

İŞGÖRENLERİN EĞİTİM DÜZEYLERİ ve ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

*Mehmet YEŞİLTAŞ
KELEŞ

**Yasin

Öz:

Bu araştırmanın amacı; işgörenlerin eğitim düzeyleri, turizm eğitimi alma durumları ve hizmet içi eğitim alma durumları ile gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirleyebilmektir. Bu amaçla Ankara'daki üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 556 işgörene anket uygulanmıştır. Söz konusu amaca yönelik olarak uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde işgörenlerin bireysel ve çalıştıkları işletmeye ilişkin çeşitli sorular yer almakta olup, ikinci bölümde eğitim düzeylerine ilişkin sorulara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirlemeye ilişkin 19 ifade bulunmaktadır. Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili görüşlerinin; iki grup içeren değişkenler olan hizmet içi eğitim alma durumu ve örgün turizm eğitimi alma durumu için bağımsız örneklemeler için t-testi; ikiden fazla grup içeren değişken olan eğitim düzeyi için bağımsız örneklemeler için tek-faktörlü varyans analizi uygulanmıştır. Varyans analizinde grupların ikili olarak karşılaştırılmasında, çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, işgörenlerin eğitim düzeyleri, hizmet içi eğitim alma durumları ve turizm eğitimi alma durumları ile gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının bazı alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Eğitim Düzeyleri, Hizmet İçi eğitim, Turizm eğitimi

* Doç.Dr., Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı. ymehmet@gazi.edu.tr

** Öğr. Gör. Giresun Üniversitesi Bulancak Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, yasinkeles@gazi.edu.tr

**A RESEARCH INTO THE RELATION BETWEEN EMPLOYEE'S
EDUCATIONAL LEVEL and ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**

Abstract:

Global competition have forced companies to develop and adopt competencies such as change management, innovation and to be unique to their own to attain and sustain long term success and productivity. The most important factor that unearths and realizes these competencies is the human resources. And the important human component for the organization could only be raised to a competent level via education. It is also obvious that requirement for developing and sustaining human resources that are well-educated, qualified, highly motivated and eager to work in the sector is important and cannot be overemphasized. Because, to render quality service and achieve customer satisfaction in human based service sector could only be realized by having high quality human resources. Furthermore, the extra voluntary contributions of those well-educated and qualified personnel could greatly enhance productivity and future of the companies for which they are working. At this juncture the importance of organizational citizenship behaviors that is not a part of formal job description in the organization arises on to the scene.

The major objective of this study is to investigate relationship and determine differences among level of education, whether or not they receive tourism education, and whether or they receive on-the-job training and the behaviors of organizational citizenship they exhibit. For that purpose totally 556 questionnaires have been applied to personnel in 3,4 and 5- star hotels operating in Ankara. The questionnaire is structured in section; In the first section, questions raised for exploring the individual and organizational characteristics are stated; in the second section; question developed to explore level of education of employees, and finally in the third section, 19 questions have been developed to determine and measure organizational citizenship have been stated to collect raw data for analysis. The questionnaire firstly pilot tested what yielded cronbach-alpha (reliability coefficient of the scale – questionnaire) value of 0,74 and revised version of the questionnaire has yielded Cronbach-alpha value of 0,88, which indicates very high degree of reliability of the tool. To test the differences exists in organizational citizenship behaviors that is measured with two variable that are state of on- the- job training and level of formal tourism education that employees attained has been tested via t-test; for more than two variable difference test ANOVA method has been applied. In both of the analysis of variances the Tukey test has been applied to compare groups binary.

The study revealed that, statistically significant differences exist between opinions employees', working in 3, 4 and 5-star hotels operating in Ankara, on behaviors regarding uniqueness, kindness, courtesy, and membership merit dimensions and level of education, state of on-the-job training and state of tourism education attainment. According to the results of the study, employees with secondary school, vocational high school and undergraduate degree exhibit courtesy behaviors more frequently than that of elementary school graduates. Also, it has been determined that employees with undergraduate degree has exhibit relatively high level of membership merit behaviors that that of vocational high school, secondary school and elementary schools graduate counterparts. Additionally, the study showed that, as the employees' level of education increase the frequency of exhibition of the organizational citizenship behaviors is also increasing. With regard to employees who received on-the-job training and their level of organizational citizenship behaviors they exhibit, it was found that the employees that have received on-the-job training has exhibited uniqueness, affection and membership merit dimensions of the organizational citizenship behaviors more frequently than that of their counterparts who have not received in-service education. With regard to employees who have tourism education degree and their level of organizational citizenship behaviors they exhibit, it was found that the employees that have tourism education degree has exhibited organizational citizenship behaviors more frequently than that of their counterparts.

Customer satisfaction is the most important factor in hotel operations, and with this regard organizational citizenship behavior its importance becomes more apparent for the success of the hotel. A well-suited organizational citizen; satisfied form his/her job, has high degree of motivation, integrate with his/her organization, and his/her productivity increases. The study found that, especially, employees who have tourism education degree have revealed more frequent membership merit behaviors, indicates that tourism education is far more important ingredient for hotel operations. Furthermore, the fact that, employees with a high degree of education and who have received on-the-job training exhibit more frequent membership merit behaviors also indicates the strong links and incentives (components) channels for integrating employees, especially having university degree, with companies. In a sector where personnel turnover is high, it is also important that on-the-job training activities offered in hotels could enhance the solidarity between employees and respect to each others' duties. For hotel operations to increase positive interactions between employees, respect to their duties and increase their motivations the in-service education activities be continuously applied. That would result in lower personnel turnover ratio.

