

OTEL İŞLETMESİ İŞGÖRENLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI

Mehmet YEŞİLTAŞ*
Yasin KELEŞ**

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının, demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmektir. Bu amaçla, Ankara'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki 359 işgören üzerinde anket uygulanmıştır. İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre farklılıklarını belirleyebilmek için, bağımsız örneklemeler için t testinden ve tek yönlü varyans analizinden (ANOVA) yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarında çalıştıkları otel türleri, çalıştıkları bölümler ve eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Kavramlar: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Otel İşletmeleri, Demografik Özellikler.

COMPARISON OF HOTEL EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS ACCORDING TO THEIR DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the differences of the organizational citizenship behavior of the employees according to their demographic characteristics. For this purpose, a questionnaire was applied to 359 employees who work at four and five star hotels in Ankara. Data obtained from the questionnaire were analyzed using appropriate statistical techniques. In order to determine the demographic variables and organizational citizenship behavior, independent sample t-test and one-way variance (ANOVA) analyses were conducted. The results of the study suggest that significant differences are found in the organizational citizenship behavior of the employees according to the hotel type, their departments and educational levels.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Hotel Establishments, Demographic Characteristic.

* Doç. Dr., Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Bölümü.

** Öğr. Gör., Giresun Üniversitesi, Bulancak Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü.

Makalenin kabul tarihi: Şubat 2011

GİRİŞ

Son yıllarda çalışma hayatında yaşanan ekonomik ve sosyal değişimler, işletmeleri rekabet ortamında zor durumda bırakmıştır. Her ne kadar teknolojik güç ön plana çıksa da işletmelerdeki insan kaynağının önemi kaybolmamış, aksine daha önemli hale gelmeye başlamıştır. Başarılı örgütler, işine bağlı ve örgütün çıkarlarını kendi çıkarları üzerinde tutan, örgütüyle bütünleşen işgörenleri ile birlikte, rekabet ortamında çok büyük avantaj elde edebilmektedir. Bu kapsamda, gönüllü olarak gerçekleştirilen örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütler açısından büyük önem kazanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, biçimsel rol gereklerinin ötesinde ve gerçekleştirilmediğinde ceza gerektirmeyen davranışlardır (Smith vd., 1983). Bu bakımdan biçimsel iş tanımlarının ötesine geçen (Organ, 1988), örgüt için yararlı olan davranışları gönüllü olarak sergileyen (Dick vd., 2008) ve kendisinden beklenenden daha fazlasını yapan (Greenberg ve Baron, 2000) işgörenlerin önemi, her geçen gün artmaktadır. Yapılan araştırmalar, örgütsel vatandaşlık davranışı yüksek düzeyde olan işgörenlerin örgüt içindeki performanslarının, diğer işgörelere göre daha yüksek olduğunu göstermektedir (Bateman ve Organ, 1983; Moorman vd., 1993; Williams ve Anderson, 1991; Borman ve Motowidlo, 1997). Ayrıca ilgili literatürde, örgütsel vatandaşlık davranışının örgütte performans artışını sağlaması, koordinasyonu kolaylaştırması, kaynakların verimli kullanılması (Cohen ve Vigoda, 2000; Schnake ve Dumler, 2003) gibi katkılar sağladığı açıktır. Bu kapsamda, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının, demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek ve sonuçlara göre gerekli çıkarımlar yapabilmek, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının yükselmesinde ve dolayısıyla örgütsel etkinliğin artırılabilmesi açısından faydalı bilgiler sunabilecektir.

I. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir işgörenin örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlanmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000: 212). Dick vd. (2008: 391) ise örgütsel vatandaşlık davranışını, örgüt için yararlı olan, gönüllü olarak yapılan fazladan rol davranışları olarak tanımlamışlardır. Biçimsel iş değerlemesi tarafından ölçülmeyen, biçimsel ödül sistemi ile bağlantısı bulunmayan ve örgütsel açıdan istenenden daha fazlasını yapmaya yönelik fazladan rol davranışını ortaya koyan örgütsel vatandaşlık davranışı (Turnipseed, 2002: 7), sosyal bir sistem olan örgütün biçimsel olmayan yönünü ortaya koyması açısından önem taşımaktadır. Örgütün biçimsel yanını hiyerarşi, yetki, emir ve kontrol gibi kavramlar sayesinde işletecek olan yönetici; biçimsel olmayan yanı grup davranışı, bireyin ihtiyaçları, güdüleme moral gibi kavramlar yoluyla çalıştırır. Yönetimde canlılığı sağlayan da biçimsel olmayan yanın özellikleridir (Durukan, 2003: 284).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütte işgörenlerin işlerini gerçekleştirdikleri sosyal ya da psikolojik çevredeki performansını artıran davranış olarak da açıklanmaktadır (Organ, 1997: 86). Başarılı örgütler, biçimsel iş sorumluluklarının ötesinde görevde başarılı olmak için zaman ve enerjilerini gönüllü olarak kullanan çalışanlara sahiptir (Ülker, 2007: 236). Örgütsel vatandaşlık davranışları gönüllü olarak ortaya çıkmasından dolayı, huzursuzluk yaratmama, çatışma ve sorunlara neden olmama, fazla şikâyet etmeme ve başkalarının yanlışlarını bulmaya çalışmama gibi olumlu davranışları sergilemeyi de içermektedir (Turnipseed ve Murkinson, 1996: 42). Borman ve Motowidlo (1997: 67), örgütsel vatandaşlık davranışlarının işgörenlerin asıl görevi olmadığını, bu davranışların yalnızca görev faaliyetlerini destekleyerek örgütsel ve sosyal çevreyi şekillendirmeleri açısından örgütsel etkinliğe katkıda bulduklarını belirtmektedirler. Yapılan araştırmalarda, örgütsel vatandaşlık davranışını daha sık sergileyen işgörenlerin örgüt içindeki performanslarının, diğer işgörenlere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bateman ve Organ, 1983; Moorman vd., 1993; Williams ve Anderson, 1991; Borman ve Motowidlo, 1997). İlgili literatürde, örgütsel vatandaşlık davranışları, bir bütün olarak ele alınmamakta; kendi içinde farklı boyutlara ayrılmaktadır. Söz konusu boyutlara ilişkin bilgilere izleyen bölümde yer verilmektedir.

II. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışının farklı şekillerde boyutlandırıldığı görülmektedir (Podsakoff vd., 2000; Spector ve Fox, 2002: 269), Ancak yapılan araştırmalarda (Organ ve Konovsky, 1989; Farh vd., 1990; Moorman, 1991; Moorman vd., 1993; Tansky, 1993; Deluga, 1994;1995; Neuman ve Kickul, 1998; Köse vd., 2003; Hui vd., 2004; Vey ve Campbel, 2004; Somech ve Ron, 2007) en yaygın kullanılan boyutlandırmanın, Organ (1988)'in ortaya koyduğu boyutlandırma olduğu görülmektedir. Organ (1988:4), örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi olmak üzere beş boyuttan oluştuğunu öne sürmektedir. Bu boyutlarla ilgili açıklamalara aşağıda yer verilmiştir:

Özgecilik: İşle ilgili problemlerde, sorunu ortadan kaldırmak ya da önlemek amacıyla diğer çalışanlara yapılan gönüllü davranışlar olarak ifade edilmektedir (Chiaburu vd., 2007: 2284).

Vicdanlılık: Bu boyuttaki davranışlar, özellikle işgörenin, kimsenin kendini izlemediği durumlarda ortaya koyduğu davranışları içermektedir (Barkslade ve Werner, 2001:148). Vicdanlı bir birey iş sırasında, suistimal edebileceği bir ortam olsa ya da çevrede kendisini görebilecek kimse olmasa da bir özensizlik ya da dikkatsizlik göstermeyecektir (Demir, 2006: 34; Güven, 2006: 27).

Nezaket: Olası problemleri önceden görme ve önlemeye ilişkin davranışları içermekte olup (Konovsky ve Organ, 1996:255, Çekmecelioğlu, 2007:186),

iş arkadaşlarının haklarını koruma ve sürekli yapıcı tutum sergilemeyi (Schnake ve Dumler, 2003:284-285) ve bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2003:121).

Centilmenlik: Bu boyuttaki davranışlar örgütte ortaya çıkabilecek problemleri (Yu ve Chu, 2007:322) ve küçük aksamaları şikâyet etmeksizin görmezden gelmeyi içermektedir (Ackfeldt ve Coote, 2005:152).

Üyelik Erdemi: Bu boyut, açıkça konuşmayı ve birim fonksiyonlarının geliştirilmesi amacıyla önerilerde bulunmayı (Kidder, 2002:638; Acar, 2006:9), örgüt içinde olup biten yeni gelişmeler, iş yöntemleri ve şirket politikaları ile ilgilenerek bilgi sahibi olmayı ve kendini bu konularda geliştirmek için çaba sarf etmeyi (Demir, 2006:28; Güven, 2006:28), fikirlerini diğer işgörenler ile paylaşmayı (Graham, 1991:255) ve böylelikle örgütün geleceği ile ilgili aktif bir tutum sergilemeyi içermektedir.

III. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE BİREYLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİ İNCELEYEN ARAŞTIRMALAR

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, özellikle işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarında bireylerin demografik özelliklerinin etkisini incelemeye odaklanan araştırmalara pek fazla rastlanmamaktadır. Çoğu araştırmada da demografik değişkenlerin çok önemli belirleyiciler olmadığı üzerinde durulmasına karşın; literatürde de bu fikrin tersine sonuçlar ortaya koyan araştırmalar da bulunmaktadır. Bu bölümde bu araştırmalara yer verilmiştir.

Kidder (2002)'in araştırmasında kadınların erkeklere nazaran daha az üyelik erdemi davranışı sergilediği, kadınların daha fazla özgecilik davranışlarında buldukları ve cinsiyetin ile yapılan mesleğin özellikle üyelik erdemi davranışlarında önemli bir belirleyici olabileceği sonuçlarına ulaşılmıştır. Ay'ın (2007) yaptığı araştırmada ise erkeklerin daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Köse vd. (2003)'nin bir üniversitenin akademik ve idari personeli üzerinde yaptıkları araştırmada da katılımcıların cinsiyetleri ile örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket ve üyelik erdemi boyutları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Kadınların nezaket ve sivil erdem boyutlarındaki davranışları erkeklere göre daha sık sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak, Sökmen ve Boylu (2010)'nun çalışmalarında, otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Araştırma sonucunda, katılımcılarının örgütsel vatandaşlık davranışları, özgecilik, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutunda cinsiyete göre anlamlı farklılıklar göstermektedir. Buna göre kadınlar erkeklere nazaran daha fazla özgecilik ve nezaket davranışları sergilerken, erkeklerin ise centilmenlik ve üyelik erdemi boyutundaki davranışları daha fazla sergiledikleri tespit edilmiştir.

Literatürde, çoğu araştırmada örgütsel vatandaşlık ve yaş arasında anlamlı farklar bulunamamasına karşın bu sonuçları desteklemeyen çalışmalar da bulunmaktadır (Özdevecioğlu, 2003; Celep vd., 2004; Çetin, 2004; Samancı, 2006; Wanxian ve Weieu, 2007; Geçer, 2008).

İşletmede çalışma süreleri incelendiğinde bazı araştırmalarda çalışma süreleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Köse vd. (2003)'nin araştırmasında kurumda çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunda olumlu yönde bir ilişki saptanmıştır.

Wanxian ve Weieu (2007), örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili demografik bir inceleme gerçekleştirmişlerdir. Çin kuruluşlarında 349 katılımcıyla yapılan çalışmada, daha yaşlı çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışını gençlere nazaran daha fazla görev olarak algıladıkları ve örgütte daha yüksek bir pozisyona sahip oldukları; örgütsel vatandaşlık davranışlarının da daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kadın çalışanların bazı örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarında görev algılarının erkeklere göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

Yukarıda belirtilen araştırmalarda da görüldüğü gibi, bazı demografik değişkenlerin, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarında etkili olabileceği düşünülebilir. Konuya hizmet sektörü açısından bakıldığında, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları ve bu davranışların sonuçları oldukça önem kazanmaktadır. Hizmet sektöründeki en önemli alanlardan biri olan turizm sektörü, emek-yoğun bir özellik taşıdığından; işgörenlerin işlerinden doyum sağlamaları, motivasyonlarının artması ve sonuç olarak örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemesi; daha kaliteli hizmet verebilme ve dolayısıyla örgütte kazancın ve verimliliğin artması bakımından oldukça önemlidir. Turizm sektöründe, etkili hizmet sunumu için, örgütü sahiplenen, bulunduğu yerde mutlu olan işgörenler oldukça önemlidir. Çünkü turizm işletmelerinde verilen hizmetlerin türü ne olursa olsun, söz konusu hizmetler insan aracılığı ile sunulacaktır. Bu bağlamda, turizm sektöründe örgütsel vatandaşlık davranışı etkileyen belirgin değişkenlerin dışında, insan unsurunun önemi göz önünde bulundurularak; işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre karşılaştırılması önem taşımaktadır. Bu araştırmada otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları, demografik özelliklerine göre karşılaştırılmıştır.

