,55		
	36-40	28	3,72		
	41-45	6	4,05		
	46+	2	3,59		

Araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine 0,05 anlamlılık düzeyinde Kruskal Wallis H testi ile bakılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinin geneline bakıldığında örgütsel bağlılık yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($X^2=12,944$ ve $p=0,024$). Alt boyutlarda da anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakıldığında devam bağlılığı için $X^2=17,831$, $p=0,003$ olarak tespit edilmiştir. Buna göre devam bağlılığı yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Diğer bağlılık boyutları duygusal bağlılık ($p=0,267$) ve normatif bağlılık ($p=0,053$) için anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Yaş gruplarına ait ortancalara bakıldığında yaş arttıkça örgütsel bağlılık ölçeğine verilen cevapların değerinin de genel olarak arttığı görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Örgütsel Sinizm Tutumunun Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Yaş	N	Med	X ²	p
Bilişsel Boyut	21-25	41	3,40	21,694	0,001
	26-30	68	2,80		
	31-35	65	2,60		
	36-40	28	3,00		
	41-45	6	1,70		
	46+	2	1,70		
Duyuşsal Boyut	21-25	41	2,75	14,919	0,011
	26-30	68	2,62		
	31-35	65	2,50		
	36-40	28	2,50		
	41-45	6	1,62		
	46+	2	1,00		
Davranışsal Boyut	21-25	41	3,00	12,680	0,027
	26-30	68	2,75		
	31-35	65	3,00		
	36-40	28	3,00		
	41-45	6	1,50		
	46+	2	1,00		
Örgütsel Sinizm	21-25	41	3,15	20,963	0,001
	26-30	68	2,69		
	31-35	65	2,61		
	36-40	28	2,84		
	41-45	6	1,84		
	46+	2	1,42		

Araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel sinizm algısının yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak bakılmıştır. Tablo 5'e göre örgütsel sinizm ile yaş grupları arasında $X^2=20,963$ ve $p=0,001$ olarak tespit edilmiştir. Sinizm tutumu yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Alt boyutlarda da bilişsel boyut için $X^2=21,694$ ve $p=0,001$; duyuşsal boyut için $X^2=14,919$ ve $p=0,011$;

davranışsal boyut için $X^2=12,680$ ve $p=0,027$ olarak tespit edilmiştir. Sinizm alt boyutları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Yaş grupları için ortancalara bakıldığında yaş arttıkça ortanca değeri azalmaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Algısının Çalışma Süresine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Çalışma Süresi	N	Med	X^2	p
Duygusal Bağlılık	1 Yıldan Az	38	2,91	17,70	0,001
	1-5 Yıl	110	3,66		
	6-10 Yıl	39	3,50		
	11-15 Yıl	20	4,00		
	16-20 Yıl	3	4,00		
Devam Bağlılığı	1 Yıldan Az	38	2,66	28,13	0,000
	1-5 Yıl	110	3,66		
	6-10 Yıl	39	3,83		
	11-15 Yıl	20	3,75		
	16-20 Yıl	3	3,66		
Normatif Bağlılık	1 Yıldan Az	38	2,75	27,08	0,000
	1-5 Yıl	110	3,66		
	6-10 Yıl	39	3,50		
	11-15 Yıl	20	4,00		
	16-20 Yıl	3	3,83		
Örgütsel Bağlılık	1 Yıldan Az	38	2,63	31,00	0,000
	1-5 Yıl	110	3,61		
	6-10 Yıl	39	3,53		
	11-15 Yıl	20	3,80		
	16-20 Yıl	3	3,82		

Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılıklarının çalışma süresine göre 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Örgütsel bağlılık ile çalışma süresi arasında $X^2=31,00$ ve $p=0,000$ olarak tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık çalışma süresine göre anlamlı olarak farklılık göstermektedir. Tablo 6'da ortancalara bakıldığında çalışma süresi arttıkça örgütsel bağlılık ortancalarının da arttığı görülmektedir. Örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık için $X^2=17,70$ ve $p=0,001$; devam bağlılığı için $X^2=28,13$ ve $p=0,000$; normatif

bağlılık için $X^2=27,08$ ve $p=0,000$ olarak bulunmuştur. Buradan örgütsel bağlılığı oluşturan tüm alt boyutlar içinde anlamlı bir farklılık söz konusudur.