Keywords: Education, Organizational Citizenship Behavior, In-Service Education, Tourism Education

GİRİŞ

Günümüzde örgütlerin etkinliği ve verimliliğinin artırılabilmesi için birçok araştırma yapılmaktadır. Son yıllarda, bu amaçla yapılan araştırma konularından biri de örgütsel vatandaşlık davranışıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin çalışma ortamında kendisi için belirlenen standartların ve iş tanımlarının ötesinde gönüllü olarak çaba harcaması ve rol fazlası davranışlar sergilemesidir (Organ, 1988:4). Örgütsel vatandaşlık davranışları işletmelerde her işgören tarafından gösterilmemektedir. Bu konu ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda bu tür davranışları sağlamaya yönelik belirleyicilerinin; işgörenlerin bireysel özellikleri, örgütsel özellikler, lider davranışları ve işin özellikleri olduğu ortaya konulmuştur (Farh vd., 1990; Podsakoff vd., 1990; Moorman, 1991; Eskew, 1993; Tansky, 1993; Organ, 1994; Moorman vd., 1998; Motowidlo, 2000; Cropanzano vd., 2003; Yoon ve Suh, 2003; Dilek, 2005; Ünüvar, 2006; Aslan, 2009). Günümüzde örgütlerin en çok istediği işgören tipi; nitelikli, gönüllü olarak çalışan, işini severek yapan, iletişim gücü yüksek, sabırlı, dürüst, işletmenin hedefleriyle uyum sağlayabilen işgörenlerdir. Çünkü bu özelliklere sahip işgörenler, örgütlerinin verimliliği, etkinliği ve geleceği açısından çok önemlidir. Bu bağlamda, iş tanımları içinde yer almayan ancak örgütün bir bütün olarak etkinliğini ve verimliliğini etkileyen “örgütsel vatandaşlık davranışları” gibi gönüllü davranışlar önem kazanmaktadır. Söz konusu bu niteliklerin ortaya çıkmasının, bireyin eğitim seviyesiyle de ilişkili olduğu yadsınmayacak bir gerçektir. Dolayısıyla eğitim düzeyi yüksek ve belirtilen özelliklere sahip olan işgörenlerin, örgütsel vatandaşlık davranışlarının da yüksek olabileceği düşünülmektedir.

D) ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI ve BOYUTLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir işgörenin örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlanmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000:212). Bu davranışlar, biçimsel rol gereksinimlerinin ötesindedir; dolayısıyla bu davranışları ceza aracılığıyla ortaya çıkarmak kolay değildir (Smith vd., 1983:654). Örgütsel vatandaşlık davranışı farklı olarak, örgütte işgörenlerin işlerini gerçekleştirdikleri sosyal ya da psikolojik çevredeki performansını artıran davranış olarak da açıklanmaktadır (Organ, 1997:86). Örgütsel vatandaşlık davranışları, doğrudan ödül sistemiyle ilgili değildir (Moorman ve Blakely, 1995:127). Örgütsel vatandaşlık davranışının özünde fedakârlık, sahiplenme (Çelik, 2007:86) ve karşılık beklemezsizin sergilenen davranışlar bulunmaktadır (Deluga, 1995:1-2). Borman ve Motowidlo (1997), örgütsel vatandaşlık davranışlarının, işgörenlerin görev faaliyetlerini destekleyerek, örgütsel ve sosyal çevreyi şekillendirmeleri açısından örgütsel etkinliğe katkıda bulduklarını belirtmektedirler.

Yapılan araştırmalarda, örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren 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). Örgütsel vatandaşlık davranışının temel olarak, üç noktada örgütsel yaşamı etkilediği belirtilmektedir. Bunlardan birincisi, işgörenlerin vatandaşlık davranışlarının örgüt içerisinde yardımlaşma eğilimini arttırması; ikinci etkisi, işgörenlerin sorumluluk duygularının gelişmesi ve üçüncü etkisi ise çalışanların pozitif tutumlarını geliştirerek, bireylerin iş başarımlarını yükseltmesidir (Özdevecioğlu, 2003:118 – 119). Buna paralel olarak ilgili alanyazında örgütsel vatandaşlık davranışlarının, örgüt ve işgörenin performansını ve verimliliğini artırma, kişiler arası uyum, örgütsel çevre değişkenlere kolay uyum sağlama, kaynakları kullanımında ve paylaşmada verimliliği artırma gibi sonuçların ortaya çıkabileceğine yer verilmektedir (Cohen ve Vigoda, 2000:597 – 598; Schnake ve Dumler, 2003:285; Özdevecioğlu, 2003:119; Dilek, 2005:39; Mustafayeva, 2007:66 – 67).

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları incelendiğinde farklılıklarla karşılaşılmaktadır. Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışını 5 grupta incelemiştir. Daha sonra farklı araştırmacılar tarafından, örgütsel vatandaşlık davranışının farklı boyutlandırılmaları yapılmış olsa da (Podsakoff vd., 2000; Spector ve Fox, 2002:269); Organ'ın (1988) yaptığı boyutlandırma, alanyazında en yoğun kullanılan boyutlandırma olarak karşımıza çıkmaktadır (Organ ve Konovsky, 1989; Farh vd., 1990; Moorman, 1991; Moorman vd., 1993; Tansky, 1993; 1994; Neuman ve Kickul, 1998; Allen vd., 2000; Rioux ve Penner, 2001; Bell ve Mengüç, 2002; Lepine vd., 2002; Köse vd., 2003; Hui vd., 2004; Vey ve Campbel, 2004; Khalid ve Ali, 2005; Basım ve Şeşen, 2006; Karabey ve İşcan, 2007; Somech ve Ron, 2007). Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışının; özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve üyelik erdemi olmak üzere beş boyuttan oluştuğunu ortaya koymuştur:

Özgecilik: Bu boyut örgütte ortaya çıkan problemlerde diğer çalışanlara karşılıksız olarak yardım etmeyi ifade etmektedir (Karabey ve İşcan, 2007, s.232). İşle ilgili problemlerde, sorunu ortadan kaldırmak ya da önlemek amacıyla diğer çalışanlara yapılan gönüllü davranışlar olarak görülmektedir (Chiaburu vd., 2007:2284).

Nezaket: Örgüt içinde iş bölümünden kaynaklanan, karşılıklı birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2003:121). Karabey ve İşcan'a (2007) göre nezaket davranışı, birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen örgüt üyelerinin sergilediği olumlu davranışlardır.

Vicdanlılık: İşgörenlerin kimsenin kendini izlemediği durumlarda ortaya koyduğu (Barkslade ve Werner, 2001:148), gönüllü olarak gerçekleşen bu davranışlar, görev alanında hazır bulunma, molalara uyma, kurallara uyma ve minimum rol gereklerinden daha ötede gerçekleştirilen davranışları ifade etmektedir (Farh vd., 2004:242).

Centilmenlik: Bu boyut, örgütteki bireyler arasında gerginlik yaratacak her türlü olumsuzluğu görmezden gelme (Özdevecioğlu, 2003:121), küçük problemleri büyütme veya şikâyet etmeden gidermeyi ifade etmektedir (Konovsky ve Organ, 1996:255).

