



Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/
Journal of Travel and Hospitality Business
Cilt/Vol: 20(1), Yıl/ Year: 2023, ss/pp, 73-94
Gönderim Tarihi/ Received: 19.07.2022
Kabul Tarihi /Accepted: 20.02.2023
DOI: 10.24010/soid.1144883

Araştırma Makalesi/ Research Article

Otel İşletmelerinde Yenilikçi İş Davranışlarının Örgütsel Destek, Yönetici Desteği ve Çalışma Arkadaşı Desteği Üzerine Etkileri: İstanbul İli Örneği

The Effects of Innovative Work Behaviors on Organizational Support, Manager Support and Colleague Support in Hotel Businesses: The Case of Istanbul Province

Öğr. Gör. Pelin TUNA ARSLAN 
Sakarya Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, Türkiye
E-posta: pelintuna_@hotmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Ekrem AYDIN 
Artvin Çoruh Üniversitesi
Arhavi Meslek Yüksekokulu, Artvin, Türkiye
E-posta: ekremaydin@artvin.edu.tr

Öz

Bu çalışmanın amacı otel işletmelerinde örgütsel destek, yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteğinin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaçla İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 265 kişiden kolayda anket tekniği ile veriler toplanmıştır. Toplanan veriler Doğrulayıcı Faktör analizi ve Yapısal Eşitlik Modellemesi ile test edilmiştir. Araştırma bulguları, örgütsel desteğin, yönetici desteğinin ve çalışma arkadaşları desteğinin çalışanların bireysel yenilikçilik düzeyi üzerinde olumlu etkisi olduğunu göstermektedir. Bu çalışma üç teorik yaklaşımı bir araya getirerek (örgütsel destek, yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteği) hem turizm literatürüne katkı sağlamakta hem de otel işletmeleri yöneticilerine bireysel yenilikçiliği geliştirmede izlenecek stratejik yaklaşımın nasıl olması gerektiği yönünde yol göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel destek algısı, Yönetici desteği, Çalışma arkadaşı desteği, Yenilikçi iş davranışı

Abstract

The aim of this study is to investigate the effect of organizational support, managerial support, and coworkers' support on innovative work behavior in hotel businesses. For this purpose, data were collected from 265 people working in 4 and 5-star hotels in Istanbul by convenience questionnaire technique. The collected data were tested with Confirmatory Factor analysis and Structural Equation Modeling. Research findings show that organizational support, managerial support, and co-worker support have a positive effect on employees' innovative work behavior. This study both contributes to the tourism literature by combining three realms of knowledge (organizational support, manager support, and co-workers support) and guides hotel managers on how the strategic approach is to be followed in developing individual innovation.

Key Words: Perception of organizational support, Manager support, Co-workers support, Innovative work behavior

Extended Abstract

Purpose

This study focuses on the effect of organizational, managerial, and co-worker support on hotel business employees' innovative work behavior skills.

Background

In the tourism sector, the demands and wishes of the guests are constantly changing. For this reason, there is a greater need for innovative employees who can meet this demand in hotel businesses (Kim & Lee, 2013; Li & Hsu, 2016). Therefore, determining the factors related to individual innovative behavior guides hotel businesses in meeting guest demands. One of the most important elements that facilitates the generation of new ideas individually is to have a supportive organizational environment (Tsai vd., 2015). The trust of the individual supported by the institution he/she works for increases. As a result, employees use their energies and experiences to generate new ideas (Joiner, 2007). In addition, employees who receive support from their managers are internally motivated (Chen et al., 2016; Darvishmotevali, 2019) and feel valued (Eisenberger et al., 2002; Rhoades et al., 2001). Thus, the employee spends more effort to come up with new ideas (Chen et al., 2016). In addition to these, another factor affecting individual innovativeness is shown as helpful colleagues (Bani-Melhem et al., 2018). As a matter of fact, when the individual sees helpful colleagues around him/her, the problems encountered can be solved together with easier and new methods (Joiner, 2007).

Method

The research data were obtained from the employees of 4 and 5 star hotels, which were determined by the convenience sampling method, which is one of the non-probability sampling methods. The questionnaire form consists of 5 parts and 33 items. In the first part, there are 7 multiple-choice statements to determine the profiles of the participants. In the second part, there are 8 statements measuring the perception of organizational support, in the third part, the manager support scale consisting of 5 items, and in the last section, the co-workers support scale containing 4 items. As a result of the data collection phase, 265 valid data were reached, and these data were analyzed in two stages with smartpls3 software. In the first stage, the measurement model was evaluated in terms of construct validity and reliability criteria. In the second stage, the structural model was analyzed and hypothesis tests were carried out.

Findings

Research findings show that innovative work behavior in hotel businesses is positively and significantly related to organizational support, managerial support and colleague support. On the other hand, it is seen that this relationship is at a low level.

Results

As a result, this study contributes to the tourism literature by being among the few studies that reveal the positive relationship of individual innovation with organizational support, manager support and support of colleagues in hotel businesses. In addition, this study draws attention to the importance of organizational, manager and colleague support in the development of new service development and delivery skills of

employees who are in direct contact with guests in hotel businesses. With this aspect, it guides hotel businesses by emphasizing the importance of organizational support in personnel management and development. In addition, the present study emphasizes the necessity of creating an organizational climate that supports cooperation and cooperation among employees in hotel businesses (Baradarani & Kilic, 2018).

1. Giriş

Günümüz dünyasında firmalar rekabet edebilmek ve varlıklarını uzun dönem sürdürebilmek için yenilikçi olmak zorundadır (Dörner, 2012). Firma yenilikçiliği ise bireysel yenilikçilik ile ilişkilidir (De Jong ve Den Hartog, 2010; Janssen, 2000). Bu nedenlerle yenilikçi davranış araştırmacıların giderek daha fazla ilgisini çekmeye başlamıştır (Janssen, 2005; Kim ve Lee, 2013; Li ve Hsu, 2016). Özellikle turizm gibi müşteri taleplerinin sürekli değiştiği hizmet sektöründe yenilikçi çalışanlara daha fazla ihtiyaç olmaktadır (Kim ve Lee, 2013; Li ve Hsu, 2016). Dolayısıyla, çalışan yenilikçi davranışını yönlendiren unsurların neler olduğunun belirlenmesi değişen müşteri taleplerine nasıl daha etkin cevap verebileceği noktasında otel işletmelerine yol göstermesi açısından önemlidir.

Bireysel olarak yeni fikirlerin üretilmesini kolaylaştıran en önemli unsurlardan biri de destekleyici bir örgüt çevresine sahip olmaktır (Tsai ve diğ., 2015). Çalıştığı kurumca desteklenen bireyin kurumuna olan güveni artmaktadır. Bunun sonucu olarak da çalışanlar enerjilerini ve deneyimlerini yeni fikirlere üretmek için kullanmaktadır (Joiner, 2007). Ayrıca yöneticilerinden destek gören çalışanlar içsel olarak motive olmakta (Chen ve diğ., 2016; Darvishmotevali, 2019) ve değer gördüğünü hissetmektedir (Eisenberger ve diğ., 2002; Rhoades ve diğ., 2001). Böylece çalışan yeni fikirler ortaya koymak için daha çok emek sarf etmektedir (Chen ve diğ., 2016). Bunların yanında bireysel yenilikçiliği etkileyen diğer bir unsur ise yardımsever iş arkadaşları olarak gösterilmektedir (Bani-Melhem ve diğ., 2018). Nitekim birey çevresinde yardımsever iş arkadaşları gördüğünde karşılaşılan problemler birlikte daha kolay ve yeni yöntemlerle çözülebilmektedir (Joiner, 2007).

Bununla birlikte günümüze değin turizm sektöründe yenilikçi iş davranışını konu edinen çeşitli çalışmalarda daha çok makro düzey parametrelere odaklanılmıştır (Hussain ve diğ., 2016; Jung ve Yoon, 2018; Kim ve Lee, 2013; Hu ve diğ., 2009; Orfila-Sintes ve Mattsson, 2009). Örgütsel (Bani-Melhem ve diğ., 2018) yönetici (Dhar, 2016; Karatepe ve diğ., 2020) ve iş arkadaşı desteği (Agustina ve diğ., 2021; Bani-Melhem ve diğ., 2018) gibi bireysel özellikler çok az çalışmanın konusu olmuştur. Diğer taraftan müşteri taleplerinin sürekli değişmesi yenilikçi davranışı etkileyen unsurları belirlemeye yönelik yeni çalışmalara olan ihtiyacı artırmaktadır (Işık ve Aydın, 2016). İlaveten, Türkiye'deki otel işletmeleri için durum belirsizliğini korumaktadır.

Bu nedenlerle bu çalışmada ilgili literatür detaylı bir şekilde incelenmiş ve Sosyal Değişim Teorisine dayanarak (1) örgütsel, (2) yönetici ve (3) çalışma arkadaşları desteğinin yenilikçi iş davranışı ile ilişkisi otel işletmeleri çalışanlarından elde edilen verilerle açıklanmaya çalışılmaktadır. Teori örgütsel destek algısını konu edinen çalışmalarda sıklıkla kullanılmaktadır. Teorinin karşılıklılık ilkesine göre her iki taraf için de değişime konu olabilecek değerli unsurlar bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Birey çalıştığı destek ve değer gördüğünde örgütün amaçlarına ulaşması için daha fazla çaba gösterecektir. Böylelikle tüm taraflar bu ilişkide fayda sağlamaktadır (Kerse ve Karabey, 2019). Özellikle turizm gibi insan ilişkilerinin ön planda olduğu emek yoğun sektörlerde bu ilişki daha önem kazanmaktadır.

Bu çalışma birkaç açıdan var olan çalışmaları tamamlamakta ve ilgili literatüre katkı sunmaktadır. Birincisi, grup veya firma yeniliği ile karşılaştırıldığında çalışan yenilikçiliği daha az ilgi gören bir araştırma alanıdır (Li ve Hsu, 2016). İkincisi, daha önceki çalışmalarda hizmet endüstrisinden ziyade imalat endüstrisine odaklanılmıştır (Hu ve diğ., 2009). Üçüncüsü, bu çalışma iş yeri desteğini örgütsel, yönetici ve çalışma arkadaşı desteği olarak üç boyutuyla incelemiş ve yenilikçi davranış üzerindeki etkisini otel işletmeleri özelinde açıklamaya çalışmıştır.