Tablo 7. Katılımcıların Örgütsel Sinizm Tutumunun Çalışma Süresine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Çalışma Süresi	N	Med	X^2	p
Bilişsel Boyut	1 Yıldan Az	38	2,70	9,001	0,061
	1-5 Yıl	110	2,80		
	6-10 Yıl	39	2,60		
	11-15 Yıl	20	3,20		
	16-20 Yıl	3	1,00		
Duyuşsal Boyut	1 Yıldan Az	38	2,25	9,480	0,050
	1-5 Yıl	110	2,75		
	6-10 Yıl	39	2,25		
	11-15 Yıl	20	3,12		
	16-20 Yıl	3	1,00		
Davranışsal Boyut	1 Yıldan Az	38	3,00	12,376	0,015
	1-5 Yıl	110	3,00		
	6-10 Yıl	39	2,75		
	11-15 Yıl	20	3,25		
	16-20 Yıl	3	1,00		
Örgütsel Sinizm	1 Yıldan Az	38	2,65	12,431	0,014
	1-5 Yıl	110	2,80		
	6-10 Yıl	39	2,53		
	11-15 Yıl	20	3,00		
	16-20 Yıl	3	1,00		

Araştırma kapsamında örgütsel sinizm algısının işgörenlerin çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine bakılmış, 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak sinizmin çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($X^2=12,431$ ve $p=0,014$). Sinizmi oluşturan alt boyutlardan davranışsal boyut için $X^2=12,376$ ve $p=0,015$ olarak bulunmuştur. Buradan davranışsal boyut çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Diğer bilişsel ve duyuşsal boyut için anlamlı bir farklılık söz konusu değildir.

Tablo 8. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Algısının Eğitim Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	Med	X²	p
Duygusal Bağlılık	İlköğretim	42	3,83	11,458	0,009
	Orta Öğretim	102	3,50		
	Ön Lisans	43	3,33		
	Lisans ve Üstü	23	3,50		
Devam Bağlılığı	İlköğretim	42	3,83	5,058	0,168
	Orta Öğretim	102	3,41		
	Ön Lisans	43	3,50		
	Lisans ve Üstü	23	3,33		
Normatif Bağlılık	İlköğretim	42	3,83	12,261	0,007
	Orta Öğretim	102	3,58		
	Ön Lisans	43	3,33		
	Lisans ve Üstü	23	3,50		
Örgütsel Bağlılık	İlköğretim	42	3,88	12,986	0,005
	Orta Öğretim	102	3,55		
	Ön Lisans	43	3,44		
	Lisans ve Üstü	23	3,61		

Tablo 8’de katılımcıların örgütsel bağlılık tutumlarının eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ilişkin Kruskal Wallis H testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre örgütsel bağlılık ile eğitim düzeyi arasında 0,05 önem düzeyinde $X^2=12,986$ ve $p=0,005$ olarak anlamlı bulunmuştur. Örgütsel bağlılık alt boyutlarında ise duygusal bağlılık ($X^2=11,458$ ve $p=0,009$) ve normatif bağlılık ($X^2=12,261$ ve $p=0,007$) anlamlı olarak farklılık göstermektedir. Örgütsel bağlılıkla ilgili olarak ortanca değerlerinde eğitim düzeyi ilköğretimden lisans eğitimi alanlara kadar giderek azalmakta, lisans eğitimi alanlarda tekrar bir artış olmaktadır.

Tablo 9. Katılımcıların Örgütsel Sinizm Tutumlarının Eğitim Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	Med	X²	p
Bilişsel Boyut	İlköğretim	42	3,60	23,707	0,000
	Orta Öğretim	102	2,80		
	Ön Lisans	43	2,40		
	Lisans ve Üstü	23	2,00		
Duyuşsal Boyut	İlköğretim	42	3,00	13,482	0,004
	Orta Öğretim	102	2,50		
	Ön Lisans	43	2,25		
	Lisans ve Üstü	23	2,00		
Davranışsal Boyut	İlköğretim	42	3,75	29,858	0,000
	Orta Öğretim	102	3,00		
	Ön Lisans	43	2,25		
	Lisans ve Üstü	23	2,50		
Örgütsel Sinizm	İlköğretim	42	3,15	29,997	0,000
	Orta Öğretim	102	2,69		
	Ön Lisans	43	2,46		
	Lisans ve Üstü	23	2,53		