Üyelik Erdemi: Örgüt içerisinde düşünceyi ifade etme davranışı (Kidder, 2002:637) olarak ortaya konulan örgütsel vatandaşlık davranışının üyelik erdemi boyutu, örgütün yaşamına aktif ve gönüllü olarak katılımı (Podsakoff ve MacKenzie, 1994:351) ve örgüt yaşamıyla ilgili sorumluluk almayı ifade etmektedir (Podsakoff vd., 1997:263; Bell ve Mengüç, 2002:134).

II) İŞGÖRENLERİN EĞİTİM DÜZEYLERİ ve ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİ

İnsan faktörü işletmeler için en önemli rekabet dayanağıdır. Hangi örgüt insan faktörünü uygun kullanır ve en fazla verimi alabilirse, o rekabet yarışında galip gelmektedir. Eğitimin en genel hedefi, en mükemmel insanı yetiştirmektir (Bruner, 2009:7). Günümüzde başarılı işletmeler, biçimsel iş sorumluluklarının ötesinde, işinde başarılı olabilmek için daha fazla çaba ve zaman harcayan çalışanlara sahiptir (Ülker, 2007:236). Yapılan birçok araştırma günümüzde nitelikli hale gelen eğitimli işgücünden zorlamalarla verim alınmayacağını göstermektedir. Gönülden çalışan, kendiliğinden sorumluluklarını yerine getiren, takım çalışması konusunda özverili çalışan işgücü; emirlere itaat eden ve sadece kendilerine verilen görevleri tarif edildiği şekilde gözetim altında iken yapan işgücüne göre daha verimli çalışmaktadır (Çelik, 2007:82). Dolayısıyla yüksek eğitim seviyesindeki işgörenlerin, özellikle üyelik erdemi boyutu davranışlarını daha fazla sergileyerek, işletmelerinde verimliliği ve örgütsel etkinliği artıracakları düşünülmektedir. İlgili alanyazında işgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını inceleyen araştırmalarda farklı görüşlere rastlanmaktadır. Bazı araştırmacılar işgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu etkilediği sonucuna ulaşmışlarsa da (Ang vd., 2003; Van Dyne ve Pierce, 2004; Celep vd., 2004; Dilek, 2005; Çelik, 2007) bu görüşü desteklemeyen araştırmalar da bulunmaktadır (Ackfeld ve Coote, 2005; Arslantaş ve Pekdemir, 2007; Demir, 2007).

İşletmeler hızlı değişen bir dış çevreye uyum göstermek zorundadırlar. Değişimi yakalayabilmek için çalışanların eğitimi ve geliştirilmesi gerekmektedir (Ergül, 2006:53). İşletmeler ilerlemek, gelişmek, hayatta kalarak faaliyetlerini sürdürmek ve dinamiklerini koruyabilmek için eğitime önem vermek zorundadırlar (Dereli, 2005:72). Eğitimin amacı; bireylerin iş tatminlerini, verimlerini ve bütün olarak örgütün performansını yükseltmektir (Çalık, 2006:5). Örgütsel etkinliğin temel koşullarından biri, her düzeydeki işgörenin eğitim faaliyetleri ile geliştirilmesidir (Canman, 2000:93). Bu durumda, hizmet içi eğitimin önemi ortaya çıkmaktadır. Hizmet içi eğitim, işletmelerin amaçlarını gerçekleştirebilmeleri için kullandıkları

araçlardan birisi olup, herhangi bir sektör ayrımı düşünülmezsizin, çalışanların sahip oldukları nitelikleri olumlu yönde geliştirerek, üretilen mal veya hizmetteki emek faktörüne düşen payın verimliliğini arttırmaya yönelik tüm çabaları kapsamaktadır. (Atak, 2006:15 – 16). Bir kurumda çalışan işgören, hizmet içi eğitim sayesinde iş konusunda bilgisini artırdığı takdirde, işinin bilincinde olacak, bilgilerini beceriyle desteklediğinde işinde başarılı olacak ve işiyle bütünleşecektir (Karabaş, 1989:8). İşiyi bütünleşen işgörenin de daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyeceği düşünülmektedir.

Turizm sektörü ve işletmeleri için iyi eğitilmiş, nitelikli, motivasyonu yüksek ve bu sektörde çalışmaya istekli insan kaynağı oluşturmanın gereği, ihmal edilemeyecek derecede önemlidir. Çünkü insana dayalı hizmetlerden oluşan sektörün daha kaliteli hizmet verebilmesi ve müşteri memnuniyetini sağlayabilmesi, kaliteli bir insan kaynağına sahip olması ile mümkündür (Ural ve Pelit, 2002:76).

Mümkün olan en kaliteli hizmetin, emek gücünden ekonomik ve sosyal bakımdan en uygun biçimde yararlanılarak verilmesi esas olduğundan, kullanılan işgücünün istenilen düzeyde ve yeterli bir eğitim almış olması gerekmektedir (Sarı, 2007:8). Turizmde kaliteli bir insan kaynağı da, ancak eğitilmiş insanlardan oluşturulabilir. Söz konusu kaliteli insan gücü de turizm eğitimi ile sağlanabilir. Kaliteli insan gücünün verimliliği artıracığı bir gerçektir. Eğitim ile verimlilik arasında çok sıkı bir ilişki vardır. Çalıştığı iş kolunda gerekli mesleki beceriyi öğrenmiş bir insan, zamanını ve yararlandığı araç ve gereçleri verimli bir şekilde kullanabilecektir. Bu kapsamda, otel işletmelerinde turizm eğitimi almış işgörenlerin, daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyerek, örgütün verimliliğini ve etkinliğini arttırmada diğer işgörelere nazaran daha önemli olduğu düşünülmektedir.

III) ARAŞTIRMANIN AMACI ve HİPOTEZLERİ

Bu araştırmanın genel amacı; işgörenlerin eğitim düzeyleri, turizm eğitimi alma durumları ve hizmet içi eğitim alma durumları ile gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirleyebilmektir. Bu genel amaç doğrultusunda, araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir;

- H₁** : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{1a}** : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile özgecilik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{1b}** : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile vicdanlılık boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{1c}** : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile nezaket boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.

- H_{1d}** : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile centilmenlik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{1e}** : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile üyelik erdemi boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H₂** : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışları alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{2a}** : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile özgecilik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{2b}** : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile vicdanlılık boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{2c}** : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile nezaket boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{2d}** : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile centilmenlik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{2e}** : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile üyelik erdemi boyutundaki davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H₃** : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışları alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{3a}** : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile özgecilik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{3b}** : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile vicdanlılık boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{3c}** : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile nezaket boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{3d}** : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile centilmenlik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H_{3e}** : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile üyelik erdemi boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır.