2. Literatür

2.1. Örgütsel Destek Algısı

Örgütsel destek algısı, bireyin kurumuna yaptığı katkının değer görmesi (Giray ve Şahin, 2012: 2) ve kurumu tarafından mutluluğunun ve refahının önemsenmesine yönelik bireyin algısını ifade etmektedir. Diğer bir deyişle, algılanan örgütsel destek kuruluşun çalışanlarının katkılarına ne ölçüde değer verdiğine ve onların refahını ne kadar önemseydiğine ilişkin çalışanların inançlarıdır (Ahmed ve Nawaz, 2015; Eisenberger ve diğ., 1986).

Algılanan örgütsel destek bireyin saygı duyulma, bağlanma, duygusal destek ve onaylanma gibi ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bunun sonucunda da performansı artan birey çalıştığı kuruma daha faydalı olmaktadır (Çetin ve Alacalar, 2016: 199). İşyerinde çalışanların örgütsel destek algısını etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Daha önce gerçekleştirilen çalışmalar ücret, terfi, işi çekici hale getirme uygulamaları, yönetici desteği ve insan kaynakları uygulamaları gibi örgütsel unsurlar (Karacaoğlu ve Arslan, 2013: 459) ile cinsiyet, yaş, eğitim, hizmet süresi kişisel değişkenlerin (Mert ve Şen, 2019: 215) örgütsel destek üzerindeki etkilerini vurgulamaktadır. Bunların dışında çalışanlarının yaratıcı düşünce, öneri ve eleştirilerini dikkate alan, başarılı çalışanlarına iş güvencesi veren, katılımcı bir yönetim anlayışını benimseyen ve her türlü işinde liyakati esas alan (Mert ve Şen, 2019: 215), adaletli bir yönetim sergileyen (Koçak ve Yücel, 2018: 685) işletmelerde örgütsel destek algısı daha yüksek olmaktadır.

Örgütsel desteğin kuramsal temelleri Sosyal Değişim Teorisi'ne dayanmaktadır. Teori, değişim ilişkileri bir başkası tarafından sunulan önem, destek ve faydaya cevap vermeyi zorunlu kılan karşılıklılık normu ile desteklenmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Buna göre, birey ve çalıştığı kurumu arasında karşılıklı değişime tabi olan bazı unsurlar vardır. Çalışan tarafından bakıldığında, örgütsel destek algısı bireyin mutluluğuna, ruh haline ve iş tatmini algısına olumlu yansımaktadır (Akkoç ve diğ., 2012). Çalışanın kurumundan destek görmesi, örgütün iyiliği ile ilgilenme ve amaçlarına ulaşmada yardım etmeye yönelik olarak çalışan üzerine zorunluluk hissi yaratır. Dolayısıyla bunu bir minnet borcu olarak gören çalışan, kuruma karşı duygusal bağlılık oluşturur ve kuruma yardım etmek için çabasını artırır (Rhoades ve diğ., 2001). Kurum tarafından bakıldığında ise çalışan örgütün refahı ile ilgilenmekte, örgütün amaçlarına ulaşması için çaba sarf etmekte, iş yerine karşı duygusal bağlılık geliştirmekte, performansını artırmakta ve işini bırakmayı düşünmemektedir (Öztürk ve Eryeşil, 2016: 128).

Otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel destek algısını inceleyen çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalarda örgütsel desteğin daha çok iş performansı (Yılmaz, 2016), iş tatmini, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı (Aydoğan & Deniz, 2018), stres (Akgündüz ve Çakıcı, 2015), örgütsel güven (M. Aksoy ve Sökmen, 2018) ve örgütsel adalet kavramları ile ilişkilendirildiği görülmektedir (Bakan ve diğ., 2017).

2.2. Yönetici Desteği

Yönetimsel destek, çalışanların daha iyi performans gösterebilmeleri için ihtiyaçlarının yöneticilerince karşılanmasıdır (Giray ve Şahin, 2012: 2). Algılanan yönetici desteği ise, yöneticilerin çalışanlara ne kadar değer verdiği, onların refah ve mutluluklarını ne düzeyde önemseydiğine ilişkin çalışan algısıdır (İnce, 2016; Kerse ve diğ., 2016). Diğer bir deyişle, yönetici desteği algısı çalışanın üstü tarafından değer gördüğü, önemsendiği, yaptığı iş neticesinde takdir edildiği, mutluluğunun ve refahının önemsendiği ve sorunları ile ilgilenildiği yönündeki olumlu algısı olarak tanımlanmaktadır. Çalışan yöneticiyi örgütün bir temsilcisi olarak görür. Bu nedenle yöneticiden gördüğü desteği aynı zamanda örgütün desteği olarak da algılar (Aksoy, 2017: 10).

Yönetici desteği için ast ve üst arası karşılıklı saygı ve güven ilişkisi yanında yöneticinin astına yardım etmeye istekli olması gerekir (Bozkurt ve Ercan, 2018: 142). Yönetici ve iş arkadaşları çalışanın iş performansı üzerinde güçlü bir etkisi olan kişilerdir. Bu nedenle, çalışanın iş arkadaşları ve yöneticisi ile geliştirmiş olduğu ilişkinin kalitesinin iş tükenmişlik düzeyi üzerine önemli bir etkisi vardır. Yönetici kaynak tahsisi sağlaması yönü ile çalışanın iş dizaynı üzerinde önemli bir rolü vardır. Gerçekte yönetici desteğinin çalışan iyi hali üzerindeki etkisi lider-üye etkileşimi teorisi ile uyumludur. Buna göre üst ve astı arasındaki ikili ilişkilerin kalitesi astın üstüne karşı güven, sevgi ve destek algısı edinme eğiliminde olduğunu gösterir (Charoensukmongkol ve diğ., 2016).

Yönetici desteğinin çalışan üzerinde önemli etkileri olmaktadır. Örneğin, yönetici desteği algısı yüksek olan çalışanların örgütsel sessizlik davranışı azalmakta, iş motivasyonu, tatmini, performansı artmakta ve kurumsal bağlılığı güçlenmektedir. Buna karşın yöneticilerinden destek görmeyen çalışanlar işe ilişkin fikirlerini söylemekten çekinmekte ve işten ayrılma eğilimleri artmaktadır (İnce, 2016: 651). Çalışan iş yerinde karşılaştığı zorluk karşısında mutsuzluk, fiziksel ve duygusal tükenmişlik hissettiğinde yönetici tarafından kendisinin desteklendiğini algılasa kendisini toparlayabilmektedir (Ertürk ve diğ., 2016: 1724). Ayrıca, yöneticisinden destek gören çalışanın motivasyonu yükselmekte, işinde daha mutlu olmakta ve performansı artmaktadır (Bardakoğlu ve diğ., 2017: 105).

Yönetici desteği algısı turizm alanındaki araştırmalara da konu olmuştur. Karatepe (2014) otel çalışanları üzerine gerçekleştirdiği araştırmasında yönetici desteğinin çalışanların işe gömülmüşlük düzeylerini artırdığına ilişkin kanıtlara ulaşmıştır. Yine başka bir çalışmada algılanan yönetici desteğinin otel çalışanlarının iş stresini azalttığı ve mutluluğunu artırdığı görülmüştür (Bardakoğlu ve diğ., 2017). Diğer bir çalışmada lider desteğinin çalışanların iş tatminin ve yaşam tatmini üzerine anlamlı ve pozitif etkisi olduğu görülmüştür (Kale, 2015).

2.3. Çalışma Arkadaşları Desteği

Çalışma arkadaşları desteği, bireyin kendisi ile aynı konum düzeyinde çalışan ve benzer işleri yapan iş arkadaşından gördüğü desteği ifade etmektedir. Çalışanlar kurum içerisinde zamanların büyük bir bölümünü birlikte geçirdikleri ve duygusal paylaşımlarda buldukları çalışma arkadaşlarından da destek görmek isterler. Bu nedenle kurum içerisinde çalışanın sadece kurumu tarafından desteklenmesi yeterli bir motivasyon kaynağı olarak görülmemektedir (Bozkurt ve Ercan, 2018: 142). Çalışma arkadaşı desteği algısı, bir kişinin iş arkadaşının ne derece yardımsever, ihtiyaç duyulduğunda güvenilir, iş yerinde karşılaşılan problemlerle mücadele etmek için yeni

fikir ve önerileri dinlemeye istekli olduğuna ilişkin düşüncesidir (Charoensukmongkol et al., 2016).

Birey iş yerinde birlikte çalıştığı, duygularını paylaştığı iş arkadaşlarından destek ve kabul görme ihtiyacı duymaktadır. Bireyin böylesi bir destek alması hem iş hayatında hem de özel hayatında kişiye çeşitli kazanımlar sağlamaktadır. Nitekim, iş arkadaşları ve kurumu tarafından desteklenen birey, sosyal yaşamında yalnızlık hissetmemekte, özel hayatında mutlu olmakta ve iş hayatında depresyon ve tükenmişlik gibi olumsuz duyguların üstesinde gelerek işinde tatmin duygusunu yaşamaktadır (Şentürk ve Tekin, 2015: 197). Ayrıca, çalışma arkadaşları desteği kişinin stres ve gerginliğinin azaltılmasında önemli bir destektir (Giray ve Şahin, 2012: 2). İş arkadaşları ve yöneticilerinden destek gören çalışanların iş yeri tükenmişlik düzeyleri azalmakta, çalışanları işlerini yaparken negatif duygular hissetmesini önlemekte ve iş başarıları ve iş memnuniyet düzeyleri artmaktadır. Dahası, çalışanların iş arkadaşları ile kaliteli ilişkiler geliştirmesi aralarında güven ve sevgi geliştirmelerini sağlamakta ve bunun sonucunda da çalışan duygusal ve psikolojik açıdan iyi bir duruma gelmektedirler. Bu durum bireyin kişisel başarısını da artırmaktadır (Charoensukmongkol ve diğ., 2016).