Araştırma ile ilgili olarak örgütsel sinizm tutum ölçeğine verilen cevapların eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır. Örgütsel sinizm tutumu ile eğitim arasında $X^2=29,997$ ve $p=0,000$ olarak anlamlı bulunmuştur. Bilişsel ($X^2=23,707$ ve $p=0,000$), duyuşsal ($X^2=13,482$ ve $p=0,000$) ve davranışsal ($X^2=29,997$ ve $p=0,000$) boyutlardan oluşan sinizm alt boyutları da anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ortanca değerlere bakıldığında eğitim seviyesi arttıkça sinik tutumun azaldığı görülmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Algılarının Çalışılan Departmana Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

	Çalışılan Dept.	N	Med	X ²	p
Duygusal Bağlılık	F&B	58	3,66	20,258	0,005
	İnsan Kaynak.	23	3,00		
	Ön Büro	42	3,50		
	Muhasebe	13	3,60		
	Satış ve Pazarla.	10	3,00		
	Kat Hizmet.	38	3,83		
	Güvenlik	18	3,33		
Diğer	8	3,41			
Devam Bağlılığı	F&B	58	3,66	25,647	0,001
	İnsan Kaynak.	23	2,60		
	Ön Büro	42	3,50		
	Muhasebe	13	3,16		
	Satış ve Pazarla.	10	3,83		
	Kat Hizmet.	38	3,83		
	Güvenlik	18	2,83		
Diğer	8	3,66			
Normatif Bağlılık	F&B	58	3,50	24,755	0,001
	İnsan Kaynak.	23	2,66		
	Ön Büro	42	3,66		
	Muhasebe	13	3,20		
	Satış ve Pazarla.	10	2,91		
	Kat Hizmet.	38	3,83		
	Güvenlik	18	3,75		
Diğer	8	3,50			
Örgütsel Bağlılık	F&B	58	3,55	29,875	0,000
	İnsan Kaynak.	23	2,66		
	Ön Büro	42	3,58		
	Muhasebe	13	3,50		
	Satış ve Pazarla.	10	2,80		
	Kat Hizmet.	38	3,83		
	Güvenlik	18	3,38		
Diğer	8	3,52			

Örgütsel bağlılık algısının çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediği 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak araştırılmıştır. Bu

kapsamda örgütsel bağlılık çalışan departmana göre farklılık göstermektedir ($X^2=29,875$ ve $p=0,000$). Örgütsel bağlılığı oluşturan alt boyutlardan duygusal bağlılık için $X^2=20,258$ ve $p=0,005$; devam bağlılığı için $X^2=25,647$ ve $p=0,001$; normatif bağlılık için $X^2=24,755$ ve $p=0,001$ olarak tespit edilmiştir. Buradan tüm alt boyutların çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık gösterdiği söylenebilir. Ortancalar incelendiğinde özellikle müşteri ile yüz yüze iletişim halinde olan kat hizmetleri, önbüro ve yiyecek içecek departmanlarında çalışanların bağlılık değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Örgütsel Sinizm Algısının Çalışılan Departmana Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi

	Çalışılan Dept.	N	Med	X^2	p
Bilişsel Boyut	F&B	58	2,80	12,412	0,088
	İnsan Kaynak.	23	3,00		
	Ön Büro	42	2,60		
	Muhasebe	13	3,20		
	Satış ve Pazarla.	10	3,00		
	Kat Hizmet.	38	2,70		
	Güvenlik	18	3,40		
Diğer	8	2,20			
Duyuşsal Boyut	F&B	58	2,75	18,967	0,008
	İnsan Kaynak.	23	2,50		
	Ön Büro	42	2,25		
	Muhasebe	13	3,25		
	Satış ve Pazarla.	10	2,12		
	Kat Hizmet.	38	2,12		
	Güvenlik	18	3,62		
Diğer	8	2,50			
Davranışsal Boyut	F&B	58	3,00	6,156	0,522
	İnsan Kaynak.	23	3,00		
	Ön Büro	42	3,00		
	Muhasebe	13	3,25		
	Satış ve Pazarla.	10	2,50		
	Kat Hizmet.	38	2,75		
	Güvenlik	18	3,12		
Diğer	8	2,37			