IV. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı, otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmektir. Bu genel amaç doğrultusunda, aşağıdaki araştırma sorularına cevap aranmıştır:

- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, cinsiyetlerine göre farklılık göstermekte midir?
- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, yaşlarına göre farklılık göstermekte midir?

- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, eğitim durumlarına göre farklılık göstermekte midir?
- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, işletmede çalışma süresine göre farklılık göstermekte midir?
- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, çalıştıkları bölümlere göre farklılık göstermekte midir?
- İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları, çalıştıkları otel işletmesinin türüne göre farklılık göstermekte midir?

İşletmeler açısından örgütsel vatandaşlık davranışı, özellikle işgörenlerin performansı ve örgütsel etkinlik açısından oldukça önemlidir. Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe, müşteri ile yüz yüze iletişimin hizmet kalitesine de yansıdığı dikkate alındığında, örgütsel vatandaşlık davranışı ayrı bir önem kazanmaktadır. Bu açıdan, işgörenlerin kendileri ve çalıştıkları işlere ilişkin özelliklerine göre örgütsel vatandaşlık davranışlarının farklılıklarını belirleyebilmek, ortaya çıkabilecek eksiklikleri saptayabilmek ve işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını artırabilme kapsamında gerekli konular üzerinde durabilmek açısından önemlidir. Bu bağlamda, otel işletmelerindeki işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının hangi faktörlere göre farklılık gösterdiğinin ortaya konulması, sadece mevcut durumu ortaya koyması açısından değil; aynı zamanda ortaya çıkabilecek sonuçlar doğrultusunda gerekli önlemlerin alınması, dikkat edilmeyen durumlara dikkat çekilebilmesi, ilgili yöneticilerin, basit görünen, işgörenlerin bazı özelliklerini dikkate almaları ve bu doğrultuda yönetim ve istihdam politikalarına yön verebilmeleri açısından oldukça önemlidir. Bununla birlikte, bu çalışmada işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının, demografik değişkenlere göre farklılıklarının belirlenmesi, konu ile ilgili literatüre katkı sağlaması ve gelecek araştırmalara yön verebilmesi açısından önem taşımaktadır.

V. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

A. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini, Ankara'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Turizm istatistikleri incelendiğinde (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007a; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007b), Ankara'da 5445 yatak kapasiteli 35 adet 4 yıldızlı otel ve 7371 yatak kapasiteli 16 adet beş yıldızlı otel bulunmaktadır. Otel işletmelerinde işgören sayılarına ilişkin net bir bilgi elde edilemediğinden, işgören sayısı, yatak başına düşen işgören sayısı hesaplama yönteminden yararlanılarak hesaplanabilmektedir. Bu kapsamda, ilgili literatürde 4 yıldızlı otellerde yatak başına 0,38, beş yıldızlı otellerde ise yatak başına 0,59 işgören çalıştığına ilişkin bilgilere yer verilmektedir (Turizm Bakanlığı, 1989: 61; Ağaoğlu, 1992: 114). Bu bilgiler dikkate alındığında Ankara'da, yüzde yüz doluluk oranına göre hesaplama ya-

pıldığında, dört yıldızlı otellerde en fazla 2069 ve beş yıldızlı otellerde ise en fazla 4349 işgören çalışabileceği tahmin edilmektedir. Buna göre, beş yıldızlı oteller için 4349, dört yıldızlı oteller için ise 2069 işgören araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Bu araştırmada, maliyet, zaman ve kontrol güçlüklerinden dolayı (Karasar, 2008; Ural ve Kılıç, 2006), araştırmanın evreninin tamamı yerine her türden otel işletmesinin işgörenlerinin temsil edilmesi amacıyla tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Beş ve dört yıldızlı otel işletmeleri şeklinde tabakalanan evren, küme örnekleme yönteminden yararlanılarak belirli bölgeler dikkate alınarak kümelenmiştir. Bu doğrultuda, literatürde belirtilen örnekleme hesaplama yöntemlerinden (NEA, 1965; Özdamar, 2001: 257) yararlanılarak araştırmanın örnekleme hesaplanmıştır. Bu araştırmada, evren ve örnekleme ortalaması arasında izin verilebilir hata değeri (H) $\pm 0,15$ olarak alınmış ve yapılan analizler, anlamlılık düzeyi (α) 0,05 alınarak değerlendirilmiştir. Formüldeki parametrelerden standart sapma " σ " değeri ise; 40 denek üzerinde yapılan pilot uygulama sonucu $\sigma=1$ olarak belirlenmiştir. Buna göre, beş yıldızlı oteller için 164 ve 4 yıldızlı oteller için 158 işgören araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

B. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde işgörenlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiş; ikinci bölümünde ise Basım ve Şeşen'in (2006) geliştirdiği örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinden yararlanılmıştır. Yapılan pilot uygulama sonucunda, anketteki maddelerin güvenilirlik katsayısı 0.82, uygulama sonucunda ise güvenilirlik katsayısı 0.90 olarak hesaplanmıştır. Her türden otel işgörenleri için 200'er anket dağıtılmış; dört yıldızlı oteller için 188, beş yıldızlı oteller için ise 181 işgörene ait veriler değerlendirmeye alınmıştır.

C. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma kapsamında toplanan veriler, ilgili istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmaya katılanların mevcut durumuna ilişkin özelliklerini ortaya koymak amacıyla yüzde ve frekans analizlerinden yararlanılmıştır. Anket maddelerinin güvenilirliğini ölçmek için, güvenilirlik analizinden yararlanılmıştır. İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının, demografik özelliklerine göre farklılıklarını belirleyebilmek amacıyla, bağımsız örneklemler için t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) gerçekleştirilmiştir. Bu analizlerde ortaya çıkan farklılıkların, hangi değişkenlerden kaynaklandığını belirleyebilmek amacıyla Bonferroni testi kullanılmıştır.