Turizm alanında da bu konunun önemli olduğu ve çeşitli çalışmalara konu edinildiği görülmektedir. Örneğin otel çalışanları üzerine gerçekleştirilen bir çalışmada çalışma arkadaşları desteğinin yaşam tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür (Kale, 2015). Diğer bir çalışmada ise otel işletmelerinde iş arkadaşları desteğinin iş stresini azalttığı ve destekleyici dile getirme davranışını olumlu etkilediği görülmüştür (Loi ve diğ., 2014). Yine başka bir çalışmada Türkiye'deki restoran çalışanlarının algıladığı çalışma arkadaşları desteğinin algılanan psikolojik güvenlik ile pozitif ilişkili olduğu görülmektedir (Guchait ve diğ., 2014). Ayrıca, ulusal bir havayolu kabin görevlileri üzerinden elde edilen verilere göre çalışma arkadaşları desteğinin çalışanların iş memnuniyetini ve örgütsel bağlılığını etkilediğini göstermektedir (Limpanitgul ve diğ., 2013).

2.4. Yenilikçi İş Davranışı

Bir kurum düzeyinde bütün bireysel çabaların yararlı yeniliklerin ortaya çıkarılmasına, bunların tanıtımına ve pratiğe geçirilmesine sarf edilmesi (De Jong ve Kemp, 2003), kişinin işinde, bağlı olduğu grupta veya çalıştığı kurum içerisinde bilerek ve isteyerek yeni ve işe yarar düşünce, ürün, süreç ya da yöntem ortaya koyması yenilikçi iş davranışı (Ramamoorthy ve diğ., 2005) olarak tanımlanmaktadır.

Yenilikçi davranış ilk olarak fikir üretme ile başlar. Bu aşamada orijinal ve faydalı olabilecek fikirler üretilir (De Jong ve den Hartog, 2010). Daha sonraki aşama fikir tanıtımı aşamasıdır ve bu aşamada birey çevresi ile kurduğu sosyal ilişkiler yolu ile fikrinin kabul ettirmeye ve destek almaya çalışır (Janssen, 2005). Son olarak fikir uygulama adımı ise kişi ürettiği ilk örneği pratiğe döker ve faydalı olup olmadığını değerlendirir (Işık ve Aydın, 2016).

Turizm sektörünün bir hizmet sektörü olması nedeniyle bu sektörde yenilikçi davranışın daha çok hizmet yeniliği kavramı adı altında değerlendirildiği görülmektedir (Hu ve diğ., 2009). Otelde yeni hizmet ile yeni bir pazara girme, mevcut hizmetlerde değişikliğe gitme veya ilave hizmetler ekleme hizmet yeniliğidir (Al-Ababneh, 2014: 20). Diğer bir deyişle, bu tür hizmet işletmelerinde yenilikçi davranış, yeni ürün ya da hizmetlerin, müşteri hizmetlerinin, süreç ve iş yöntemlerinin gelişimidir (Alzyoud ve diğ., 2017). Otelcilik sektöründe bu gelişimi sağlayabilmek için yaratıcı çalışanlara

gereksinim vardır (Hon, 2011: 375). Konuk ile sürekli iletişim içerisindeki personel konunun isteğini ve gereksinimlerini bildiğinden otel işletmelerinde yenilik bu personel arası işbirliğini gerektirir (Orfila-Sintes ve Mattsson, 2009: 382).

Son yıllarda turizm çalışanlarının yenilikçi davranış eğilimlerini etkileyen unsurlar üzerine literatürde oldukça fazla araştırma yer almaktadır. Yenilikçi iş davranışı ile ilişkili olarak liderlik (Dhar, 2016; Karatepe ve diğ., 2020; Slåtten ve Mehmetoglu, 2015), takım kültürü (M.-L. Monica Hu ve diğ., 2009), bilgi paylaşımı (M.-L. M. Hu, 2009; Işık ve Aydın, 2016; Kim ve Lee, 2013), örgütsel iklim (Luu, 2019), girişimcilik, işletme büyüklüğü ve profesyonellik (Sundbo ve diğ., 2007), otellerin yüksek kategoride olması (Orfila-Sintes ve diğ., 2005) ve iş özellikleri (Li ve Hsu, 2016) gibi birçok unsurun turizm literatüründe çalışıldığı görülmektedir.

2.5. Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışı

Algılanan örgütsel destek haz verici bir iş çevresi yaratarak yeni fikirlerin üretilmesini destekler (Tsai ve diğ., 2015). Bu nedenle, yaratıcılığın ve buluşların artması örgütsel desteğin önemli sonuçları arasında gösterilmektedir (Karacaoğlu ve Arslan, 2013: 459). Algılanan örgütsel destek kavramı teorik olarak sosyal değişim teorisindeki karşılıklılığa dayanmaktadır. Çalışanlar örgütsel destek gördüklerinde, örgütün amaçlarına ulaşması için çaba göstermekte ve bu çabanın örgüt tarafından fark edilip ödüllendirileceklerine olan güvenleri artmaktadır. Böylesi bir destek ise çalışanların yaratıcılığını desteklemekte ve çalışanlar ilgilerini, bilişsel enerjilerini yeni ve kullanışlı fikirler üretmeye yönlendirebilmektedir (Joiner, 2007). Diğer bir deyişle, yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan çalışanlar yenilikçi yönlerini ortaya çıkarabilmekte, değişim ve bilgi paylaşımı yolu ile çalışmış oldukları kurumun örgütsel amaçlarına ulaşmasına destek olabilmektedir (İnce, 2016: 650).

İlaveten örgütsel destek algısı, çalışanın örgütle günlük değişim süreci yoluyla çeşitli somut ve soyut sonuçlar deneyimlemesi ile gelişir. Bu değişimler pozitif çıktılara yol açtığına ise çalışanlar görevlerini yerine getirirken ekstra çaba gösterir. Çalışanlar, örgütün ilgi gösterdiğini, çalışmalarını hakkında yargılayıcı olmayan, dürüst geri bildirimler sunduğunu ve eylemlerini desteklediğini algıladığında, yaratıcı fikirleri başlatmaya, olası fırsatları keşfetmeye, mevcut ve gelecekteki sorunları çözmeye ve yaratıcı girdilerini eylemlere dönüştürmeye ve yenilikçi çıktıları desteklemeye yönelir (Afsar ve Badir, 2017).

Örgütsel destek ve yenilikçi davranış ilişkisi turizm işletmeleri özelinde de üzerinde durulan önemli konular arasında yer almaktadır. Otel işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirilen çeşitli çalışmalar örgütsel destek algısının yenilikçi davranış ile pozitif ilişkisini ortaya koymaktadır (Afsar ve Badir, 2015, 2017; Eröz ve Şittak, 2019; Işık ve Hajiyeva, 2018). Yine konaklama işletmeleri üzeri üzerinde yapılan diğer çalışmalarda ise örgütsel desteğin örgütsel adalet (Hsu ve Wang, 2015) ve bireysel yaratıcılık (Tsai ve diğ., 2015) değişkenleri yoluyla dolaylı olarak yenilikçi davranışı etkilediği görülmektedir. Bu çerçevede şu hipotez öne sürülmektedir:

H1. Örgütsel destek, yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

2.6. Yönetici Desteği ve Yenilikçi İş Davranışı

Kurumlarda yenilikçiliğin kurumsal bir kültür haline getirilmesinde yönetici desteğinin önemli bir rolü bulunmaktadır (Bozkurt ve Ercan, 2018: 143). Araştırmacılar, yönetici desteğinin çalışanın içsel motivasyonunu artırarak yenilikçi davranışını teşvik ettiğini

ileri sürmektedir (Chen ve diğ., 2016; Darvishmotevali, 2019). Destekleyici yöneticiler çalışanlarının refahı ile ilgilenmekte ve yaptıkları katkılara karşılık onlara değer vermektedir (Eisenberger ve diğ., 2002; Rhoades ve diğ., 2001). Bunun sonucu olarak çalışan işsel olarak mutlu olmakta ve yeni fikirler ortaya koymak için daha fazla çaba ve performans göstermektedir (Chen ve diğ., 2016).

Eisenberger ve arkadaşları (1986) da bu görüşü destekleyerek algılanan örgütsel desteğin yenilikçilik üzerindeki etkisine vurgu yapmaktadır. Scott ve Bruce (1994) ise çalışanların üst yöneticilerinden kendilerine yeni şeyler yapmanın yolunu gösteren profesyonel bilgi alabileceklerini öne sürerek yenilikçi iş davranışının temel önceliklerinden biri olan bilgi paylaşımına vurgu yapmaktadır (Işık ve Aydın, 2016). Diğer taraftan Wah ve arkadaşları (2018) örgüt içi açık iletişim ortamının olmaması ve iş stresi gibi bireysel yenilikçilik performansına olumsuz etki eden problemlerin çözümünde yöneticilerin çalışanlarına destek olabileceğini ifade etmektedir.

Turizm endüstrisi özelinde konunun daha çok liderlik tarzı ve yenilikçi davranış ilişkisi bağlamında ele alındığı görülmektedir. Örneğin otel işletmeleri üzerine gerçekleştirilen çeşitli çalışmalar etik liderlik (Dhar, 2016), hizmetkâr liderlik (Karatepe et al., 2020) dönüşümsel liderlik (Slåtten ve Mehmetoglu, 2015) ve güçlendirici liderliğin (Slåtten ve diğ., 2011; Wihuda ve diğ., 2017) yenilikçi iş davranışını olumlu yönde desteklediğine ilişkin kanıtlar sunmaktadır. İlaveten Darvishmotevali (2019) Kuzey Kıbrıs'taki 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarından elde edilen verilere dayanarak âdemi merkezi yönetim ile yenilikçi davranış ilişkisinin yönetici desteği olduğunda daha da arttığını ifade etmektedir. Yukarıdaki bilgiler ışığında önerilen bir diğer hipotez de şudur:

H2. Yönetici desteği yenilikçi davranış üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

2.7. Çalışma Arkadaşları Desteği ve Yenilikçi İş Davranışı

Çalışma arkadaşı desteği bir çalışanın görevini başarmada iş arkadaşının kendisine yardım etmede istekli olacağına dair inancını ifade etmektedir. Çalışma arkadaşları desteği sadece görevle ilgili yardım değildir, aynı zamanda sevgi, ilgi ve empati gibi sosyo-duygusal desteği de kapsar (Bani-Melhem ve diğ., 2018). Çalışma arkadaşları desteği, iş arkadaşının diğer bir arkadaşına destek ve moral vermesinin yanı sıra ihtiyaç duyduğunda bilgi ve uzmanlığını da onunla paylaşması olarak ifade edilmektedir (Scott ve Bruce, 1994).