Örgütsel Sinizm	F&B	58	2,73	15,362	0,032
	İnsan Kaynak.	23	3,07		
	Ön Büro	42	2,61		
	Muhasebe	13	3,07		
	Satış ve Pazarla.	10	2,38		
	Kat Hizmet.	38	2,46		
	Güvenlik	18	3,48		
Diğer	8	2,38			

Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel sinizm tutumlarının çalışılan departmana göre farklılık gösterip göstermediği 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak araştırılmıştır. Örgütsel sinizm tutumu ile çalışılan departman arasında $X^2=15,362$ ve $p=0,032$ olarak tespit edilmiştir. Örgütsel sinizm tutumu çalışılan departmana göre anlamlı olarak farklılık göstermektedir. Örgütsel sinizmi oluşturan alt boyutlardan duyuşsal boyut çalışılan departmana göre anlamlıdır ($X^2=18,967$ ve $p=0,008$). Örgütsel sinizm tutumunu oluşturan bilişsel ve davranışsal boyut çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 12. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm Tutumlarının Otellerin Yıldız Sayısına Göre Anlamli Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Yapılan Mann-Whitney U Testi

	Medeni Durum	N	Med	Z	Mann-Whitney U	p
Duygusal Bağlılık	4 Yıldız	92	3,00	-8,940	1530,50	0,000
	5 Yıldız	118	3,89			
Devam Bağlılığı	4 Yıldız	92	2,83	-7,377	2212,50	0,000
	5 Yıldız	118	3,83			
Normatif Bağlılık	4 Yıldız	92	2,83	-10,191	985,50	0,000
	5 Yıldız	118	4,00			
Örgütsel Bağlılık	4 Yıldız	92	2,94	-11,234	521,50	0,000
	5 Yıldız	118	3,88			
Bilişsel Boyut	4 Yıldız	92	2,60	-2,084	4519,50	0,037
	5 Yıldız	118	2,80			
Duyuşsal Boyut	4 Yıldız	92	2,25	-1,404	4817,00	0,160
	5 Yıldız	118	2,75			
Davranışsal Boyut	4 Yıldız	92	2,75	-2,549	4317,50	0,011
	5 Yıldız	118	3,00			
Örgütsel Sinizm	4 Yıldız	92	2,61	-2,461	4353,50	0,014
	5 Yıldız	118	2,84			

Tablo 12’de örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm tutumunun, katılımcıların çalıştıkları otellerin yıldız sayısına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak araştırılmıştır. Örgütsel bağlılık için $X^2=521,50$ ve $p=0,000$; örgütsel sinizm için $X^2=5353,50$ ve $p=0,014$ olarak tespit edilmiştir. Buna göre, örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm tutumlarının çalışılan işletmenin yıldız sayısına göre anlamlı olarak farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık için $X^2=1530,50$ ve $p=0,000$; devam bağlılığı için $X^2=2212,50$ ve $p=0,000$; normatif bağlılık için $X^2=958,50$ ve $p=0,000$ olarak bulunmuştur. Örgütsel bağlılığı oluşturan tüm alt boyutlar için yıldız sayısı anlamlı farklılık göstermektedir. Örgütsel sinizmi oluşturan bilişsel boyut için $X^2=4519,50$ ve $p=0,037$; davranışsal boyut için $X^2=4317,50$ ve $p=0,011$ olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

4.4. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm Tutumuna İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

Tablo 13. Araştırmaya Katılan Otel Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm Tutumlarına İlişkin Correlate-Bivariate Spearman's Analiz Tablosu

	Spearman's Korelasyonu (r)	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Örgütsel Bağlılık
Bilişsel Boyut	r	-0,435	-0,503	-0,515	-0,608
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Duyuşsal Boyut	r	-0,459	-0,340	-0,372	-0,479
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Davranışsal Boyut	r	-0,395	-0,310	-0,463	-0,472
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Örgütsel Sinizm	r	-0,539	-0,498	-0,561	-0,661
	p	0,000	0,000	0,000	0,000

Tablo 13'de örgütsel bağlılık ile örgütsel sinizm tutumları arasında 0,05 önem seviyesinde istatistiksel bir ilişkinin olup olmadığı Spearman's Korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Spearman's Korelasyon tablosuna göre örgütsel bağlılık ile örgütsel sinizm arasında $r=-0,661$ ve $p=0,000$ olarak tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık ile örgütsel sinizm tutumu arasında ters yönlü kuvvetli bir ilişki söz konusudur.