VI. BULGULAR

Bu bölümde, araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin bulgulara ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

A. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Tablo-1’de, araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik yapılan yüzde ve frekans analizine yer verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular

Demografik özellikler		f	%
Cinsiyet	Kadın	113	30,6
	Erkek	256	69,4
Yaş	18-22	49	13,3
	23-27	109	29,5
	28-32	92	24,9
	33-37	60	16,3
	38-42	42	11,4
	43 ve Üzeri	17	4,6
Bölüm	Önbüro	113	30,6
	Yiyecek-İçecek	96	26,0
	Kat Hizmetleri	77	20,9
	İnsan Kaynakları	47	12,7
	Diğer	36	9,8
Otel Türü	4 Yıldızlı	188	50,9
	5 Yıldızlı	181	49,1
İşletmede Çalışma Süresi	1 Yıl ve daha az	111	30,1
	2-4 Yıl	144	39,0
	5-7 Yıl	62	16,8
	8-10 Yıl	33	8,9
	11 Yıl ve üzeri	19	5,1
Eğitim Durumu	İlköğretim	46	12,5
	Ortaöğretim	177	48,0
	Önlisans	61	16,5
	Lisans	85	23,0

Tablo-1’de de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan işgörenlerin %30,6’sını kadın (f=113), %69,4’ünü ise erkek işgörenler (f=256) oluşturmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunu %54,4 oranı ile 23-32 yaş arası işgörenler (23-27 yaş, f=%29,5 ve 23-32 yaş:24,9) oluşturmaktadır. Bu oranı %16,3 ile 33-37 yaş aralığındaki ve %13,3 ile 18-22 ve %11,4 ile 38-42 yaş aralığındaki işgörenler oluşturmaktadır. En düşük yaş aralığı oranını ise %4,6 ile 43 ve üzeri yaş grubundaki işgörenlerin oluşturduğu görülmektedir.

İşgörenlerin çalıştıkları bölümlerin yoğunluğunu %30,6 (f=113) ile önbüro, %26,0 (f=96) ile yiyecek-içecek, %20,9 (f=77) ile kat hizmetleri, %12,7 (f=47) ile insan kaynakları bölümü ile %9,8 (f=36) ile diğer (muhasabe, teknik servis, güvenlik vb.) bölümleri oluşturmaktadır.

Katılımcıların işletmelerinde çalışma süreleri incelendiğinde yoğunluğu 4 yıla kadar işletmelerinde çalışan işgörenlerin oluşturduğu görülmektedir. 1 yıl ve daha az süredir çalışanlar %30,1 (f=111) iken, 2-4 yıl arası süredir işletmelerinde çalışanların oranı ise %39,0 (f=144)'dur. Bu oranları %16,8 (f=62) ile 5-7 yıldır ve %8,9 (f=33) oranı ile 8-10 yıldır işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. 11 yıl ve daha fazla süredir işletmelerinde çalışan grup ise %5,1 (f=19) ile en az yoğunluğa sahip olan grubu temsil etmektedir.

Araştırmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde işgörenlerin %48,0'i (f=177) ortaöğretim mezunlarından oluşmaktadır. Bu oranı %23,7 (f=85) ile lisans mezunu, %16,5 (f=61) ile önlisans mezunu ve %12,5 (f=46) ile ilköğretim mezunu işgörenler izlemektedir.

B. KATILIMCILARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI

Tablo-2'de, araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız örneklem için t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarına İlişkin Bulgular

Boyutlar Değişkenler	Cinsiyet **	Yaş ***	Bölüm ***	Otel türü ***	Çalışma süresi ***	Eğitim durumu ***
Özgecilik	0,626	1,305	0,487	0,150	0,281	0,176
Vicdanlılık	0,262	0,607	0,021*	0,359	0,349	0,105
Nezakat	0,968	0,349	0,014*	0,011*	0,952	0,019*
Centilmenlik	0,521	1,471	0,001*	0,975	0,104	0,018*
Üyelik Erdemi	0,626	1,371	0,052	0,110	0,576	0,000*

*p<0,05

** (t testi sonucu),

*** (Anova sonucu).

Tablo-2'de de görüldüğü gibi, katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarında cinsiyetlerinin, yaşlarının ve işlemlerinde çalışma sürelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Bununla birlikte, katılımcıların çalıştıkları otel türleri, eğitim durumları ve çalıştıkları bölümlere göre örgütsel vatandaşlık davranışları incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışının

bazı boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Farklılıklara ilişkin açıklamalara, aşağıdaki tablolarda yer verilmektedir:

Tablo 3: Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarında Çalıştıkları Bölümlere Göre Farklılıkları Belirlemeye Yönelik ANOVA Testi Sonuçları

Boyutlar	Bölüm	N	\bar{X}	s.s.	F	p	Çoklu karşılaştırma
Özgecilik	Ön büro	113	4,18	0,63	0,891	0,487	-
	İnsan Kaynak.	20	4,23	0,68			-
	Yiyecek İçecek	96	4,10	0,78			-
	Diğer	33	4,34	0,73			-
	Kat Hizmetleri	77	4,06	0,78			-
	Muhasebe	30	4,22	0,78			-
Vicdanlılık	Ön büro	113	4,13	0,60	2,698	0,021*	a
	İnsan Kaynak.	20	4,35	0,76			b
	Yiyecek İçecek	96	4,24	0,77			b
	Diğer	33	4,36	0,66			b
	Kat Hizmetleri	77	4,00	0,81			a
	Muhasebe	30	4,46	0,63			b
Nezaket	Ön büro	113	4,64	0,50	2,888	0,014*	a
	İnsan Kaynak.	20	4,59	0,56			a
	Yiyecek İçecek	96	4,56	0,64			a
	Diğer	33	4,65	0,56			a
	Kat Hizmetleri	77	4,32	0,74			b
	Muhasebe	30	4,58	0,57			a
Centilmenlik	Ön büro	113	4,22	0,61	4,273	0,001*	a
	İnsan Kaynak.	20	4,28	0,65			a
	Yiyecek İçecek	96	4,05	0,66			b
	Diğer	33	4,25	0,52			a
	Kat Hizmetleri	77	3,90	0,80			b
	Muhasebe	30	4,32	0,66			a
Üyelik Erdemi	Ön büro	113	4,09	0,68	2,214	0,052	-
	İnsan Kaynak.	20	4,31	0,78			-
	Yiyecek İçecek	96	3,98	0,82			-
	Diğer	33	4,36	0,96			-
	Kat Hizmetleri	77	3,94	1,02			-
	Muhasebe	30	4,43	0,77			-

p<0,05; a,b,c,d: Farklı harflerin gösterdiği gruplar, anlamlı farklılıkların kaynağını (diğer gruplardan farkını) göstermektedir.