Çalışma arkadaşları desteği bireysel yenilikçilik kavramı ile pozitif ilişkilidir. İşyerinde çalışanların arkadaşları ile pozitif duygu ve davranış ilişkisine girmesi yenilikçi davranış performansını artırmaktadır (Agustina ve diğ., 2021). Bir çalışanın çevresinde, sahip olduğu uzmanlık bilgisini paylaşmaya ve görevlerin yerine getirilmesine yardımcı olmaya hazır ve istekli iş arkadaşları varsa, o çalışan sahip olduğu zorluklarla başa çıkma ve yenilikçi olma yeteneğine güven duymaktadır (Bani-Melhem ve diğ., 2018). Bu bağlamda yardımsever ve destekleyici çalışma arkadaşları ile çalışmak yeni fikirlerin açıkça ve özgürce tartışılabildiği bir çevreyi destekler (Joiner, 2007). Diğer bir deyişle farklı bilgi ve becerilere sahip takım arkadaşlarının birbirlerini desteklemesi ile karşılaşılan problemlere karşı farklı çözüm yöntemleri geliştirilebilir. Bunun sonucu olarak da yenilikçi fikirlerin ortaya çıkması sağlanmış olur (Özbağ, 2012). Bu durum Sosyal Değişim Teorisi ile de açıklanabilmektedir. Buna göre çalışanlar iş yerinde çalışma arkadaşı gibi çeşitli partnerler ile sosyal değişim ilişkisine girmektedir. Sosyal değişim ilişkisinin tahsis edilmesi partnerler arası uzun dönem

ilişkileri artırabilir. Bu da daha büyük bir iş birliğine yol açar ve çalışanlar arası duygusal desteği teşvik eder (Bani-Melhem ve diğ., 2018).

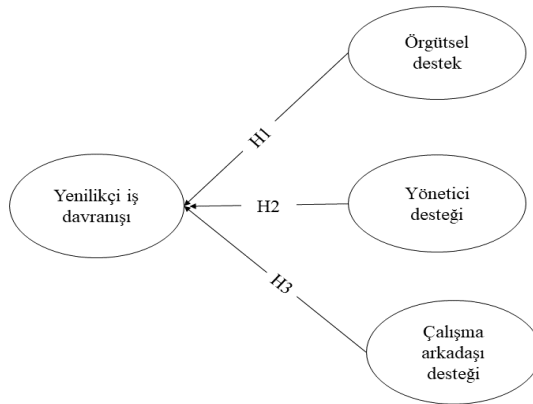
Otel işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirilen az sayıda araştırma çalışma arkadaşı desteği ile yenilikçi iş davranışı arası pozitif ilişkinin varlığına dair kanıtlar sunmaktadır. Örneğin Bani-Melhem ve diğ., (2018)' ye göre otel işletmelerinde çalışma arkadaşı desteği işyeri mutluluğu ile yenilikçi davranış ilişkisinde aracıdır. Diğer bir araştırma ise otel işletmelerinde algılanan çalışma arkadaşları desteğinin yenilikçi iş davranışını işe bağlılık aracılığı ile artırdığına, doğrudan bir ilişkisi olmadığına ilişkin kanıtlar sunmaktadır (Agustina ve diğ., 2021). Buna göre şu hipotez ileri sürülmektedir:

H3. Çalışma arkadaşları desteği yenilikçi davranış üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

2.8. Kavramsal Model

Yukarıda ifade edilen literatür taraması ve teorik argümanlara dayalı olarak örgütsel destek, yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteğinin yenilikçi iş davranışı ile ilişkisini gösteren yapısal bir model oluşturulmuştur. Şekil 1.'de gösterilen yapısal model değişkenler arası ilişki bağlantılarını göstermektedir. Buna göre otel çalışanlarının yenilikçi iş davranışı becerileri örgütsel destek (Hsu ve Wang, 2015; Tsai ve diğ., 2015) yönetici desteği (Dhar, 2016; Karatepe ve diğ., 2020; Slåtten ve diğ., 2011; Slåtten ve Mehmetoglu, 2015; Wihuda ve diğ., 2017) ve iş arkadaşı desteğince (Kale, 2015; Loi ve diğ., 2014) yönlendirilmektedir. Bu ilişkinin nedeni Sosyal Değişim Teorisinin karşılıklılık kuralına bağlanabilir. Buna göre iki taraf birbirine fayda sağladığında sosyal değişim ilişkisi söz konusudur. Burada çalışan kurumu, yöneticisi ve iş arkadaşından destek gördüğünde haz almakta, mutlu olmakta ve işine, kurumuna daha fazla bağlanmaktadır. Bu da çalışanın performansını ve yenilik yeteneğini artırmaktadır. Diğer taraftan ise kurum ve yöneticiler artan performanstan başarı ve kazanç sağlamaktadır (Bani-Melhem ve diğ., 2018; Joiner, 2007).

Şekil 1: Kavramsal model



3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın amacı otel işletmelerinde örgütsel destek, yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteğinin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaçla araştırma verileri anket ile olasılık dışı örnekleme yöntemlerinden kolayda anket tekniği ile seçilen ve İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerde farklı departmanlarda tam zamanlı olarak çalışan 265 personelden 2 Şubat-22 Nisan 2022 tarih aralığında toplandı. Bu grubun hedef seçilmesinde, hizmet sunum sürecinde önemli bir role sahip olması, ziyaretçilerle ve iş arkadaşları ile daha yakın bir ilişki içerisinde olması etkili oldu. Ayrıca 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin daha yoğun kurum içi inovasyon yapması (Bani-Melhem ve diğ., 2018) bu otel işletmelerinin tercih edilmesinde önemli rol oynadı.

3.2. Ölçekler

Anket formu 5 bölüm ve 33 maddeden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların profillerini belirlemeye yönelik çoktan seçmeli 7 adet ifade yer almaktadır. İkinci bölümde örgütsel destek algısını ölçen 8 ifade yer almaktadır. Örgütsel destek ölçeği Yılmaz (2016b)'ın doktora tez çalışmasından alınmıştır. Ölçekte yer alan 2, 3, 5 ve 7 numaralı ifadeler ters kodludur. Üçüncü bölümde 5 maddeden oluşan yönetici desteği ölçeği bulunmaktadır. Bu ölçek Karatepe (2014)'nin çalışmasından alınmıştır. Dördüncü bölümde ise 4 madde içeren çalışma arkadaşları desteği ölçeği yer almaktadır. Çalışma arkadaşları desteği ölçeği Haynes ve arkadaşlarının (1999) çalışmasından alınmıştır. Hem yönetici desteği hem de çalışma arkadaşları desteği ölçeklerinin orijinal hali İngilizce dilindedir. Bu nedenle bu ölçekler için Brislin, (1980) tarafından önerilen geri çeviri sürecini takip ettik. Buna göre araştırmacılar önce bu ölçekleri Türkçe 'ye çevirdi. Daha sonra her iki dili de bilen iki uzman Türkçe formu İngilizceye geri çevirdi. Anlaşmazlık ortaya çıktığında araştırmacılar ve uzmanlar bu fikir ayrılıklarını tartıştı ve daha sonra ölçek tekrar revize edildi. Bu süreç ortak fikir sağlanıncaya kadar devam ettirildi. Anketin son bölümde 9 maddeden oluşan yenilikçi iş davranışı ölçeği yer almaktadır. Bu ölçek ise Ceylan ve Özbal (2005)'in çalışmasından alınmıştır. 5'li likert ölçeği kullanılarak oluşturulan ölçekler otel çalışanlarınca 1'den (kesinlikle katılmıyorum) 5'e (kesinlikle katılıyorum) uzanan 5'li çeşitlilikte yanıtlanmıştır. Hazırlanan anket formu hedef katılımcılara Google formlar aracılığı ile dijital ortamda ulaştırıldı. Bu noktada otel departman yöneticilerinden destek alındı.

Ankete son hali verilmeden önce görünüş ve kapsam geçerliği sağlanmaya çalışıldı. Bu amaçla önce uzman (Büyüköztürk, 2010: 167) iki akademisyenin görüşüne başvurularak anketi ölçeklerin isimleri, açıklamalar, soruların düzeni, nicelik ve nitelik açısından yeterliliği açısından değerlendirmeleri istendi. Daha sonra, katılımcıların soruları cevaplayabilme durumlarını saptayabilmek, anketin ne kadar zaman aldığını saptayabilmek, çevrimiçi anketin uygunluk derecesini görebilmek ve anketin güvenilirliği hususunda bilgi edinmek amacıyla (Arıkan, 2013:105-106) 50 katılımcı ile de pilot test yapıldı. Pilot test sonucuna göre ölçeklere ilişkin güvenilirlik katsayılar (cronbach's alpha) örgütsel destek için 0.861, yönetici desteği için 0.861, çalışma arkadaşları desteği için 0.773 ve yenilikçi iş davranışı için 0.912 bulundu. Pilot test yapmadaki diğer bir amacımız ise Ortak Yöntem Yanıllığı (CMB) tehdidine karşı önlem almaktır. Katılımcıların rastgele işaretleme yapmaları, tüm ölçeklere benzer yanıtlar vermeleri gibi nedenlerle CMB sorunu ortaya çıkabilmektedir (Şencan, 2017).