IV) ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

A) ARAŞTIRMANIN Evreni

Araştırmanın evrenini Ankara'da faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Ankara'da faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine ilişkin oda ve yatak kapasiteleri Tablo-1'de görülmektedir:

Tablo: 1
Ankara'daki Beş, Dört ve Üç Yıldızlı Otel İşletmelerine İlişkin Bilgiler

Otel Türü	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
5 Yıldızlı	16	3376	7371
4 Yıldızlı	35	2806	5445
3 yıldızlı	41	2433	4768

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007:25.

Turizm istatistikleri incelendiğinde (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2008; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007a), otel işletmelerinde çalışan işgören sayısı verilmemektedir. Sadece konaklama işletmeleri sayıları ve bunlara ait oda ve yatak kapasiteleri hakkında bilgi edinilebilmektedir. Bu durumda, otel işletmelerindeki işgören sayısına ulaşabilmek amacıyla aşağıdaki Tablo: 2'de verilen hesaplama yönteminden yararlanılmış ve otel işletmelerindeki işgören sayısı hesaplanmıştır.

Tablo: 2
Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Yatak ve Oda Başına Düşen İşgören Sayısı

İşletme Türleri	Oda Başına Düşen İşgören Sayısı	Yatak Başına Düşen İşgören Sayısı
5 yıldızlı otel	1.18	0.59
4 yıldızlı otel	0.76	0.38
3 yıldızlı otel	0.72	0.36

Kaynak: Turizm Bakanlığı, 1989:61; Ağaoğlu, 1992:114.

Tablo: 1 ve Tablo: 2'deki veriler dikkate alınarak her türden otelde çalışan işgören sayıları, yüzde yüz doluluk oranına göre hesaplanmıştır. Buna göre; 5 yıldızlı oteller için 4349, 4 yıldızlı oteller için 2069, üç yıldızlı oteller için 1716 işgören, araştırmanın evrenini sayısal olarak ifade etmektedir.

B) Araştırmanın Örneklemi

Bu çalışmada, 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, dört ve üç yıldızlı otel işletmeleri şeklinde tabakalanan evren, küme örnekleme yönteminden yararlanılarak belirli bölgeler dikkate alınarak kümelendirilmiştir.

Bu araştırmada, her bir tabaka veya otel türünden alınması gereken örneklem sayısı için aşağıdaki formül kullanılmıştır. Bu formül, evreni oluşturan birimlerin sayısının 10.000'den küçük olduğu (sınırlı evren) durumlarda önerilmektedir (Özdamar, 2001:257):

3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin her biri için;

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N - 1) \cdot H^2 + Z_{\alpha}^2 \cdot \sigma^2}$$

N: Evren hacmi

n: Örneklem büyüklüğü (örnekleme dahil edilecek birey sayısı)

σ : Standart sapma değeri

H: Standart hata değeri (evren ve örneklem ortalaması arasında izin verilebilecek maksimum fark)

Z: Belirli bir α anlamlılık düzeyine (yanılma olasılık değerine) karşılık gelen teorik değer.

Bu araştırmada, evren ve örneklem 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.

Yukarıda verilen bilgilere doğrultusunda, örnekleme alınması gereken en az işgören sayısı; üç yıldızlı oteller için 155, dört yıldızlı oteller için 158 ve beş yıldızlı oteller için 164 olarak hesaplanmıştır.

Yukarıdaki formülden hesaplanan ve örnekleme alınması gereken en az sayıların elde edilebilmesi için, geri dönmeyecek ve geçersiz sayılacak anketler göz önünde bulundurularak, her bir otel türü için 200 olmak üzere toplam 600 anket uygulanmıştır. Uygulanan anketlerden beş yıldızlı oteller için 181, dört yıldızlı oteller için 188, üç yıldızlı oteller için ise 187 olmak üzere toplam 556 anket değerlendirmeye alınmıştır. Bu verilere göre her bir otel türü için geri dönen ve geçerli kabul edilen anket oranları %90'ın üzerindedir.

C) Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmış ve Basım ve Şeşen'in (2006) geliştirdiği örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinden yararlanılmıştır. Basım ve Şeşen (2006) bu ölçeğin, geçerlik ve güvenilirliklerinin yüksek olduğu ve Türkiye'de yapılacak araştırmalarda başarı ile uygulanabileceğini belirtmişlerdir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ankette; işgörenlerin her davranışı gösterme sıklıklarını 5'li likert ölçeği doğrultusunda ankette verilen "her zaman=5", "çoğu zaman=4", "ara sıra=3", "nadiren=2" ve "hiçbir zaman=1" şeklinde işaretlemeleri istenmiştir. Yapılan pilot uygulama sonucunda anketteki maddelerin

güvenirlilik katsayısı 0.74, uygulama sonucunda ise güvenirlilik katsayısı 0.88 olarak hesaplanmıştır.

D) Verilerin Çözümlemesi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 15.0 (Statistical Packages for The Social Sciences) programı aracılığıyla depolanmış ve ilgili istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili görüşlerinin; iki grup içeren değişkenler olan hizmet içi eğitim alma durumu ve örgün turizm eğitimi alma durumu için bağımsız örneklem için t-testi; ikiden fazla grup içeren değişken olan eğitim düzeyi için bağımsız örneklem için tek-faktörlü varyans analizi uygulanmıştır. Varyans analizinde grupların ikili olarak karşılaştırılmasında, çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey testi kullanılmıştır.