Tablo 3'te de görüldüğü gibi, araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının vicdanlılık, nezaket ve centilmenlik boyutları ile çalıştıkları bölümler arasında anlamlı farklılıklar gözlenmiştir. (p<0,05).

Kat hizmetleri ve önbüro bölümü çalışanlarının vicdanlılık boyutundaki davranışları, diğer bölümlerdeki çalışanların vicdanlılık boyutundaki davranışla-

rına göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Katılımcıların vicdanlılık boyutundaki ifadelerle ilişkin cevapları incelendiğinde, muhasebe bölümü çalışanlarının en fazla vicdanlılık davranışı gösterenler olduğu görülmektedir ($\bar{x}=4,46$). Muhasebe bölümünü takip eden bölümler incelendiğinde, bunların sırasıyla; diğer (teknik servis, güvenlik, park bahçe işleri) ($\bar{x}=4,36$), insan kaynakları ($\bar{x}=4,35$) ve yiyecek içecek bölümü çalışanlarıdır ($\bar{x}=4,24$). Önbüro bölümü çalışanları ($\bar{x}=4,13$) ve kat hizmetleri bölümleri çalışanları ($\bar{x}=4,00$) ortalamaları ile vicdanlılık davranışlarını en az sergileyen bölümleri temsil etmektedirler.

Kat hizmetleri bölümü çalışanlarının nezaket boyutundaki davranışları, diğer bölümlerdeki çalışanların nezaket boyutundaki davranışlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Nezaket boyutu incelendiğinde, kat hizmetleri bölümü çalışanları, bu boyuttaki davranışları en az sergileyenler olarak ($\bar{x}=4,32$), diğer boyutlardan farklıdır. Nezaket boyutu davranışlarının en sık sergilendiği bölümler ise sırasıyla, diğer (teknik servis, güvenlik, park bahçe işleri) ($\bar{x}=4,65$), ön büro ($\bar{x}=4,64$), insan kaynakları ($\bar{x}=4,59$), muhasebe bölümü ($\bar{x}=4,58$) ve yiyecek-içecek bölümleridir ($\bar{x}=4,56$).

Kat hizmetleri ve yiyecek içecek bölümü çalışanlarının centilmenlik boyutundaki davranışları, diğer bölümlerdeki çalışanların centilmenlik boyutundaki davranışlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Araştırmaya katılanların centilmenlik boyutu ifadelerine verdiği cevaplar incelendiğinde ise, bu boyuttaki davranışları en sık gösteren çalışanlar, sırası ile muhasebe ($\bar{x}=4,32$), insan kaynakları ($\bar{x}=4,28$), diğer (teknik servis, güvenlik, park bahçe işleri) ($\bar{x}=4,25$) ve önbüro ($\bar{x}=4,22$) bölümleri iken; söz konusu bu boyuttaki davranışların en az sergilendiği bölümler ise yiyecek-içecek ($\bar{x}=4,05$) ve kat hizmetleri ($\bar{x}=3,90$) bölümleridir.

Tablo 4: Katılımcıların Çalıştıkları Otel Türleri Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki Farkları Belirlemeye Yönelik Yapılan t Testi Sonuçları

Boyutlar	Otel Türü	\bar{X}	s.s.	t	p	Çoklu Karşılaştırma
Özgecilik	4 yıldızlı	4,10	0,70	-1,444	0,150	a
	5 yıldızlı	4,21	0,75			
Vicdanlılık	4 yıldızlı	4,16	0,69	-0,918	0,359	a
	5 yıldızlı	4,23	0,75			
Nezaket	4 yıldızlı	4,62	0,49	2,545	0,011	b
	5 yıldızlı	4,46	0,72			
Centilmenlik	4 yıldızlı	4,09	0,62	-0,031	0,975	a
	5 yıldızlı	4,10	0,75			
Üyelik Erdemi	4 yıldızlı	4,19	0,78	1,602	0,110	a
	5 yıldızlı	4,05	0,90			

$p<0,05$; a,b: Farklı harflerin gösterdiği gruplar, anlamlı farklılıkların kaynağını (diğer gruplardan farkını) göstermektedir.

Tablo-4 incelendiğinde, katılımcıların çalıştıkları otel türü ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasındaki farklılığı belirlemeye yönelik yapılan t testi sonucunda, yalnızca nezaket boyutunda anlamlı bir farklılık bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p < 0,05$).

Tablo-4'te de görüldüğü gibi, 4 yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin, 5 yıldızlı otel işgörenlerine nazaran, daha fazla nezaket davranışları gösterdiği sonuçlarına ulaşılmıştır. 4 yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin nezaket boyutu davranışları ortalamaları $\bar{X} = 4,62$ iken, bu ortalamanın 5 yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinde $\bar{X} = 4,46$ olduğu saptanmıştır. Her ne kadar nezaket boyutu davranışları, otel türüne göre farklılık gösterse de, ortalamalardan da anlaşılacağı gibi, söz konusu bu boyuttaki davranışların, olumlu bir değer olan 4'ün üstünde ve en olumlu değer olan 5'e yakın olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Eğitim Düzeylerine Göre Farklılıkları Belirlemeye Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)

Boyutlar	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	s.s.	F	p	Çoklu karşılaştırma
Özgecilik	İlköğretim	46	3,98	0,82	1,655	0,176	-
	Ortaöğretim	177	4,14	0,80			-
	Önlisans	61	4,15	0,66			-
	Lisans	85	4,27	0,52			-
Vicdanlılık	İlköğretim	46	3,96	0,83	2,061	0,105	-
	Ortaöğretim	177	4,20	0,77			-
	Önlisans	61	4,25	0,60			-
	Lisans	85	4,26	0,61			-
Nezaket	İlköğretim	46	4,28	0,77	3,359	0,019	a
	Ortaöğretim	177	4,57	0,64			b
	Önlisans	61	4,57	0,53			b
	Lisans	85	4,62	0,49			b
Centilmenlik	İlköğretim	46	3,81	0,75	3,416	0,018	a
	Ortaöğretim	177	4,17	0,70			b
	Önlisans	61	4,07	0,64			b
	Lisans	85	4,11	0,61			b
Üyelik Erdemi	İlköğretim	46	3,58	1,06	10,299	0,000	a
	Ortaöğretim	177	4,11	0,89			b
	Önlisans	61	4,20	0,66			c
	Lisans	85	4,39	0,56			d

$p < 0,05$, $p < 0,001$ a,b,c,d: Farklı harflerin gösterdiği gruplar, anlamlı farklılıkların kaynağını (diğer gruplardan farkını) göstermektedir.