Ayrıca, verilerin aynı kişilerden, aynı zamanda ve aynı metotla (Likert ölçeği) toplanması, diğer bir değişle bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait veriler aynı kişilerden aynı ölçme ortamında elde edilmesi de CMB sorunu ortaya çıkarabilmektedir (Özyılmaz ve Eser, 2013). Dolayısıyla bu çalışmada CMB sorunu olması ihtimaline karşı hem prosedürel hem de istatistiki bazı önlemler alınmıştır; katılımcıların kim olduklarına dair bilgilere veri toplama aracı üzerinde yer verilmemiştir. Ayrıca katılımcılara cevapların başkaları tarafından bilinmeyeceği ve başkalarına verilmeyeceğine dair söz verilmiştir. İlaveten, veri toplama aracında doğru veya yanlış bir cevap şikkının olmadığı da katılımcılara bildirilmiştir. Katılımcılardan mümkün olduğunca gerçek cevaplar vermeleri istenmiştir. Bunların yanında veri toplanırken önce bağımlı değişkene ait sonra bağımsız değişkenlere ait verilerin toplanmasına özen gösterilmiştir. İstatistik olarak ise Podsakoff ve arkadaşlarının önerilen Harman tek faktör testi yapılmıştır.

3.3. Veri Analizi

Elde edilen verilerin Smartpls3 yazılımı ile analiz edilmiştir. Bu yazılım normal dağılım şartı aramamaktadır ve küçük örneklerde ve karmaşık modellerde etkin çalışmaktadır (Hair ve diğ., 2010). İlaveten, Smartpls ile yapılan analizlerde gerekli en düşük örneklem büyüklüğünün de hesaplanması tavsiye edilmektedir (Ringle ve diğ., 2014). Bunun için G*Power yazılımı kullanılmaktadır (Faul ve diğ., 2009). G*Power ile örneklem büyüklüğü hesaplanırken en fazla değişken tarafından yordanan değişken (en fazla kendisine doğrudan ok alan) dikkate alınmalıdır. Hesaplama için iki parametre olduğu görülmektedir: testin gücü (Power=1- β erro prob. II) ve etki büyüklüğü (f^2). Hair ve diğ., (2017) güç için 0.80, f^2 için ise 0.15 değerinin dikkate alınmasını önermektedir. Buna göre bu çalışma için gerekli olan en az örneklem sayısı 77 olmalıdır. Ayrıca bu çalışmada 26 likert ifade bulunmaktadır. Bu da Hair ve arkadaşlarının (2017) önerdiği 10 katı kuralını da karşılamaktadır. Bu çalışmada geçerli 265 veri analiz edilmiştir.

Veriler analiz edilirken iki aşamalı bir süreç takip edilmiştir. Birinci aşamada ölçüm modeli gösterge güvenilirliği (outer loadings), içsel tutarlılık (composite reliability/Cronbach alpha), yakınsak (AVE) ve ıraksak geçerlilik (Fornell ve Larcker criterion and Heterotrait-monotrait (HTMT) ratio of correlation) açısından değerlendirilmiştir (Ab Hamid et al., 2017; Hair et al., 2019). İkinci aşamada ise yapısal model yol katsayıları (path coefficient) varyans genişlik faktörü (VIF), açıklanan varyans (R^2), model uyumu, modelin kestirimsel uygunluğu (Q^2) ve etki büyüklüğü (f^2) açısından incelenmiştir (Hair ve diğ., 2017).

4. Bulgular

4.1. Katılımcı Profili

Araştırma katılımcılarının %58.1'ini kadınlar geri kalanını ise erkekler oluşturmaktadır ve yaşı 35 ve altında olanlar büyük çoğunluğu (%66.5) temsil etmektedir. Ayrıca, üniversite mezunu olanlar oldukça fazladır (%80.8) ve katılımcıların %57.4'ü turizm alanında eğitim almıştır. Şu anki işletmelerinde 10 yılın üzerinde çalışan katılımcı sayısının çok az olduğu (%5.3) görülmektedir. Araştırma kapsamında görüşlerine başvuru alan 265 katılımcının %70.6'sı 5 yıldızlı bir otel işletmesinde çalışırken geri kalan kısmı 4 yıldızlı bir otel işletmesinde çalışmaktadır. İlaveten katılımcıların önemli bir kısmı (74.3) ön büro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek, satış pazarlama ve mutfak bölümlerinde çalışmaktadır. Tablo 1'de katılımcı profili ile ilgili detaylı bilgi sunulmaktadır.

Tablo 1: Katılımcı Profilleri

Kategoriler			Kategoriler		
Cinsiyet	Frekans	Oran (%)	Departman	Frekans	Oran (%)
Erkek	111	41,9	Ön Büro	65	24,5
Kadın	154	58,1	Kat Hizmeti	32	12,1
Öğrenim alanı	Frekans	Oran (%)	Yiyecek-İçecek	43	16,2
Turizm alanı	152	57,4	Mutfak	21	7,9
Turizm alanı dışında	113	42,6	Satış Pazarlama	36	13,6
Öğrenim düzeyi	Frekans	Oran (%)	Halkla İlişkiler	6	2,3
İlkokul	5	1,9	İnsan Kaynakları	15	5,7
Ortaokul-Lise	34	12,8	Finans Muhasebe	10	3,8
Üniversite	214	80,8	Güvenlik	8	3,0
Yüksek Lisans-Doktora	12	4,5	IT	3	1,1
Aynı kurumdaki çalışma süresi	Frekans	Oran (%)	Diğer	26	9,8
0-2	135	50,9	Yaş	Frekans	Oran (%)
3-6	91	34,3	18-25	99	37,4
7-10	25	9,4	26-35	77	29,1
11-15	9	3,4	36-45	65	24,5
16-20	3	1,1	46-55	22	8,3
21 yıl ve üzeri	2	,8	55'den fazla	2	,8
İşletmedeki yıldız sayısı	Frekans	Oran (%)	TOPLAM	265	100,0
4 Yıldızlı	78	29,4			
5 Yıldızlı	187	70,6			
TOPLAM	265	100,0			

4. 3. Ölçüm Modelinin Değerlendirilmesi

Tablo 2'de ölçüm modeli ile ilgili sonuçlar görülmektedir. Gösterge geçerliği için faktör yük değerleri incelenmiştir. Bu aşamada yük değeri 0.70'in (Hair ve diğ., 2017) altındakiler modelden çıkartılmıştır. Analiz dışı bırakılan maddeler aşağıdaki tabloda üstü çizili olarak gösterilmektedir. İçsel tutarlık için gerekli olan Cronbach alpha (α) ve kompozit güvenilirlik (CR) değerlerinin 0.70'in üzerinde olması şartı sağlanmıştır (Hair ve diğ., 2010; Nunnally, 1978). Ayrıca yakınsak geçerlilik için aranan ortalama açıklanan varyans (AVE) değerinin en az 0.50 olması şartı da sağlanmıştır (Fornell ve Larcker, 1981).

Tablo 2: Ölçüm Modeli Sonuçları

Yapı	Maddeler	Faktör yükleri	t	α	CR	AVE
Örgütsel Destek	Çalıştığım kurum, refahı için yaptığım katkıya değer verir.	0.735	12.239*			
	^a Çalıştığım kurum, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.	0.616	8.945*			
	^a Çalıştığım kurum, şikâyetlerimi görmezlikten gelir.	-	-			
	Çalıştığım kurum, gerçekten iyiliğimi düşünür.	0.704	15.645*	0.769	0.843	0.521
	^a İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez.	-	-			
	Çalıştığım kurum genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.	0.812	23.262*			
	^a Çalıştığım kurum, bana çok az yakınlık gösterir.	-	-			
	Çalıştığım kurum, işteki başarılarımla gurur duyar.	0.727	15.054*			

Tablo 2'nin devamı

Arkadaş	İş yerindeki problemler hakkında konuşma ihtiyacımı giderebileceğim güvenilir arkadaşlarım var.	0.962	94.079*			
	İş yerinde bana arka çıkan güvенеbileceğim arkadaşlarım var.	0.969	143.651*	0.974	0.981	0.929
Desteği	İş yerinde zorlu görevlerde bana yardım edecek güvenilir arkadaşlarım var.	0.966	141.106*			
	Zahmete girmek zorunda olsa bile iş yerinde bir kriz durumunda gerçekten güvenilir bana yardım edecek arkadaşlarım var.	0.958	116.364*			
Yönetici	Yöneticim cinsiyet ayrımı yapmadan işleri yapmanın yeni yollarını geliştirmek için çalışanlarını teşvik eder.	0.900	36.849*			
	Yöneticim performansımı nasıl geliştireceğimi bana gösterir.	0.736	16.181*			
Desteği	Yöneticim cinsiyet ayrımı yapmaksızın tüm çalışanlarını takım olarak çalışmaya teşvik eder.	0.898	32.503*	0.892	0.921	0.703
	Yöneticim yeni fikirleri önerir.	0.750	18.616*			
	Yöneticim cinsiyet ayrımı yapmaksızın tüm çalışanlarına fikirlerini ve düşüncelerini değiştirmeleri için teşvik eder.	0.890	34.033*			
	Zor konularda yeni düşünceler ortaya atarım	0.719	13.689*			
Yenilikçi İş Davranışı	Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri ve enstrümanlarını araştırırım.	0.773	24.243*			
	Sorunlara orijinal çözümler geliştiririm	0.795	20.243*			
	Yenilikçi düşüncelere her türlü desteği veririm	0.749	17.216*			
	Yenilikçi düşünceleri onaylarım	0.765	14.093*	0.925	0.938	0.626
	Örgütün önemli üyelerini yenilikçi düşüncelere karşı heveslendiririm.	0.818	28.301*			
	Yenilikçi düşünceleri faydalı uygulamalara çeviririm	0.847	27.201*			
	Yenilikçi düşünceleri sistematik bir yolla is gelişimi içinde ortaya çıkarırım.	0.826	23.426*			
	Yenilikçi düşüncelerin faydalarını değerlendiririm.	0.820	24.198*			

Not: AVE = Ortalama Açıklanan Varyans; CR= Kompozit güvenilirlik; α = Cronbach's Alpha; **p<0.001; ^a ters kodlu ifadeler

Tablo 3 Fornell-Larcker ve Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) değerlerini göstermektedir. Buna göre, AVE değerleri eşik değeri (0.50) karşılamaktadır ve bu değerlerin karekökü içsel yapı korelasyon değerlerinden büyüktür (Henseler ve diğ., 2016). Ayrıca bir diğer koşul olarak HTMT değerleri 0.85 eşik değerinin altındadır (Ab Hamid ve diğ., 2017). Dolayısıyla iraksak geçerlik sağlanmıştır.