V) BULGULAR

A) Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo: 3
İşgörenlerin Özellikleri

		f	%
Cinsiyet	Kadın	161	29,0
	Erkek	395	71,0
Yaş	18 – 22 yaş	76	13,7
	23 – 27 yaş	153	27,5
	28 – 32 yaş	134	24,1
	33 – 37 yaş	86	15,5
	38 – 42 yaş	64	11,5
	43 ve üzeri yaş	43	7,7
Otel Türü	3 yıldızlı	187	33,6
	4 yıldızlı	188	33,8
	5 yıldızlı	181	32,6
Departman	Önbüro	183	32,9
	Halkla ilişkiler	29	5,2
	Yiyecek-İçecek	140	25,2
	Satış Pazarlama	33	5,9
	İnsan kaynakları	7	1,3
	Kat hizmetleri	124	22,3
	Muhasebe	34	6,1
	Diğer	6	1,1
İşletmede Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	150	27,0
	2 – 4 yıl	218	39,2

	5 – 7 yıl	87	15,6
	8 – 10 yıl	53	9,5
	11 ve daha fazla	48	8,6

Tablo:3'te de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan işgörenlerin %29'unu kadın (f=161), %71'ini ise erkek işgörenler (f=395) oluşturmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunu %51,6 oranı ile 23 – 32 yaş arası işgörenler (23 – 27 yaş:%27,5 ve 23-32 yaş:24,1) oluşturmaktadır. Bu oranı %15,5 ile 33 – 37 yaş aralığındaki ve %13,7 ile 18 – 22 ve %11,5 ile 38 – 42 yaş aralığındaki işgörenler oluşturmaktadır. En düşük yaş aralığı oranını ise %7,7 ile 43 ve üzeri yaş grubundaki işgörenlerin oluşturduğu görülmektedir. İşgörenlerin çalıştıkları departmanların yoğunluğunu %32,9 ile önbüro, %25,2 ile yiyecek-içecek, %22,3 ile kat hizmetleri, %6,1 ile muhasebe, %5,9 ile satış-pazarlama, %5,2 ile halkla ilişkiler, %1,3 ile insan kaynakları ve %1,1 ile diğer (teknik servis, park-bahçe ve güvenlik) departmanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların işletmelerinde en yoğun çalıştıkları süre 2 – 4 yıl arasındır (%39,2). Bunu takip eden grubu ise %27,0 ile 1 yıl ve daha az süredir işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Ayrıca işgörenlerin %15,6'sı 5 – 7 yıl arası, %9,5'i 8 – 10 yıl arası ve %8,6'sı 11 ve daha fazla yıldır işletmelerinde çalışmaktadır.

B) İşgörenlerin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular

Tablo: 4

İşgörenlerin Eğitim Bilgilerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Eğitim Bilgileri		f	%
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	68	12,2
	Ortaöğretim	284	51,1
	Önlisans	89	16,0
	Lisans	115	20,7
Hizmet İçi eğitim Durumu	Aldım	121	21,8
	Almadım	435	78,2
Turizm Eğitimi Alma Durumu	Aldım	156	28,1
	Almadım	400	71,9

Tablo: 4 incelendiğinde, araştırmaya katılan işgörenlerin büyük çoğunluğunu %51,1 ile ortaöğretim mezunu işgörenler oluşturmaktadır. Bu oranı %20,7 ile lisans mezunu, %16,0 ile önlisans mezunu ve %12,2 ile ilköğretim mezunu işgörenler izlemektedir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları incelendiğinde, çok büyük bir kısmı (%78,2)'si, hizmet içi eğitim almamıştır. Hizmet içi eğitim alanların oranı ise %21,8 'dir.

Araştırmaya katılanların büyük bir kısmı (%71,9) turizm alanında herhangi bir düzeyde örgün eğitim almamıştır. Turizm alanında örgün eğitim alanların oranı %28,1'dir.

C) İşgörenlerin Eğitim Düzeyinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinin İncelenmesi

İşgörenlerin eğitim düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini incelemek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Testin sonuçları Tablo:5'te verilmiştir:

Tablo: 5
İşgörenlerin Eğitim Düzeyleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Anova Testi sonuçları

Boyutlar	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	s.s.	F	P	Çoklu karşılaştırma
Özgecilik	İlköğretim	68	4,02	0,82	1,474	0,221	a
	Ortaöğretim	284	4,14	0,76			a
	Önlisans	89	4,15	0,62			a
	Lisans	115	4,25	0,52			a
Vicdanlılık	İlköğretim	68	4,02	0,83	1,145	0,330	a
	Ortaöğretim	284	4,13	0,79			a
	Önlisans	89	4,15	0,66			a
	Lisans	115	4,23	0,61			a
Nezaket	İlköğretim	68	4,37	0,75	2,185	0,089	a
	Ortaöğretim	284	4,55	0,64			a
	Önlisans	89	4,52	0,59			a
	Lisans	115	4,60	0,49			a
Centilmenlik	İlköğretim	68	3,86	0,81	3,746	0,011*	a
	Ortaöğretim	284	4,16	0,68			b
	Önlisans	89	4,08	0,65			b
	Lisans	115	4,13	0,62			b
Üyelik Erdemi	İlköğretim	68	3,61	1,06	10,913	0,000**	A
	Ortaöğretim	284	4,08	0,88			B
	Önlisans	89	4,21	0,72			C
	Lisans	115	4,32	0,64			D

*($p < 0,05$), **($p < 0,001$). a,b,c,d:farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo: 5'te de görüldüğü gibi, işgörenlerin eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutlarından centilmenlik ve üyelik erdemi boyutları

arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$). Buna göre; “H1a : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile özgeciler boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır” “H1b : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile vicdanlılık boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır” ve “H1c : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile nezaket boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır” şeklinde geliştirilen hipotezler reddedilirken, “H1d : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile centilmenlik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır” ve “H1e : İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile üyelik erdemi boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır” şeklindeki hipotezler kabul edilmiştir.

Centilmenlik boyutunda ortaöğretim ($\bar{x}=4,16$), önlisans ($\bar{x}=4,08$) ve lisans ($\bar{x}=4,13$) mezunlarının ilköğretim mezunlarına göre ($\bar{x}=3,86$) daha fazla centilmenlik davranışları gösterdikleri görülmektedir. Üyelik erdemi boyutunda ise tüm eğitim kademelerinde farklılık bulunmaktadır. Bu boyutta en olumlu görüşleri lisans mezunları ($\bar{x}=4,32$) bildirirken; en olumsuz görüşleri de ilköğretim mezunları ($\bar{x}=3,61$) bildirmiştir. Ayrıca eğitim kademelerine ilişkin üyelik erdemi boyutuna ait ifadelerin ortalamaları incelendiğinde; katılımcıların eğitim düzeyi yükseldikçe, üyelik erdemi boyutundaki davranışlarını gösterme sıklığının arttığı görülmektedir. Bu bulgu, üyelik erdemi boyutu davranışlarının, yüksek öğretim mezunlarında daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu durum, yüksek eğitim seviyesinde eğitim alan işgörenlerin, daha fazla özerklik ve yenilik yaratma konusunda istekli olmalarından ve karar verme aşamalarına dahil olma isteklerinden kaynaklandığı şeklinde değerlendirilmiştir.