Tablo-5'te de görüldüğü gibi, katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarında, nezaket ($p < 0,019$), centilmenlik ($p < 0,018$) ve üyelik erdemi alt boyutlarında, eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p < 0,001$).

İlköğretim mezunlarının nezaket boyutu davranışları, diğer öğretim kademelelerinden mezun olan işgörenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,019$). Nezaket boyutu davranışlarında ilköğretim mezunlarının ortalaması ($\bar{x}=3,98$) iken ortaöğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,14$), önlisans mezunlarının ($\bar{x}=4,15$) ve lisans mezunlarının ($\bar{x}=4,27$) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların centilmenlik boyutu davranışları incelendiğinde, yine nezaket boyutunda olduğu gibi, bu boyutta da ilköğretim mezunlarının centilmenlik davranışları, diğer öğretim kademeleri mezunlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,018$). Centilmenlik boyutu davranışlarında ilköğretim mezunlarının ortalaması ($\bar{x}=3,81$) iken ortaöğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,17$), önlisans mezunlarının ($\bar{x}=4,07$) ve lisans mezunlarının ($\bar{x}=4,11$) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların üyelik erdemi boyutuna ilişkin davranışları incelendiğinde bütün öğretim kademeleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu göze çarpmaktadır ($p<0,000$). İlköğretim mezunlarının üyelik erdemi boyutu davranışlarının ortalaması ($\bar{x}=3,58$) iken ortaöğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,11$), önlisans mezunlarının ($\bar{x}=4,20$) ve lisans mezunlarının ($\bar{x}=4,39$) ile öğretim kademesi yükseldikçe artan davranış sıklığı göze çarpmaktadır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırmada, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının, bazı demografik değişkenlere göre farklılıkları incelenmiştir. Bu amaçla, Ankara'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki 339 işgören üzerinde anket uygulanmıştır.

Yapılan istatistiksel analizler sonucunda, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının, cinsiyetleri, yaşları ve işletmede çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). Cinsiyetlere yönelik ortaya çıkan sonuç, Kidder (2002), Köse vd. (2003), Ay (2007) ve Sökmen ve Boylu (2010)'nun araştırmalarındaki sonuçlara ters düşmektedir. Bu durum, Kidder (2002), Köse vd. (2003) ve Ay (2007)'in araştırmalarının farklı sektörlerde gerçekleştirilmesinden, Sökmen ve Boylu (2010)'nun araştırmasının aynı sektörde olsa da, evren ve örneklem seçimindeki farklılıklardan kaynaklandığı şeklinde değerlendirilebilir.

Katılımcıların çalıştıkları bölümler ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıklar incelendiğinde, vicdanlılık, nezaket ve centilmenlik boyutunda anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0,05$). Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunda, kat hizmetleri bölümü çalışanları ve önbüro bölümü çalışanları, diğer bölümlerde çalışanlara göre, bu boyuttaki davranışları daha az sergilemektedirler. Kat hizmetleri bölümü çalışanlarının diğer çalışanlara göre müşteri ile daha az iletişimde olmasından dolayı, bu sonuç doğal karşılanabilir. İşletme içinde düzenlenebilecek çeşitli sosyal etkinlikler ve ortak toplantılarla, kat hizmetleri çalışanlarının sosyal ilişkilerinin kuvvetlendirilmesi, örgütsel

misyon ve vizyondan doğrultusunda bütünleşmeleri ve böylelikle daha güçlü bir örgüt iklimi oluşturularak, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının artırılması sağlanabilir. Buna ek olarak, kat hizmetleri çalışanları için iş rotasyonuna gidilebilir. Kat hizmetleri çalışanları için iş rotasyonuna gidilmesi, diğer bölümlerin işleri hakkında bilgi sahibi olmaları ve gerektiğinde farklı birimlerde görev alabilmelerini beraberinde getirecektir. Bu durum, kat hizmetleri çalışanlarının, örgütün birer üyesi olduğu düşüncesini pekiştirebilir ve dolayısıyla gönüllü olarak gerçekleştirilecek davranış sıklığını arttırabilir. Buna karşılık, önbüro bölümü çalışanlarının da söz konusu boyutlarda düşük örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeleri, kat hizmetleri bölümü çalışanlarının tam tersine, müşteri ile çok yoğun ilişkilerden kaynaklandığı ve bu şekilde tükenmişlik düzeylerinin arttığı, dolayısıyla da daha az örgütsel vatandaşlık davranışları sergiledikleri şeklinde yorumlanabilir. Bu durumda, yine kat hizmetleri çalışanlarına yönelik gerçekleştirilmesi önerilen işletme içinde çeşitli sosyal etkinliklerin düzenlenmesi, önbüro çalışanlarını stresten uzak tutabilecek, böylelikle işgörenlerin işlerine olan ilgisi ve işyerine olan bağlılığı artırılabilir ve dolayısıyla da örgütsel vatandaşlık davranışlarını artması sağlanabilecektir. Buna ek olarak, önbüro bölümü çalışanlarının dinlenme ve izin sürelerinin incelenmesi ve gerekirse verimliliği arttırabilmek için, yeniden düzenlenmesi doğru olacaktır. Araştırmada ortaya çıkan bu sonuç, Wanxian ve Weieu'nun (2007) araştırmasındaki işgörenlerin yerine getirdikleri görevin, örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği sonucunu destekler niteliktedir.