Tablo 3: Iraksak Geçerlilik

	Ort.	Ss.	Fornell-Larcker				HTMT		
			1	2	3	4	1	2	3
1. Arkadaş desteği	3.58	1.32	0.964						
2. Yenilikçi iş davranışı	3.63	0.56	0.284	0.791			0.293		
3. Yönetici desteği	3.40	1.12	0.399	0.322	0.838		0.426	0.345	
4. Örgütsel destek	3.65	0.71	0.286	0.393	0.435	0.722	0.335	0.454	0.519

Note: Ortalama açıklanan varyans değerlerinin (AVE) karekökü köşegen üzerinde kalın olarak gösterilmektedir.

Bunlara ilaveten, Hu ve Bentler, (1998) model uyumu için SRMR değerinin 0.10 ya da 0.08'in altında olması gerektiğini ifade etmektedir. Bu çalışmada SRMR değeri 0.074 bulunmuştur. Ayrıca Ortak Yöntem Yanlılığı (CMB) sorununa karşı şu önlemler alınmıştır: Hiçbir katılımcının kimlikleri sorulmadı ve verilen cevapların kesinlikle başkaları ile paylaşılmayacağına dair söz verildi. Veri toplama aracında doğru ve yanlış bir şıkin olmadığı katılımcılara söylendi ve kendilerinden ifadelere mümkün olduğunca doğru cevaplar vermeleri istendi. Katılımcılara önce bağımlı değişkene ait ifadeler sonra bağımsız değişkene ait ifadeler yönlendirildi (Özyılmaz ve Eser, 2013). CMB

sorunu istatistiki bazı çözümlerle de sorgulandı. Bu amaçla Podsakoff ve arkadaşlarınınca (2003) önerilen Harman tek faktör testi ve Kock (2015) tarafından önerilen tam doğrusallık testi (VIF) yapıldı. Araştırmacılara göre tek faktör açıklanan varyansın büyük bölümünü (<0.50) açıklamamalıdır ve Varyans Genişlik Faktörü (VIF) tüm faktörler için 3.3 değerini geçmemelidir. Bu çalışmada tek faktör varyansın %29'unu açıklamaktadır. Ayrıca Tablo 4'e göre VIF değerleri gerekli eşik değeri karşılamaktadır (Kock, 2015; Malhotra ve diğ., 2006).

Tablo 4: Tam Doğrusallık Testi Sonuçları

	1	2	3	4
1. Arkadaş desteği		1.212	1.142	1.210
2. Yenilikçi iş davranışı	1.215		1.225	1.153
3. Yönetici desteği	1.250	1.373		1.244
4. Örgütsel destek	1.327	1.257	1.237	

4.4. Yapısal Modelin Değerlendirilmesi

Yapısal model (R^2), beta (β), (Q^2), etki büyüklüğü (f^2) ve t değerleri ile incelenmiştir (Hair ve diğ., 2017). Tablo 4'e göre yenilikçi iş davranışı için R^2 değeri 0.200 bulunmuştur. Bu değere göre örgütsel destek, yönetici desteği ve arkadaş desteği değişkenlerinin üçü birden yenilikçi iş davranışını düşük düzeyde açıklamaktadır. Ayrıca Stone-Geisser'in (Q^2) değeri yenilikçi iş davranışı için 0.111 bulunmuştur. Bu değer sıfırdan büyük olması ($Q^2 > 0$) modelin kestirimsel uygunluğunun sağlandığını göstermektedir (Hair ve diğ., 2017).

Tablo 5: Hipotez Testi Sonuçları

Hypothesis	Relationship	Std. Beta	Std. Error	t-value	Decision	2.50%	97.50%
H1	Örgütsel destek → Yenilikçi iş davranışı	0.292	0.061	4.776**	Supported	0.163	0.401
H2	Yönetici desteği → Yenilikçi iş davranışı	0.137	0.062	2.192**	Supported	0.014	0.258
H3	Arkadaş desteği → Yenilikçi iş davranışı	0.146	0.071	2.055**	Supported	0.008	0.279

Hipotez testleri için bootstrapping yöntemi kullanılmıştır. İlgili sonuçlar Tablo 5'te gösterilmektedir. Buna göre; yenilikçi iş davranışı örgütsel destek ($\beta = 0.292$, $p < 0.05$, $f^2 = 0.085$) yönetici desteği ($\beta = 0.137$, $p < 0.05$, $f^2 = 0.017$) ve arkadaş desteği ($\beta = 0.146$, $p < 0.05$, $f^2 = 0.022$) ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkilidir. Etki büyüklüğü değerlerine bakıldığında arkadaş desteği ve örgütsel destek yenilikçi iş davranışı üzerine küçük bir etkiye sahip iken yönetici desteğinin etkisinin yok denecek kadar az olduğu söylenebilir. Diğer taraftan p değerleri anlamlı bulunmuştur. Dolayısıyla tüm hipotezler kabul edilmiştir.

5. Tartışma ve Sonuç

Otel işletmelerinde örgütsel destek, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği gibi bireysel özelliklerin çalışanların yenilikçi iş davranışı ile ilişkisini araştıran araştırma sayısı çok azdır (Bani-Melhem ve diğ., 2018; Dhar, 2016; Karatepe ve diğ., 2020). Bu çalışmada, otel çalışanlarının yenilikçi iş davranışı becerileri ile ilişkili olan unsurları anlamak için örgütsel destek, yönetici desteği ve çalışma arkadaşı desteğinin yenilikçi iş davranışı ile ilişkisini gösteren bir model geliştirilmiş ve test edilmiştir. Araştırma bulguları tüm hipotezlerin desteklendiğini göstermektedir.

5.1. Teorik Katkı

Çalışmamız hem yenilikçilik hem de örgüt teorisine şu açılardan önemli katkılar yapmaktadır. Birincisi, örgütsel destek (Aydoğan ve Deniz, 2018; Yılmaz, 2016) ve yenilikçi davranışın (Hu, 2009; Işık ve Aydın, 2016; Karatepe ve diğ., 2020; Kim ve Lee, 2013) otelcilik endüstri için önemini ortaya koyan çok fazla çalışma olmakla birlikte, bu ikisinin birbirleri ile ilişkisini araştıran çok az çalışma bulunmaktadır (Afsar ve Badir, 2015). Bu çalışmada bu boşluğun doldurulmasına katkı sağlamak için otel çalışanlarının yenilikçi iş davranışı yeteneklerinin gelişiminde örgütsel desteğin rolünü araştırmıştır. Buna göre örgüt tarafından destek gördüğünü algılayan otel işletmesi çalışanı hizmet sunumunda ve üretiminde daha özverili ve yenilikçi davranabilmektedir. Bunun nedeni örgütsel destek algısının çalışanın işini sevmesini ve işinden haz almasını sağlaması (Tsai ve diğ., 2015) ya da SDT'nin karşılıklılık ilkesi gereği her iki tarafın da bu ilişkiden kazançlı çıkması olabilir (Joiner, 2007). Bu sonuç daha önceki araştırmaların (Afsar ve Badir, 2015, 2017) sonuçlarını da desteklemektedir.

İkincisi, otel işletmelerinde yönetici desteğinin çalışanlar üzerinde işe gömülme (Karatepe 2014), iş stresini azaltma (Bardakoğlu ve diğ., 2017) ve iş tatmini oluşturma (Kale, 2015) gibi etkilere sahip olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Bununla birlikte yönetici desteğinin doğrudan yenilikçi davranış ile ilişkisini gösteren bir çalışma araştırmacılarca bulunamamıştır. Bu çalışma yöneticisi desteğinin bireysel yenilikçilik ile ilişkisini test ederek turizm ve otelcilik literatürüne katkı sunmaktadır. SDT iki taraf arasındaki değişim ilişkisinin tarafların elde edecekleri faydaya bağlı olduğunu öne sürmektedir (Blau, 2017). Burada yöneticisi tarafından değer gördüğünü, önemsendiğini fark eden çalışan mutluluk ve haz faydası elde etmektedir (Chen ve diğ., 2016). Yönetici ise mutlu olan ve işini seven bireyin örgüte olan bağlılığının ve iş performansının artacağını bilmektedir (Darvishmotevali, 2019).

Son olarak, turizm çalışanlarının yenilikçi iş davranışı becerilerini konu edinen birçok çalışma olmasına rağmen (M.-L. M. Hu, 2009; Işık ve Aydın, 2016; Kim ve Lee, 2013; Luu, 2019) otel işletmelerinde iş arkadaşı desteğinin bireysel yenilikçilik düzeyi üzerindeki etkisini ortaya koymaya çalışan çok az çalışma bulunmaktadır (Agustina ve diğ., 2021; Bani-Melhem ve diğ., 2018). Bu çalışma iş arkadaşı desteğinin bireysel yenilikçilik üzerindeki olumlu etkisini ortaya koyarak bu boşluğun doldurulmasına ve dolayısıyla turizm literatürüne katkı yapmaktadır. Ayrıca bu iki kavram arası ilişkiyi SDT'ye dayandırarak açıklamaktadır; iş yerinde yardımlaşma çalışanlar arası dostane ilişkilerin oluşumuna zemin hazırlar (Agustina ve diğ., 2021). SDT'nin karşılıklılık ilkesinden hareketle bu ilişki karşılıklı güven duygusunun gelişmesini sağlar (Bani-Melhem ve diğ., 2018). Çalışanlar karşılıklı bilgi ve deneyimlerini birbirleri ile paylaşarak problemlere karşı yeni çözümler üretilebilir (Özbağ, 2012).

5.2. Uygulamaya Katkı

Bu araştırma sonuçları otel işletmeleri ve yöneticilerine önemli faydalar sunmaktadır. İlk olarak otel işletmeleri konuklarının memnuniyeti algıladıkları yeni ve farklı deneyimler ile ilişkilidir. Bu deneyimi algılayan konuklar o işletmeden memnun ayrılmakta ve tekrar o işletmeyi tercih etmektedir. Ayrıca daha sonra işletmeyi tavsiye etme eğilimi göstermektedir. Otel işletmelerinde personel ve konuk arası yakın ilişki konuk memnuniyetinde bireysel yenilikçiliğin önemini göstermektedir. Bu çerçevede mevcut çalışma otellerde müşteri ile yakın iletişimi olan personelin yeni hizmet geliştirme ve sunma becerilerinin gelişiminde örgütsel, yönetici ve iş arkadaşı desteğinin önemine dikkat çekmektedir. Bu yönü ile de otel işletmelerine personel

yönetimi ve geliştirilmesi noktasında örgütsel desteğin önemine vurgu yaparak yol göstermektedir.