Örgütsel sinizmi oluşturan alt boyutlar ile örgütsel bağlılığı oluşturan alt boyutlar arasındaki ilişkiye 0,05 önem seviyesinde bakacak olursak, bilişsel boyut ile duygusal bağlılık arasında $r=-0,435$ ve $p=0,000$; devam bağlılığı arasında $r=-0,503$ ve $p=0,000$; normatif bağlılık arasında $r=-0,515$ ve $p=0,000$ olarak tespit edilmiştir. Sinizmin alt boyutlarından bilişsel boyut ile duygusal, devam ve normatif bağlılık arasında orta kuvvette negatif bir ilişki söz konusudur.

Örgütsel sinizmin alt boyutlarından duyuşsal boyut ile duygusal bağlılık arasında $r=-0,459$ ve $p=0,000$; devam bağlılığı arasında $r=-0,340$ ve $p=0,000$; normatif bağlılık arasında $r=-0,372$ ve $p=0,000$ olarak tespit

edilmiştir. Duyuşsal sinizm boyutu ile duygusal, devam, normatif bağlılık boyutları arasında negatif yönde orta kuvvette ilişki vardır.

Davranışsal sinizm boyutu ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişki 0,05 önem seviyesinde araştırılmıştır. Davranışsal boyut ile duygusal bağlılık arasında $r=-0,395$ ve $p=0,000$; devam bağlılığı arasında $r=-0,310$ ve $p=0,000$; normatif bağlılık arasında $r=-0,463$ ve $p=0,000$ olarak tespit edilmiştir. Davranışsal sinizm boyutu ile örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında negatif yönde orta kuvvette bir ilişki tespit edilirken, davranışsal sinizm boyutu ile devam bağlılığı arasında negatif yönde düşük kuvvette ilişki tespit edilmiştir.

SONUÇ

Araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermedikleri tespit edilmiştir. Fakat ortanca değerlere bakıldığında kadın çalışanların bağlılıklarının daha düşük olduğu görülmektedir. Örgütsel sinizm tutumu için cinsiyet faktörü anlamlı bir farklılık arz etmektedir. Örgütsel sinizm ortancalarına bakıldığında da kadın çalışanların sinik tutumlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan işletmelerdeki kadın çalışanlar için bağlılıklarını arttırıcı, sinik tutumlarını azaltıcı yönetim stratejilerinin geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Örgütsel bağlılık yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ortanca değerlere bakıldığında örgütsel bağlılık algısı yaş arttıkça artmaktadır. Çalışanların yaşları arttıkça işletme için daha fazla emek harcamış olmaları, diğer işletmelerde ne ile karşılaşacaklarını bilmemeleri, iş bulamama kaygısı, buldukları pozisyonu kaybetme korkusu gibi nedenlerden dolayı çalıştıkları örgütlerine daha fazla bağlandıkları düşünülmektedir. Örgütsel sinizm tutumu yaş gruplarına göre incelenmiş ve gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Ortancalara bakıldığında da yaş değerleri arttıkça sinik tutumların azaldığı görülmektedir. Çalışanlar yaşları arttıkça daha fazla bilinçlenmektedirler ve sinik tutumlardan uzaklaşmaktadırlar. Çalışanların yaşları arttıkça ne istediklerini tam olarak bilmeleri ve bu amaç çevresinde varlıklarını sürdürmeleri sinik tutumların azalmasındaki önemli unsurlardandır.

İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ortancalarda da çalışma süresi arttıkça bağlılığın arttığı görülmektedir. Çalışma süresi arttıkça işgörenlerin kariyer planları kapsamında hedeflerine ulaşmış olmaları, örgüte olan bağlılıklarını arttırmaktadır. Bununla birlikte işletmenin çalışanlara sağladığı avantajlarda bağlılığın arttırılmasında önemli bir unsurdur. Çalışma süresi arttıkça kararlara katılımın artması, kendi lehine kararlar alan çalışanların varlığı bağlılığın artmasına neden olmaktadır. Örgütsel sinizm ile çalışma süresi arasında da anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ortancalara bakıldığında en fazla sinik tutum 11–15 yıl aralığında çalışanlarda görülmektedir. Bunun en önemli nedeni de çalışma süresi arttıkça monotonluğun verdiği bıkmışlık ve meydana gelen tükenmişlik duygusu olduğu düşünülmektedir.

Örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık ortancalarına bakıldığında ilköğretim eğitimi alanlardan lisans eğitimi alanlara kadar bağlılığın giderek azaldığı görülmekte, lisans eğitimi alanlarda tekrar bağlılık değerleri artmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek çalışanların sektörde daha kolay iş bulmaları nedeni ile bağlılığın azaldığı düşünülmektedir. Lisans eğitimi alanlar için bağlılığın yüksek olmasının bir nedeni de yönetim kademelerinde çalışanların, lisans ve üstü seviyede eğitim almış olmalarından kaynaklanmaktadır. Örgütsel sinizm tutumuna ait ortancalara bakıldığında en fazla değer ilköğretim seviyesinde eğitim alanlarda görülmektedir. Daha üst seviyelere çıkıldıkça sinik tutumda azalma görülmektedir. Eğitim seviyesi düşük olan işgörenlerin işletmelerde gerek terfiler gerekse adaletsiz ücret dağılımı gibi nedenlerle sinik tutum sergiledikleri düşünülmektedir.

Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm tutumlarının çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık ortancaları yiyecek içecek, kat hizmetleri ve ön büro gibi müşteri ile iletişim halinde olunan departmanlarda daha yüksek olduğu görülmektedir. Örgütsel sinizm tutumu içinde müşteri ile iletişim halinde olunan departmanlarda ortanca değerlerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamında amaçlardan biri olan otellerin statüsü, yıldız sayısı çalışanlar için önemli midir sorusu, yapılan Mann Whitney U testi ile

araştırılmıştır. Örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm tutumu çalışılan işletmenin yıldız sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ortanca değerlere bakıldığında bağlılık beş yıldızlı otellerde daha yüksektir. Çalışılan işletmelerin kurumsallaşmış olması, itibar sahibi bir işletme olması, işgörenlerine sağladıkları sosyal haklar gibi nedenlerle beş yıldızlı otellerde çalışanların bağlılıkları daha fazladır. Örgütsel sinizm ortancalarına bakıldığında beş yıldızlı otellerde çalışanların sinik tutuma daha yatkın oldukları görülmektedir.

Araştırmanın ana problemini oluşturan bağlılık ile sinizm ilişkisi Spearman's Korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Örgütsel bağlılık ile örgütsel sinizm arasında yüksek kuvvette negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buradan işletmelerine bağlı olan çalışanların daha az sinizm tutumu içersinde oldukları; sinik tutum gösterenlerinde daha az örgütsel bağlılık hissettikleri tespit edilmiştir. Alt boyutlarda da bağlılık ile sinizm arasında ters yönde genel olarak orta kuvvette bir ilişki vardır.

Örgütsel bağlılık özellikle entelektüel sermayenin önem kazandığı dönemde daha fazla dikkate alınmaya başlamıştır. Kalifiye eleman sorunun bulunduğu otelcilik sektöründe de çalışanların bağlılıklarını sağlamak yönetimin başlı başına fonksiyonlarından biri haline gelmiştir. Örgütlerde özellikle duygusal bağlılığın sağlanması, bireyin örgütüne karşı olumsuz tutumu olarak tanımlanan sinizmi kayda değer şekilde azaltacaktır. Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin sağlanmasında işletmeye bağlı, sinik tutum içerinde olmayan çalışanlar işletmeler için hayati öneme sahiptir.

Sinik tutumların önlenmesi için yönetim kademesinin de yapması gerekenler vardır. Özellikle çalışanlar arasında haksızlıkların yapılmaması, stresin azaltılması, fazla iş yükünün olmaması, kayda değer sosyal desteğin sağlanması, iletişim engellerinin ortadan kaldırılması gibi örgütsel bağlılığı arttırıcı sinik tutumları azaltıcı unsurlar mutlaka yönetim kademesi tarafından yerine getirilmelidir.

KAYNAKÇA

Abraham, R. (2000), "Organizational Cynicism; Bases and Consequences", *Genite, Social and General Psychology Monographs*, 126 (3): ss. 269-292.