Araştırmaya katılanların çalıştıkları otel türü ve sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışları incelendiğinde nezaket boyutunda anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0,05$). Dört yıldızlı otel çalışanlarının, beş yıldızlı otellerde çalışanlara nazaran daha fazla nezaket davranışları sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, dört yıldızlı otel işletmelerinin, beş yıldızlı otellere nazaran daha küçük ve dolayısıyla işgören sayılarının daha az olması, ast-üst ilişkilerinin ise daha yakın olmasından kaynaklandığı şeklinde yorumlanabilir. Beş yıldızlı otellerdeki örgüt yapısının karmaşıklığı, profesyonelleşme ve birimler arasındaki iletişimin sadece biçimsel yönlü olması, işgörenlerin görevlerini biçimsel yönüyle sınırlı tutabilmektedir. Her ne kadar, profesyonelleşme önemli bir husus olsa da, örgütün biçimsel olmayan yönüne olumsuz etkide bulunabileceği için, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının azalmasına sebep olabilir. Bu sonuç, gelecekte yapılacak araştırmalarda geniş bir şekilde araştırılabilir niteliktedir.

Katılımcıların eğitim düzeyleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0,05$). Nezaket boyutunda en düşük davranış sergileyenler ilköğretim mezunlarıdır ve diğerlerinden farklıdır. Yine ilköğretim mezunları, centilmenlik boyutundaki davranışları en az sergileyen grubu oluşturmaktadır. Centilmenlik boyutundaki davranışları en fazla sergileyenler sırası ile ortaöğre-

tim ve lisans mezunlarıdır. Bu durum, daha düşük seviyede eğitim alan işgörenlerin, işleri ile ilgili hizmet içi eğitim çalışmaları ile desteklenmelerini gerektirmektedir. Böylelikle, işlerine daha iyi odaklanarak örgüte bağlılıkları artabilir; dolayısıyla olumlu bir örgüt iklimi de oluşabilir. Böylelikle, kendi aralarında olan küçük sorunları kolaylıkla çözebilecek duruma gelebilirler.

Üyelik erdemi boyutunda, işgörenlerin eğitim düzeyleri arttıkça, bu boyuttaki davranışları sergilemelerindeki artış göze çarpmaktadır. Bütün eğitim kademelerinde de örgütsel vatandaşlık davranışı sıklığı birbirinden farklıdır. Daha eğitilmiş işgörenlerin, örgütün geleceği ile ilgili yönünü ifade eden üyelik erdemi boyutuna ilişkin davranışları diğer işgörelere nazaran daha sık sergilemeleri, eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin işlerinde uzmanlaşmasıyla birlikte daha analitik düşünebilmesi, örgütün misyon ve vizyonunu daha fazla sahiplenmesi ve kararlara katılma ve örgütün geleceği ile ilgili çıkarımlar yapabilmeleri ve bu doğrultuda, biçimsel iş sorumluluklarının ötesine geçebilmeleri ile açıklanabilir.

Araştırma sonucunda ortaya koyulan farklılıklar, insan kaynakları yöneticileri tarafından dikkate alınmalı ve yine işgörenlerinin verimliliğini ve etkinliğini artıran örgütsel vatandaşlık davranışlarını artırabilmek için, gerekli durumlar (eğitim programları, örgüt içi etkinlikler, iş rotasyonu vb.) değerlendirilmelidir. Bu araştırmanın sonuçları, araştırma evrenini oluşturan Ankara'daki beş ve dört yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri üzerinde genellebilir. Gelecekteki araştırmalarda, bu araştırmada da üzerinde durulan hususlar ve getirilen öneriler doğrultusunda yapılacak araştırmalar, otel işletmelerindeki hizmet kalitesinin artırılmasına ve bu konu ile ilgili literatüre katkılar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- ACAR, A.Zafer.; (2006), “Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel ve Örgütsel Etkileri”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 7 (1) , ss.1-14.
- ACKFELDT, Anna Lena ve Leonardo V. COOTE; (2005), “A Study of Organizational Citizenship Behavior in a Retail Setting”, **Journal of Bussines Research**, 58, ss.151-159.
- AĞAOĞLU, Orhan Kemal; (1992), “İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması” **Verimlilik Dergisi**, 1992, ss.110-121.
- AY, Bilgen; (2007). Öğretmenlerin Öz-Yeterlikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BARKSLADE, Kewin ve Jon M. WERNER; (2001), “Managerial Ratings of In-role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors, and Overall Performance: Testing Different Models of Their Relationship”, **Journal of Bussines Research**, 51, ss.145 – 155.
- BATEMAN, Thomas S. Ve Dennis W. ORGAN; (1983), “Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Effect and Employee Citizenship”, **Academy of Management Journal**, (26) 4, ss.587-595.
- BORMAN, Walter C. and Stephan J. MOTOWIDLO; (1997), “Introduction: Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance”, **Human Performance**, 10, ss. 67-69.
- CELEP, Cevat. , Soner POLAT, Nilgün ELBİR ve Elif YAZICI; (2004), “Orta-öğretim Okullarındaki Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Tutumları, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı”, 6-9 Temmuz 2004 İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.
- CHIABURU, Dan S., Sophia V. MARINOVA ve Audrey S. LIM; (2007), “Helping and Proactive Extra-Role Behaviors: The Influence of Motives, Goal Orientation and Social Context”, **Personality and Individual Differences**, 43, ss. 2282- 2293.
- COHEN, Aaron ve Eran VIGODA; (2000), “Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of The Relationship Between General Citizenship and Organizational Citizenship Behavior in Israel”, **Administration and Society**, (32)5, ss.596-624.
- ÇEKMECELİOĞLU, Hülya G.; (2007), “Yönetim Desteği, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Performansı Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi”, **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, 23-25 Mayıs 2007, Sakarya, ss.185-192.