İkinci olarak bu araştırma çalışma arkadaşları arası işbirliğinin, yardımlaşmanın yeni hizmet geliştirme ve sunma becerileri üzerindeki olumlu etkisini göstermektedir (Bani-Melhem ve diğ., 2018). Bu sonuç, otel işletmelerine çalışanlar arası işbirliğini ve yardımlaşmayı destekleyici bir örgüt iklimi oluşturmanın gerekliliğini vurgulamaktadır (Baradarani ve Kilic, 2018). Otel yöneticileri takım kültürünün destekleyerek çalışma arkadaşları arası destek ve işbirliğini artırabilir (Bani-Melhem ve diğ., 2018). Bu sonuçlar Türkiye’de turizm ve otelcilik endüstrisinin ekonominin temel itici gücü olduğu düşünüldüğünde otel işletmeleri ve yöneticileri açısından önemli ve faydalıdır (Dalahmetoglu ve Oktay, 2021).

5.3. Sınırlılıklar ve Öneriler

Bu çalışma bazı sınırlılıklar altında hazırlanmıştır. İlk olarak, bu çalışma kesitseldir. Bu nedenle gelecekte yapılacak benzer çalışmaların boylamsal olarak da tasarlanması gerekmektedir. İkincisi, Harman’ın tek faktör testi her ne kadar ortak yöntem yanlılığının ciddi bir sorun olmadığı gösterse de elde edilen veriler katılımcıların kendi görüşlerine dayandığından ortak yöntem yanlılığı bir sorun oluşturabilir. Ayrıca bu çalışmada yenilikçi iş davranışı ile ilişkili olarak örgütsel, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği konu edinilmiştir. Bununla birlikte otel işletmelerinde yenilikçi iş davranışını etkileyen diğer faktörlerinde olabileceği hususu dikkate alınmalı ve gelecek çalışmalar bu uyarıyı dikkate alarak yapılmalıdır. Son olarak bu çalışma İstanbul’daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarını kapsamaktadır ancak turizm sektörü yiyecek-içecek, ulaştırma, seyahat ve diğer alanları da içermektedir. Bu nedenle gelecek çalışmaların turizm sektörünün bu diğer dallarını da dikkate alması gerekmektedir.

6. Kaynakça

- Ab Hamid, M. R., Sami, W., ve Mohmad Sidek, M. H. (2017). Discriminant Validity Assessment: Use of Fornell & Larcker criterion versus HTMT Criterion. *Journal of Physics: Conference Series*, 890(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/890/1/012163>
- Afsar, B., ve Badir, Y. (2015). The impacts of person-organisation fit and perceived organisational support on innovative work behaviour: the mediating effects of knowledge sharing behaviour. *Int. J. Information Systems and Change Management*, 7(4), 263–285.
- Afsar, B., ve Badir, Y. (2017). Workplace spirituality , perceived organizational support and innovative work behavior. *Journal of Workplace Learning*, 29(2), 95–109. <https://doi.org/10.1108/JWL-11-2015-0086>
- Agustina, T. S., Novianti, F. K., ve Airlangga, U. (2021). Study on innovative behavior of “X” hotel employees in Surabaya. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 01(1), 46–63.
- Ahmed, I., ve Nawaz, M. M. (2015). Antecedents and outcomes of perceived organizational support: A literature survey approach. *Journal of Management Development*, 34(7), 867–880. <https://doi.org/10.1108/JMD-09-2013-0115>
- Akkoç, İ., Çalışkan, A., ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 105–135. <https://doi.org/10.18657/yecbu.78785>

- Aksoy, C. (2017). Çalışanlarda adalet ve yönetici desteği algısının güven oluşumundaki rolü: Havacılık sektöründe bir uygulama. *Journal of Aviation*, 1(1), 8–17.
- Al-Ababneh, M. M. (2014). Employees' service innovation behaviour and new service development in four-and five-star hotels. *International Journal of Tourism & Hospitality Reviews.*, 1(1), 19–32.
- Alzyoud, S., Partington, S. N., Mitchell, C., ve Tom-Dieck, D. (2017). *Employee Innovation in the Hospitality Industry: the Mediating Role of Psychological Safety*.
- Arıkan, R. (2013). *Anketler ve Anket Soruları* (1st ed.). Nobel akademik yayıncılık.
- Aydoğan, E., ve Deniz, G. (2018). İşgörenlerin dışsal prestij ve örgütsel destek algısının pozitif örgütsel çıktılar üzerindeki etkisi: Butik otel işletmelerinde bir araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36(1), 17–37. <https://doi.org/10.17065/huniibf.411124>
- Bani-Melhem, S., Zeffane, R., ve Albaity, M. (2018). Determinants of employees' innovative behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1601–1620. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2017-0079>
- Baradarani, S., ve Kilic, H. (2018). Service innovation in the hotel industry: culture, behavior, performance. *The Service Industries Journal*, 38(13–14), 897–924. <https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1420172>
- Bardakoğlu, Ö., Akgündüz, Y., Kızılcıoğlu, G., ve Yeşilyurt, H. (2017). Otel işletmelerinde algılanan yönetici desteğinin çalışanların iş stresi ve mutluluk düzeylerine etkisi. In Ş. Sakarya, M. Biniş, S. Kara, & İ. M. Bicil (Eds.), 8. *Uluslararası Girişimcilik Kongresi* (pp. 103–115).
- Blau, P. M. (2017). Exchange and power in social life. *Exchange and Power in Social Life*, 1–352. <https://doi.org/10.4324/9780203792643>
- Bozkurt, Ö., ve Ercan, A. (2018). Çalışanların yenilikçi davranışları üzerinde iş arkadaşları ve yöneticinin etkisinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi. In K. Çapraz, I. R. Badea, & M. Yılmaz (Eds.), *Uluslararası Ticaret Kongresi* (Issue November, pp. 137–157). Yalın Yayıncılık.
- Brislin, R. . (1980). Translation and content analysis of oral and written material. In Triandis, H.C. and Berry, J. W. (Ed.), *Handbook of cross-cultural psychology: Methodology* (pp. 389–444). Allyn and Bacon.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı* (11th ed.). Pegem Akademi.
- Çetin, A., ve Alacalar, A. (2016). İş yaşamında yalnızlığı yordamada kişilik özellikleri ile algılanan sosyal ve örgütsel desteğin rolü. *International Journal of Management Economics and Business*, 12(27), 193–216. <https://doi.org/10.17130/10.17130/ijmeb.2016.12.27.968>
- Ceylan, A., ve Özbal, S. (2005). Yenilikçi iş davranışı ve çalışanların adalet algıları arasındaki ilişkiler üzerine bankacılık sektöründe yapılan bir çalışma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 32, 167–184.
- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., ve Gutierrez-Wirching, S. (2016). The role of coworker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*, 13(1), 4–22.
- Chen, T., Li, F., ve Leung, K. (2016). When does supervisor support encourage innovative behavior? Opposite moderating effects of general self-efficacy and internal locus of control. *Personnel Psychology*, 69(1), 123–158. <https://doi.org/10.1111/peps.12104>
- Dalahmetoglu, K. B., ve Oktay, K. (2021). Approaches of Important Researchers Contributing to Tourism Theory. *Journal of Applied Tourism Research*, 2(1), 71–86.

- Darvishmotevali, M. (2019). Decentralization and Innovative Behavior : The Moderating Role of Supervisor Support. *International Journal of Organizational Leadership* 8(2019), 8, 31–45.
- De Jong, J., ve den Hartog, D. (2010). Measuring Innovative Work Behaviour. *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23–36. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8691.2010.00547.x>
- De Jong, J. P. J., ve Kemp, R. (2003). Determinants of Co-Workers' Innovative Behaviour: An Investigation into Knowledge Intensive Services. *International Journal of Innovation Management*, 07(02), 189–212. <https://doi.org/10.1142/S1363919603000787>
- Dhar, R. L. (2016). Ethical leadership and its impact on service innovative behavior: The role of LMX and job autonomy. *Tourism Management*, 57, 139–148. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.05.011>
- Dörner, N. (2012). *Innovative Work Behavior : The Roles of Employee Expectations and Effects on Job Performance*. 4007, 1–120.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., ve Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., ve Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565–573. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.565>
- Eröz, S. S., ve Şittak, S. (2019). Konaklama işletmelerinde algılanan örgütsel destek ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişki. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 13(19), 1574–1599. <https://doi.org/10.26466/opus.578547>
- Ertürk, A., Keskinçilic Kar, S. B., ve Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 0–0. <https://doi.org/10.17240/aibuefd...-5000209676>
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., ve Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149–1160. <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- Fornell, C. G., ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Giray, M. D., ve Şahin, D. N. (2012). Algılanan örgütsel, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçekleri: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1–9.
- Guchait, P., Paşamehmetoğlu, A., ve Dawson, M. (2014). Perceived supervisor and co-worker support for error management: Impact on perceived psychological safety and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 28–37. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.04.009>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., ve Black, W. C. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). Upper Saddle River.
- Hair, Joseph F, Hult, G. T. M., Ringle, C. M., ve Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE Publications Ltd.
- Hair, Joseph F, Risher, J. J., Sarstedt, M., ve Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Haynes, C. E., Wall, T. D., Bolden, R. I., Stride, C., ve Rick, J. E. (1999). Measures of perceived work characteristics for health services research: Test of a measurement model and normative data. *British Journal of Health Psychology*, 4, 257–275.