D) İşgörenlerin Hizmet İçi Eğitim Alma Durumlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi

İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumlarının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin incelenmesi amacıyla t testi yapılmıştır. Testin sonuçları Tablo: 4’te verilmiştir:

Tablo: 6

İşgörenlerin Hizmet İçi Eğitim Alma Durumları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin t Testi sonuçları

Boyutlar	Hizmet İçi Eğitim	\bar{X}	s.s.	t	P	Çoklu Karşılaştırma
Özgeciler	Alıyorum/Aldım	4,27	0,56	-2,157	0,031*	a
	Almıyorum/Almadım	4,11	0,74			b
Vicdanlılık	Alıyorum/Aldım	4,31	0,54	-2,769	0,006*	a
	Almıyorum/Almadım	4,10	0,79			b
Nezaket	Alıyorum/Aldım	4,61	0,50	-1,488	0,137	a
	Almıyorum/Almadım	4,52	0,65			a
Centilmenlik	Alıyorum/Aldım	4,20	0,57	-1,641	0,101	a
	Almıyorum/Almadım	4,08	0,71			a

Üyelik Erdemi	Alıyorum/Aldım	4,34	0,59	-3,639	0,000**	a
	Almıyorum/Almadım	4,02	0,91			b

*(p<0 05) **(p<0 001). a, b: farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır (p<0 05).

Tablo: 6'da görüldüğü gibi işgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile özgecilik, vicdanlılık ve üyelik erdemi boyutlarında anlamlı farklılıklar vardır (p<0,05). Buna göre; "H2a : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile özgecilik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır", "H2b : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile vicdanlılık boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır" ve "H2e : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile üyelik erdemi boyutundaki davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır" şeklindeki hipotezler kabul edilirken; "H2c : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile nezaket boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır" ve "H2d : İşgörenlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile centilmenlik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır" şeklindeki hipotezler reddedilmiştir.

Farklılık olan bütün boyutlarda, hizmet içi eğitim alan işgörenlerin, söz konusu boyutlara ilişkin davranışları daha sık gösterdikleri görülmektedir [(Özgecilik; alan:(\bar{X} =4,27) almayan:(\bar{X} =4,11); Vicdanlılık; alan:(\bar{X} =4,31) almayan: (\bar{X} =4,10); üyelik erdemi; alan(\bar{X} =4,34) almayan: (\bar{X} =4,02)]. Bu bulgular, hizmet içi eğitim alan işgörenlerin, almayanlara göre işlerini nasıl yapacaklarını iyi bilmeleri; dolayısıyla daha az stres altında çalışmalarını ve bundan dolayı iş motivasyonları ve iş tatminlerinin artması ile daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışları sergiledikleri şeklinde değerlendirilebilir.

E) İşgörenlerin Turizm Eğitimi Alma Durumlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi

İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumlarının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin incelenmesi amacıyla t testi yapılmıştır. Testin sonuçları Tablo: 7'de verilmiştir:

Tablo: 7

İşgörenlerin Turizm Eğitimi Alma Durumları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin t Testi sonuçları

Boyutlar	Turizm eğitimi	\bar{X}	s.s.	t	P	Çoklu Karşılaştırma
Özgecilik	Aldım	4,19	0,59	0,921	0,357	a
	Almadım	4,13	0,74			a
Vicdanlılık	Aldım	4,18	0,65	0,742	0,458	a
	Almadım	4,13	0,78			a
Nezaket	Aldım	4,59	0,55	1,170	0,242	a
	Almadım	4,52	0,65			a
Centilmenlik	Aldım	4,13	0,65	0,539	0,590	a
	Almadım	4,09	0,70			a

Üyelik Erdemi	Aldım	4,25	0,73	2,700	0,007*	a
	Almadım	4,03	0,90			b

*($p < 0,05$) a, b: farklı harfleri içeren boyutlar arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo: 7’de görüldüğü gibi, katılımcıların turizm eğitimi alma durumları ile örgütsel vatandaşlık davranışları alt boyutlarından üyelik erdemi boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre; “ H_{3a} : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile özgecilik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır”, “ H_{3b} : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile vicdanlılık boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır”, “ H_{3c} : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile nezaket boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır” ve “ H_{3d} : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile centilmenlik boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır” şeklindeki hipotezler reddedilirken; “ H_{3e} : İşgörenlerin turizm eğitimi alma durumları ile üyelik erdemi boyutu davranışları arasında anlamlı farklılıklar vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Üyelik erdemi boyutunda herhangi bir kademedeki örgün turizm eğitimi alan işgörenlerin ortalaması ($\bar{X}=4,25$) olarak hesaplanırken; örgün turizm eğitimi almayan işgörenlerin bu boyuta ilişkin görüşlerinin ortalaması ($\bar{X}=4,03$) olarak hesaplanmış ve turizm eğitimi alan işgörenlerin daha sık üyelik erdemi boyutu davranışları sergiledikleri saptanmıştır.

Bu bulgular doğrultusunda, turizm eğitimi almış işgörenlerin üyelik erdemi boyutundaki davranışları daha sık sergilemesi; işgörenlerin çalıştığı iş kolunda gerekli mesleki beceriyi öğrenmiş olması ve dolayısıyla zamanını ve yararlandığı araç-gereçleri verimli bir şekilde kullanabilmesiyle açıklanabilir. Bu bulgu, turizmde kaliteli, nitelikli, işletmeye verimli olabilecek ve işletmenin geleceği için çalışabilecek iş gücünün turizm eğitimi ile sağlanabileceği şeklinde değerlendirilmiştir.

SONUÇ

Araştırma kapsamında yer alan Ankara’daki üç, dört ve beş yıldızlı otel işgörenlerinin özgecilik, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi boyutlarındaki davranışlara ilişkin görüşlerinin; eğitim düzeyleri, hizmet içi eğitim alma durumları ve turizm eğitimi alma durumlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bunlar sıralandığında;

- Ortaöğretim, önlisans ve lisans mezunu olan işgörenler, ilköğretim mezunlarına göre daha sık centilmenlik davranışları sergilemektedirler.
- Lisans mezunları; önlisans, ortaöğretim ve ilköğretim mezunlarına göre, daha fazla üyelik erdemi davranışları sergilemektedirler.
- Öğretim kademesi yükseldikçe, üyelik erdemi boyutundaki davranışların gösterilme sıklıklarında artış olmaktadır.