- ÇETİN, Münevver.Ö.; (2004), **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**, Birinci Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 184s.
- DELUGA, Ronald J.; (1995), “The Relation Between Trust in The Supervisor and subordinate organizational citizenship behaviors”, **Military Psychology**, (7) 1, ss.1-16.
- DELUGA, Ronald J.; (1994), “Supervisor Trust Building, Leader–Member Exchange and Organizational Citizenship Behavior”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 67, ss. 315 – 326.
- DEMİR, Pelin; (2007), Aile Şirketlerinde Örgütsel Vatandaşlık: Gaziantep Uygulaması. (Yüksek lisans tezi). **Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- DICK, Rolf V., Daan V. KNIPPENBERG, Rudolf KERSCHREITER, Guido HERTEL, ve Jan WIESEKE; (2008), “Interactive Effects of Group and Organizational Identification on Job Satisfaction and Extra-Role Behavior”, **Journal of Vocational Behavior**, 72, ss.388-399.
- DURUKAN, Haydar; (2003), “Yönetimde İnsan İlişkileri”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, (11) 2, ss. 277-284.
- FARH, Jiing-Lin L., Philip M. PODSAKOFF ve Dennis W. ORGAN; (1990), “Accounting for Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction”, **Journal of Management**, (16) 4, ss.705 – 721.
- GEÇER, Hüseyin; (2008), Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Belirlenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). **Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü**.
- GRAHAM, Jill W.; (1991), “An Essay On Organizational Citizenship Behavior”, **Employee Responsibilities and Rights Journal**, (4) 4, ss.249–270.
- GREENBERG, Jerald ve BARON, Robert A.; (2000), **Behavior in Organizations**, Prentice Hall, New Jersey, 700s.
- GÜVEN, Murat; (2006), Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. (Yüksek Lisans Tezi). **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- HUI, Chun., Cynthia LEE ve Denise M. ROUSSEAU; (2004), “Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior in China: Investigating Generalizability and Instrumentality”, **Journal of Applied Psychology**, (89) 2, ss.311 – 321.
- KARASAR, Niyazi; (2008), **Bilimsel Araştırma Yöntemi (Kavramlar-İlkeler-Teknikler)**, Onsekizinci Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 310s.

- KIDDER, Deborah L.; (2002), "The Influence of Gender on The Performance of Organizational Citizenship Behaviors", **Journal of Management**, (28) 5, ss, 629-648.
- KONOVSKY, Marry A. ve Dennis W. ORGAN; (1996), "Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior", **Journal of Organizational Behavior**, 17, ss.253-266.
- KÖSE, Sevinç, Burak KARTAL ve Nilgün KAYALI; (2003), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 20, ss.1-19.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI; (2007a), Turizm Belgeli Tesis İstatistikleri, 2006. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI; (2007b), Konaklama İstatistikleri, 2006. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı.
- MOORMAN, Robert H.; (1991), "Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?", **Journal of Applied Psychology**, (76) 6, ss.845-855.
- MOORMAN, Robert H., Brian P. NIEHOFF ve Dennis W. ORGAN; (1993), "Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting The Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Procedural Justice", **Employee Responsibilities and Rights Journal**, (6) 3, ss.209-225.
- NEA (National Education Association); (1965), **Sampling and Statistic Handbook For Surveys in Education**, Asociation Press, Washington.
- NEUMAN, George A. ve Jill R. KICKUL; (1998), "Organizational Citizenship Behaviors: Achievement Orientation and Personality", **Journal of Bussines and Psychology**, (13) 2, ss. 263-279.
- ORGAN, Dennis W.; (1997), Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-up Time, **Human Performance**, (10)2, ss. 85-97.
- ORGAN, Dennis W.; (1988), **O.C.B.: The Good Soldier Syndrome**, Lexington Book, Lexington Ma, 160s.
- ORGAN, Dennis W. ve Mary A. KONOVSKY; (1989), "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior", **Journal of Applied Psychology**, (74) 1, ss. 157-164.

- ÖZDAMAR, Kazım; (2001), **Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)**, Dördüncü Baskı, Kaan Yayınları, Eskişehir, 528s.
- ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut; (2003), “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 20, ss.117-135.
- PODSAKOFF, Philip M., Scott B. MACKENZIE, Julie B. PAINE ve Daniel G. BACHRACH; (2000), “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions For Future Research”, **Journal of Management**, (26) 3, ss. 513-563.
- SAMANCI, Sevinç; (2006), **Örgütsel İklim ve Örgütsel Vatandaşlık**. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SCHNAKE, Mel E. ve Michael P. DUMLER; (2003), “Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behavior Research”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 76, ss.283 – 301.
- SMITH, C. Ann, Dennis W. ORGAN ve Janet P. NEAR; (1983), Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents”, **Journal of Applied Psychology**, (68) 4, ss. 653-663.
- SOMECH, Anit ve Ifat RON; (2007), “Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics”, **Educational Administration Quarterly**, (43) 1, ss.38-66.
- SÖKMEN, Alptekin ve Yasin BOYLU; (2010), **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir Mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme.11. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı**, 2-5 Aralık 2010, Kuşadası, ss.1-13.
- SPECTOR, Paul E. ve Suzy FOX; (2002), “An Emotion-Centered Model Of Voluntary Work Behavior Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior And Organizational Citizenship Behavior”, **Human Resource Management Review**, 12, ss. 269-292.
- TANSKY, Judith W. (1993), “Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is the Relationship”, **Employee Responsibilities and Rights Journal**, (6)3, ss. 195-207.

- TURİZM BAKANLIĞI; (1989), Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması. Ankara: Turizm Bakanlığı Yayınları.
- TURNIPSEED, David L.; (2002), “Are Good Soldiers Good? Exploring The Link Between Organizational Citizenship Behavior and Personal Ethics”, **Journal of Bussines Research**, 55, ss.1-15.
- TURNIPSEED, D.L. ve Gene MURKINSON; (1996), “Organizational Citizenship Behavior: An Examination of the influence of The Workplace”, **Leadership and Organizational Development Journal**, 17, ss.42-47.
- URAL, Ayhan ve İbrahim KILIÇ; (2006), **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi**, İkinci Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 288s.
- ÜLKER, Gönül; (2007); “Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişki: Bunların Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 14 (1), ss.227-248.
- VEY, Meredith A. ve John P. CAMPBELL; (2004), “In-Role Or Extra-Role Organizational Citizenship Behavior: Which Are We Measuring?”, **Human Performance**, 1 (17), ss.19 -135.
- WANXIAN, Li ve Wan WEIWEU; (2007), “A Demographic Study on Citizenship Behavior as in-role Orientation”, **Personality and Individual Differences**, 42, ss.225–234.
- WILLIAMS, Larry J. ve Stella E. ANDERSON (1991), “Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and in-role Behaviors”, **Journal of Management**, 17, ss. 601-617.
- YU, Chia-Ping ve Tsai-Hsin CHU; (2007), “Exploring Knowledge Contribution from an OCB Perspective”, **Information and Management**, 44, ss. 321-331.