- 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*. 63. ss. 1-18.
- Andersson, L. M. ve Thomas S. B. (1997), "Cynicism in the Workplace: Some Causes and Effects", *Journal of Organizational Behavior*, A.S.A. 18, ss. 449-469.
- Andersson, L. M. (1996), "Employee Cynicism: An Examination Using A Contract Violation Framework", *Human Relations*, 49(11): ss. 1395-1418.
- Arabacı, I. B. (2010), "The Effects of Depersonalization and Organizational Cynicism Levels on the Job Satisfaction of Educational Inspectors", *African Journal of Business Management* Vol. 4(13), ss. 2802–2811.
- Balay, R. (2000), *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Brandes, P, Dharwadkar, R. Ve Dean, J. W. (1999), Does Organizational Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes. *Eastern Academy of Management Proceedings*, ss. 150–153.
- Brown, M. ve Cregan, C. (2008), "Organizational Change Cynicism: The Role of Employee Involvement", *Human Resource Management*, 47(4), ss. 667–686.
- Çakar, N. D. ve Ceylan, A. (2005), "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1. ss. 52–66.
- Dean, J. W., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1998), "Organizational Cynicism", *The Academy of Management Review*, 23(2): ss. 341-352.
- Delken, M. (2004), "Organizational Cynicism: A Study Among Call Centers (Dissertation of Master of Economics), Faculty of Economics and Business Administration", University of Maastricht, Maastricht.
- Efiliti, S., Gönen, Y. ve Öztürk, F. (2008), "Örgütsel Sinizm: Akdeniz Üniversitesinde Görev Yapan Yönetici Sekreterler Üzerinde Bir Alan Araştırması" 7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon, ss. 1-14.
- Gaertner, K. N. ve Nollen, S. D. (1989), Career Experiences, Perceptions of Employment Practices and Psychological Commitment to the Organization,, *Human Relations* 42, 11: ss. 975-991.

- Gül, H. ve Oktay, E. (2003), “Çalışanların Duygusal Bağlılıklarının Sağlanmasında Conger ve Kanungo’nun Karizmatik Lider Özelliklerinin Etkileri Üzerine Karaman ve Aksaray Emniyet Müdürlüklerinde Yapılan Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 10, ss. 403–427.
- Kalağan, G. (2009), “Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki”, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı, Antalya.
- Kalağan, G. ve Aksu, M. B. (2010), “Organizational Cynicism of the Research Assistants: A Case of Akdeniz University”, Provedia Social and Behavioral Sciences, Vol 2, ss. 4820-4825.
- Meyer J. P., Allen N. J., Smith C. (1993), Commitment to Occupations : Extension and Test of a Three-Component Conceptualization, Journal of Applied Psychology, 78(4), ss .538–551.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1991), “A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment”, Human Resources Management Review, Vol: 1, ss. 61–89.
- Morrow, P. C. (1983), Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment, Academy of Management Review 8, 3, ss. 486-500.
- Özdevecioğlu, M. (2003), “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, D.E.Ü.İ.İ.B.F., 18(2), ss. 113-130.
- Özgener, Ş., Öğüt, A. ve Kaplan M. (2008), “İşgören-İşveren İlişkilerinde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Sinizm”, Örgütsel Davranışta Seçme Konular, Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar, ed. M. Özdevecioğlu ve H. Karadal, İlke Yayınevi, Ankara, ss. 53-72.
- Özler, D. E., Atalay, C. G. ve Şahin, M. D. (2010), “Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle mi Bulaşır?”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2): ss. 47-57.
- Randall, D. M. ve Cote, J. A. (1991), Interrelationships of Work Commitment Constructs, Work and Occupations, 18, 2: ss. 194-211.

- Reichers, A. E., Wanous, J. P. ve Austin, J. T. (1997), "Understanding and Managing Cynicism About Organizational Change", *Academy of Management Executive*, 11(1): ss. 48-59.
- Tokgöz, N. ve Yılmaz, H. (2008), "Örgütsel Sinizm: Eskişehir ve Alanya'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), ss. 238-305.
- Wanous, J. P., Reichers, A. E. ve Austin, J. T. (1994), "Organizational Cynicism: An Initial Study", *Academy of Management Best Papers Proceedings*, ss. 269-273.
- Wieselsberger, K. (2004), *The Psychological Contract is Dead, Long Live the Psychological Contract: Issues of talent management and retention in the context of the new employment relationship*, London School of Economics, August.
- Yalçın, A. ve İplik, F. N. (2005), "Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.14, Sayı: 1, ss. 395-412.