- Hizmet içi eğitim alan işgörenler; özgecilik, vicdanlılık ve üyelik erdemi boyutlarındaki davranışları diğer işgörenlere göre daha sık göstermektedirler.
- Turizm eğitimi alan işgörenler, diğer işgörenlere göre üyelik erdemi boyutundaki davranışları daha sık sergilemektedirler.

Otel işletmelerinde en önemli unsurun müşteri memnuniyeti olduğu düşünüldüğünde, örgütsel vatandaşlık davranışının önemi ortaya çıkmaktadır. İyi bir örgütsel vatandaş; işinden doyum sağlamakta, motivasyonu artmakta, örgütle bütünleşmekte ve verimliliği artmaktadır. Bu çalışmada, özellikle turizm eğitimi alan işgörenlerin daha fazla üyelik erdemi davranışları göstermesi; turizm eğitiminin otel işletmelerinde son derece önemli olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, eğitim düzeyleri yüksek olan işgörenlerin ve hizmet içi eğitim alan işgörenlerin de üyelik erdemi davranışlarının yüksek olması; işgörenlerin yüksek örgün eğitim seviyelerinin ve işletme içi eğitim faaliyetlerinin de işgörenleri örgütle bütünleştirici unsurlar oldukları şeklinde değerlendirilmektedir. İşgören devir hızının yüksek olduğu turizm sektöründe, otel işletmelerindeki hizmet içi eğitim faaliyetlerinin, işgörenlerin birbirleriyle yardımlaşma ve görevlerine saygı duyma davranışlarını artırması da oldukça önemlidir. Otel işletmeleri, hizmet içi eğitim faaliyetlerini sürekli kılarak, işgörenlerinin birbirleri ile paylaşımlarını ve işgörenlerin görevlerine saygılarını ve motivasyonlarını artırabilir. Böylece daha düşük devir hızına ulaşılabilir.

İşgörenlerin eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiden bahseden araştırmalar oldukça sınırlıdır (Ang vd. 2003; Van Dyne ve Pierce 2004; Celep 2004; Ackfeld ve Coote 2005; Dilek 2006; Arslantaş ve Pekdemir 2007; Çelik 2007; Demir 2007). Nitekim bu araştırmalarda doğrudan, eğitimin örgütsel vatandaşlık davranışına etki edebileceği incelenmemiş olup, demografik değişkenler arasında değerlendirilmiş ya da araştırılması önerilmiştir. Bu çalışmada, işgörenlerin eğitim düzeylerinin, hizmet içi eğitim alma durumlarının ve turizm eğitimi alma durumlarının örgütsel vatandaşlık davranışının farklı boyutlarında etkisi olduğu görülmüştür. Buna rağmen, çalışma evreninin Ankara'daki üç, dört ve beş yıldız otellerdeki işgörenlerle sınırlı olmasından dolayı, araştırmanın evreni dışına genellenememektedir. Gelecek araştırmalarda, daha geniş alanlarda ve farklı sektörlerde de konuyla ilgili araştırmalar yapılarak; işgörenlerin eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki incelenebilir. Böylelikle bu alanla ilgili yazına katkı sağlanabilecek ve tüm sektörler için konunun önemi vurgulanabilecektir.

KAYNAKÇA

ACKFELDT, A.L., COOTE, L.V. (2005), A Study of Organizational Citizenship Behavior in A Retail Setting. *Journal of Bussines Research* (58): 151 – 159.

- AĞAOĞLU, O.K. (1992), İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması. *Verimlilik Dergisi*, 1992: 110 – 121.
- AĞAOĞLU, O.K. (1991), Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği. Ankara: Milli Produktivite Merkezi Yayınları, No: 439.
- ALLEN, T.D., BERNARD, S., RUSH, M.C. and RUSSELL, J.E.A. (2000), Ratings of Organizational Citizenship Behaviors: Does The Source Make A Difference? *Human Resource Management Review*,(10) 1: 97 – 114.
- ANG, S., VAN DYNE, L. and BEGLEY, T.M. (2003). The Employment Relationships of Foreign Workers Versus Local Employees: A Field Study of Organizational Justice, Job Satisfaction, Performance and OCB. *Journal of Organizational Behaviors*, 24: 561 – 583.
- ARSLANTAŞ, C., PEKDEMİR, I. (2007), Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1: 261 – 286.
- ASLAN, Ş. (2009), Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: “Kurumda Çalışma Yılı” ve “Ücret” Değişkenlerinin Rolü. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, (6) 1: 256 – 275.
- ATAK, M. (2006), Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanlarının Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Uygulaması. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BARKSLADE, K., WERNER, J.M. (2001), Managerial Ratings of in-Role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors, and Overall Performance: Testing Different Models of Their Relationship. *Journal of Business Research* 51: 145 – 155.
- BASIM, H.N., ŞEŞEN, H. (2006), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, (61) 4: 83 – 102.
- BATEMAN, T.S., ORGAN, D.W. (1983), Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Effect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal* (26) 4: 587 – 595.
- BELL, S.J., MENGÜÇ, B. (2002), The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality. *Journal of Retailing*, 78: 131 – 146.
- BORMAN, W.C., MOTOWIDLO, S.J. (1997), Introduction: Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance. *Human Performance*, 10: 67 – 69.
- BRUNER, J. (2009), Eğitim Süreci. Çeviren: Talip Öztürk. Eğitim Klasikleri Dizisi – 2. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- CANMAN, D. (2000), İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Yargı Basım Yayın Ltd. Şti.

İşgörenlerin Eğitim Düzeyleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları / 35
Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma

- CELEP, C., POLAT, S., ELBİR, N. ve YAZICI, E. (2004), Ortaöğretim Okullarındaki Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Tutumları. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6 – 9 Temmuz 2004 İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.
- CHIABURU, D.S., MARINOVA, S.V. and LIM, A.S. (2007), Helping and Proactive Extra-Role Behaviors: The Influence of Motives, Goal Orientation and Social Context. *Personality and Individual Differences* 43: 2282 – 2293.
- COHEN, A., VIGODA, E. (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: 596 – 624.
- CROPANZANO, R. , RUPP, D.E. and BYRN, Z.S. (2003), The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Applied Psychology* (88) 1: 160 – 169.
- ÇALIK, C. (2006), Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde Eğitimin Değişen Rolü ve Önemi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, (14)1: 1 – 10.
- ÇELİK, M. (2007), Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı – Bir Uygulama -. (Doktora Tezi).Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- DELUGA, R.J. (1994), Supervisor Trust Building, Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67: 315 – 326.
- DEMİR, P. (2007), Aile Şirketlerinde Örgütsel Vatandaşlık: Gaziantep Uygulaması. (Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DERELİ, B. (2005), Çok Uluslu İşletmelerde İnsan Kaynakları Yönetimi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4, Bahar 2005/1: 59 – 81.
- DİLEK, H. (2005), Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. (Doktora Tezi). Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ERGÜL, H.F. (2006), İşletmelerde Eğitim Etkinliğinin Değerlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 7: 51 – 72.
- ESKEW, D.E. (1993), The Role of Organizational Justice in Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, (6) 3: 185 – 194.
- FARH, J.L., PODSAKOFF, P.M. and ORGAN, D.W. (1990), Accounting For Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction. *Journal of Management* (16) 4: 705 – 721.
- FARH, J.L., ZHONG, C.B. and ORGAN, D.W. (2004), Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, (15) 2: 241 – 253.