- Henseler, J., Hubona, G., ve Ray, P. A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), 2–20. <https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2015-0382>
- Hon, A. H. Y. (2011). Enhancing employee creativity in the Chinese context: The mediating role of employee self-concordance. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 375–384. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.06.002>
- Hsu, J., ve Wang, J. (2015). Exploring the effects of organizational justice on employees' innovative behavior in Hospitality Industry from the aspect of organizational support. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 49, 113–126.
- Hu, L., ve Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychology Methods*, 3(4), 424–453.
- Hu, M.-L. M. (2009). Knowledge sharing and innovative service behavior relationship: guanxi as mediator. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 37(7), 977–992. <https://doi.org/10.2224/sbp.2009.37.7.977>
- Hussain, K., Konar, R., ve Ali, F. (2016). Measuring Service Innovation Performance through Team Culture and Knowledge Sharing Behaviour in Hotel Services: A PLS Approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 35–43. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.397>
- İnce, A. R. (2016). Algılanan örgütsel desteğin işe adanmışlık üzerindeki etkisinde yönetici desteğinin aracılık rolü. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(57), 649–660. <https://doi.org/10.17755/esosder.71219>
- İşık, C., ve Aydın, E. (2016). Bilgi paylaşımının yenilikçi iş davranışına etkisi: Ayder Yaylası konaklama işletmeleri üzerine bir uygulama. *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 5(2), 75–103.
- İşık, C., ve Hajiyeva, T. (2018). Bireysel yenilikçilik ve algılanan örgütsel destek düzeyi ilişkisi: İstanbul otelleri örneği. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 206–227. <https://doi.org/10.32572/guntad.443396>
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort—reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 73, 287–302. <https://doi.org/10.1348/096317900167038>
- Janssen, O. (2005). The joint impact of perceived influence and supervisor supportiveness on employee innovative behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 573–579. <https://doi.org/10.1348/096317905X25823>
- Joiner, T. A. (2007). Total quality management and performance: The role of organization support and co-worker support. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 24(6), 617–627. <https://doi.org/10.1108/02656710710757808>
- Jung, H. S., ve Yoon, H. H. (2018). Improving frontline service employees' innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement. *Tourism Management*, 69(September 2017), 498–507. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.035>
- Kale, E. (2015). Lider desteği ve iş arkadaşları desteğinin iş performansına üzerine etkileri: iş tatmini ve yaşam tatmininin aracı rolü. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 7(14), 103–120.
- Karacaoğlu, K., ve Arslan, F. (2013). Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: Kayseri imalat sanayi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 457–476. <https://doi.org/10.16953/deusbed.02469>

- Karatepe, O. M. (2014). The Importance of Supervisor Support for Effective Hotel Employees: An Empirical Investigation in Cameroon. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(4), 388–397. <https://doi.org/10.1177/1938965513511147>
- Karatepe, O. M., Aboramadan, M., ve Dahleez, K. A. (2020). Does climate for creativity mediate the impact of servant leadership on management innovation and innovative behavior in the hotel industry? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2497–2517. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0219>
- Kerse, G., ve Karabey, C. N. (2019). Örgütsel Sinizm ve Özdeşleşme Bağlamında Algılanan Örgütsel Desteğin İşe Bağlanma ve Politik Davranış Algısına Etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(1), 83–108.
- Kerse, G., Soyalin, M., ve Karabey, C. N. (2016). Kişi-örgüt uyumu, nötrleştirme ve algılanan yönetici desteğinin sanal kaytarmaya etkisi: Ampirik bir çalışma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(4), 100–113.
- Kim, T. T., ve Lee, G. (2013). Hospitality employee knowledge-sharing behaviors in the relationship between goal orientations and service innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 34(1), 324–337. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.009>
- Koçak, D., ve Yücel, İ. (2018). Algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide duygusal bağlılığın aracı etkisinin incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(3), 683–704.
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. *International Journal of E-Collaboration*, 11(4), 1–10. <https://doi.org/10.4018/ijec.2015100101>
- Li, M., ve Hsu, C. H. C. (2016). A review of employee innovative behavior in services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2820–2841. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0214>
- Limpanitgul, T., Robson, M. J., Gould-Williams, J., ve Lerthaitrakul, W. (2013). Effects of co-worker support and customer cooperation on service employee attitudes and behaviour: Empirical evidence from the airline industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 20, 23–33. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2013.05.004>
- Loi, R., Ao, O. K. Y., ve Xu, A. J. (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23–30. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.001>
- Luu, T. T. (2019). Can diversity climate shape service innovative behavior in Vietnamese and Brazilian tour companies? The role of work passion. *Tourism Management*, 72, 326–339. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2018.12.011>
- Malhotra, N. K., Kim, S. S., ve Patil, A. (2006). Common method variance in IS research: A comparison of alternative approaches and a reanalysis of past research. *Management Science*, 52(12), 1865–1883. <https://doi.org/10.1287/mnsc.1060.0597>
- Mert, İ. S., ve Şen, C. (2019). Örgütsel destek, örgütsel adalet ve öz kendilik değerlendirmesinin psikolojik sermaye üzerindeki etkisi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, 231–231.
- Monica Hu, M.-L., Horng, J.-S., ve Christine Sun, Y.-H. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30(1), 41–50. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.009>
- Monica Hu, M. L., Horng, J. S., ve Christine Sun, Y. H. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30(1), 41–50. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.009>
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.

- Orfila-Sintes, F., Crespí-Cladera, R., ve Martínez-Ros, E. (2005). Innovation activity in the hotel industry: Evidence from Balearic Islands. *Tourism Management*, 26(6), 851–865. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.05.005>
- Orfila-Sintes, F., ve Mattsson, J. (2009). Innovation behavior in the hotel industry. *Omega*, 37(2), 380–394. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2007.04.002>
- Özbağ, G. K. (2012). Örgüt ikliminin yeniliğe destek algısı üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 145–161.
- Öztürk, M., ve Eryeşil, K. (2016). Lider-üye etkileşimi ve örgütsel destek algılarının çalışanların işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 19(2), 123–141.
- Özyılmaz, A., ve Eser, S. (2013). Ortak metod varyansı nedir? Nasıl kontrol edilebilir? In K. Demirci, G. Eren Gümüştekin, D. Ergun Özler, & C. Giderler Atalay (Eds.), 21. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (1st ed.). Nobel akademik yayıncılık.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Lee, J., ve Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Ramamoorthy, N., Flood, P. C., Slattery, T., ve Sardesai, R. (2005). Determinants of innovative work behaviour: Development and test of an integrated model. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 142–150. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8691.2005.00334.x>
- Ramayah, T., Jasmine, Y. A. L., Ahmad, N. H., Halim, H. A., ve Rahman, S. A. (2017). Testing a Confirmatory model of Facebook Usage in SmartPLS using Consistent PLS. *International Journal of Business and Innovation*, 3(2), 1–14.
- Rhoades, L., ve Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Rhoades, L., Eisenberger, R., ve Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825–836.
- Ringle, C. M., Da Silva, D., ve Bido, D. D. S. (2014). Structural Equation Modeling with the Smartpls. *Revista Brasileira de Marketing*, 13(02), 56–73. <https://doi.org/10.5585/remark.v13i2.2717>
- Scott, S. G., ve Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: a Path Model of Individual Innovation in the Workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580–607. <https://doi.org/10.2307/256701>
- Şencan, H. (2017). *Sosyal Bilimlerde Niceliksel Tez Hazırlama*. https://ders.es/yontembilim__09_06_2017-son.doc
- Şentürk, F. K., ve Tekin, Y. (2015). Örgütsel bağlılık, örgütsel destek ve iş arkadaşı desteğinin işgören performansı üzerine etkileri: AVM çalışanları örneği. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(2), 195–206.
- Slåtten, T., ve Mehmetoglu, M. (2015). The Effects of Transformational Leadership and Perceived Creativity on Innovation Behavior in the Hospitality Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 14(2), 195–219. <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.955557>
- Slåtten, T., Svensson, G., ve Svaeri, S. (2011). Empowering leadership and the influence of a humorous work climate on service employees' creativity and innovative behaviour in frontline service jobs. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(3), 267–284. <https://doi.org/10.1108/17566691111182834>

- Sullivan, G. M., ve Feinn, R. (2012). Using Effect Size—or Why the P Value Is Not Enough . *Journal of Graduate Medical Education*, 4(3), 279–282. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-12-00156.1>
- Sundbo, J., Orfila-Sintes, F., ve Sørensen, F. (2007). The innovative behaviour of tourism firms-Comparative studies of Denmark and Spain. *Research Policy*, 36(1), 88–106. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2006.08.004>
- Tsai, C.-Y., Horng, J.-S., Liu, C.-H., ve Hu, D.-C. (2015). Work environment and atmosphere : The role of organizational support in the creativity performance of tourism and hospitality organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 26–35. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.01.009>
- Tsai, C. Y., Horng, J. S., Liu, C. H., ve Hu, D. C. (2015). Work environment and atmosphere: The role of organizational support in the creativity performance of tourism and hospitality organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 26–35. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.01.009>
- Wah, N. C., Zawawi, D., Yusof, R. N. R., Sambasivan, M., ve Karim, J. (2018). The mediating effect of tacit knowledge sharing in predicting innovative behaviour from trust. *International Journal of Business and Society*, 19(3), 937–954.
- Wihuda, F., Kurniawan, A. A., Kusumah, A. I., ve Adawiyah, W. R. (2017). Linking empowering leadership to employee service innovative behavior: A study from the hotel industry. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 65(3), 294–313.
- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinin araştırılması: İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçılar üzerine bir araştırma.* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı :E-18457941-050.99-38090
Konu :Etik Kurul Kararı (Ekrem AYDIN ve
Pelin TUNA ARSLAN)

02.02.2022

ARHAVİ MESLEK YÜKSEKOKULU MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 30.12.2021 tarihli ve E.34310 sayılı yazımız.

Meslek Yüksekokulunuz Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı öğretim üyelerinden Dr. Öğr. Üyesi Ekrem AYDIN ile araştırma ekibinde yer alan Öğr. Gör. Pelin TUNA ARSLAN'ın "Yönetici, Çalışma Arkadaşları ve Örgütsel Destek İle Yenilikçi İş Davranışı Arası İlişki: İstanbul'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama" başlıklı çalışmaları Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 31 Ocak 2022 tarihinde yapmış olduğu toplantısında incelenmiş olup, oybirliği ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.