- GREENBERG, J., BARON, R.A. (2000), Behavior in Organizations (Seventh Edition), New Jersey: Prentice Hall.
- HUI, C., LEE, C. and ROUSSEAU, D.M. (2004), Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior in China: Investigating Generalizability and Instrumentality. *Journal of Applied Psychology*, (89) 2: 311 – 321.
- KARABAŞ, A.R. (1989), Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirme Durumları. (Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KARASAR, N. (2008), Bilimsel Araştırma Yöntemi (Kavramlar-İlkeler-Teknikler). (On sekizinci Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- KARABEY, C.N., İŞCAN, Ö.F. (2007), Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (21) 2: 231 – 241.
- KHALID, S.A., ALI, H. (2005), The Effects of Organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behaviors: A Malaysian Study. *International Journal of Management and Entrepreneurship*, (1) 1: 30 – 40.
- KIDDER, D.L. (2002), The Influence of Gender on the Performance of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, (28) 5: 629 – 648.
- KONOVSKY, M.A., ORGAN, D.W. (1996), Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17: 253 – 266.
- KÖSE, S., KARTAL, B. ve KAYALI, N. (2003), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20: 1 – 19.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI (2007a), Turizm Belgesi 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.
- LEPINE, J.A., EREZ, A. and JOHNSON, D.A. (2002), The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, (87) 1: 52 – 65.
- MOORMAN, R. H. (1991), Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship? *Journal of Applied Psychology* (76) 6: 845 – 855.
- MOORMAN, R.H., NIEHOFF, B.P. and ORGAN, D.W. (1993), Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting the Effects of Job Satisfaction, Organizational

*İşgörenlerin Eğitim Düzeyleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları / 37
Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*

Commitment and Procedural Justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal* (6) 3: 209 – 225.

MOORMAN, R.H., BLAKELY, G.L. and NIEHOFF, B.P. (1998), Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship Between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior? *Academy of Management Journal* (41)3: 351-357.

MOTOWIDLO, S.J. (2000), Some Basic Issues Related to Contextual Performance and Organizational Citizenship Behavior in Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, (10) 1; 115 – 126.

MUSTAFAYEVA, L. (2007), Sosyal Sorumluluk ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

NEUMAN, G.A., KICKUL, J.R. (1998), Organizational Citizenship Behaviors: Achievement Orientation and Personality. *Journal of Business and Psychology*, (13) 2: 263 – 279.

ORGAN, D.W. (1988), O.C.B.: The Good Soldier Syndrome. Lexington MA, Lexington Book.

ORGAN, D.W. (1994), Personality and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Management* 20: 465 – 478.

ORGAN, D. W. (1997), Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, (10)2: 85 – 97.

ORGAN, D.W., KONOVSKEY, M. (1989), Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, (74) 1; 157 – 164.

ÖZDAMAR, K. (2001), Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi: Çok Değişkenli Analizler, Dördüncü Baskı, Eskişehir: Kaan Yayınları.

ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20: 117 – 135.

PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B., MOORMAN, R.H. and FETTER, R. (1990), Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Leadership Quarterly*, (1) 2: 107 – 142.

PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B. (1994), Organizational Citizenship Behaviours and Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*, (31) 3: 351 – 63.

PODSAKOFF, P.M., AHEARNE, M. and MACKENZIE, S.B. (1997), Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology* (82) 2: 262 – 270.

- PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B., PAINE, J.B. and BACHRACH, D.G. (2000), Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, (26) 3: 513 – 563.
- RIOUX, S.M., PENNER, L.A. (2001), The Causes of Organizational Citizenship Behaviors: A Motivational Analysis. *Journal of Applied Psychology* (86) 6: 1306 – 1314.
- SARI, F. (2007), Türkiye’deki Turizm Eğitiminin Turizm Sektöründeki İstihdama Etkisi ve Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri Üzerine Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SCHNAKE, M.E., DUMLER, M.P. (2003), Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behavior Research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 283 – 301.
- SMITH, C. A., ORGAN, D.W. and NEAR, J.P. (1983), Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, (68) 4: 653 – 663.
- SOMECH, A., RON, I. (2007), Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics. *Educational Administration Quarterly*, (43) 1: 38-66.
- SPECTOR, P.E., FOX, S. (2002), An Emotion-Centered Model Of Voluntary Work Behavior Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior And Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, 12: 269 – 292.
- TANSKY, J.W. (1993), Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is the Relationship? *Employee Responsibilities and Rights Journal*, (6) 3: 195 – 207.
- URAL, A., KILIÇ, İ. (2006), Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi, İkinci Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- URAL, A., PELİT, E (2002), Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Örgütlerinin Örgütleniş Biçimleri. Turizm Eğitimi Konferans-Workshop, 11 – 13 Aralık 2002, Ankara, s.75 – 86.
- ÜLKER, G. (2007), Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişki: Bunların Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (1), 14: 227 – 248.
- ÜNÜVAR, T.G. (2006), An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior. (Doktora Tezi). Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- VAN DYNE, L., GRAHAM, J.W. and DIENESCH, R.M. (1994), Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, (37) 4: 765 – 802.

İşgörenlerin Eğitim Düzeyleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları / 39
Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma

- VEY, M.E., CAMPBELL, J.P. (2004), In-Role or Extra-Role Organizational Citizenship Behavior: Which Are We Measuring? *Human Performance*, (17) 1: 119 – 135.
- WILLIAMS, L.J., S.E. ANDERSON (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and in-role Behaviors. *Journal of Management*, 17: 601 – 617.
- YOON, M.H., SUH, J. (2003). Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality As External Effectiveness of Contact Employees. *Journal of Bussines Research*, 56: 597 – 611.

