

Çalışan Performansı ve Mali Performans: Pozitif Ses Çıkarma, Psikolojik İyi-Oluş ve Çalışmaya Tutkunluk ile İlişkileri ve Otel İşletmeleri Örneği

Bilal ÇANKIR*, Derya SEMİZ ÇELİK**

Öz

Hizmet sektörü olan otel işletmeleri üzerinde uygulaması olan bu çalışmada çalışan performansı ve mali performansın ilişkileri incelenmiştir. Bu amaçla çalışanların çalışmaya tutkunlukları, ses çıkarma davranışları ile psikolojik iyi-oluşları onların performanslarına etki edip etmediği, çalışan performansının mali performans ile bağlantısı incelenmiştir. İstanbul ve Antalya'da bulunan otel personellerine uygulanan anket ile elde edilen veriler SPSS programı ile istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. Çalışanların çalışmaya tutkunlukları, ses çıkarma davranışları ile psikolojik iyi-oluşlarının performanslarına olan etkisinin olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Sonrasında da çalışanların performanslarının mali performans ile ilişkisini olup olmadığı ve ne ölçüde ilişkisinin olduğu ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Çalışan performansı ile mali performans arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla korelasyon analizi kullanılırken çalışma kapsamındaki diğer değişkenlerin bu performans türlerine etkileri regresyon analizi ile belirlenmiştir. Sonuç olarak değişkenlerin salt mali ve çalışan performans üzerinde etki derecesi değil mali performans ile çalışan performansı ilişkisi dikkate alınması gerektiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik İyi Oluş, Çalışmaya Tutkunluk, Pozitif Ses Çıkarma, Çalışan Performansı, Mali Performans

Operating Performance and Financial Performance: Positive Sound Removal, Reliable Good-Creating and Working Relationship Between Comfort and Hotel Operations

Abstract

This study examines the relations between employee performance and financial performance which is the service sector and which is applied to hotel management. For this purpose, it was investigated employees' work engagement, whether voice behavior and psychological well-being affect their performance and the link between employee performance and financial performance. The data obtained from the questionnaire



Özgün Araştırma Makalesi (Original Research Article)

Geliş/Received: 26.02.2018

Kabul/Accepted: 31.07.2018

DOI: <http://dx.doi.org/10.17336/igusb.387588>

* Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İstanbul, Türkiye,
E-posta: bilal.cankir@medeniyet.edu.tr, **ORCID ID** <https://orcid.org/0000-0001-5126-8769>

** Öğr. Gör. Dr., Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, İstanbul, Türkiye,

E-posta: deryasemiz@marmara.edu.tr, **ORCID ID** <https://orcid.org/0000-0001-8397-6671>

applied to hotel staff in Istanbul and Antalya were evaluated by the SPSS program. It has been tried to determine, the employees work engagement, whether voice behavior and psychological well-being affect their performance. After that, it has been tried to find out whether the performance of the employees are related to financial performance and to what extent they are related. Correlation analysis is used to determine the relationship between employee performance and financial performance and the effects of other variables on these performance types were determined by regression analysis. As a result, it has been determined that the relations between financial performance and employee performance should be considered, not the degree of influence of variables on purely financial and employee performance.

Keywords: Psychological Well-being, Work Engagement, Positive Voice Disclosure, Employee Performance, Financial Performance

Giriş

Günümüz dünyasında sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamak işletmelerin en nihai amacı olmuştur. Bu amaç doğrultusunda işletmelerin insan kaynağı diğer taklit ve kolayca tedarik edilebilir unsurlardan çok daha önemli hale gelmiştir. Performans da bu anlamda işletmeler için hayatiyet derecesinde önemlidir.

Bu çalışma iki farklı perspektiften yani mali ve çalışan performansı bakış açısıyla çalışan davranışlarına dikkat çekmektedir. Çalışma mali ve çalışan performansın birbiriyle ilişkisinin olup olmadığını tespiti üzerine kurgulanmıştır. Bununla birlikte yapılan araştırma, mali ve çalışan performans üzerinde çalışmaya tutkunluk, çalışanların pozitif ses çıkarma davranışları ve psikolojik iyi-oluşun etkisinin ne derece olduğunu ortaya çıkarmayı hedeflemektedir. Bahsi geçen mali ve çalışan performansı üzerinde alanyazın analizi yapıldığında böyle bir çalışma yapılmadığı tespit edilmiştir. Bu özellikleriyle çalışmanın alanyazına katkı sağlaması düşünülmektedir.

1. KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR

1.1. Performans

Türk Dil Kurumu'na göre performans, "herhangi bir eseri, oyunu, işi vb.ni ortaya koyarken gösterilen başarı, başarımlar" (TDK, 2017) olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımda da görüleceği üzere performans başarılı olma ile ilişkilendirilebilen bir kavramdır. Bu çalışmada işletmedeki performans makro (mali) ve mikro (çalışan) düzeyde incelenecektir.

1.1.1. Çalışan Performansı

İş performansı, resmi olarak, örgütsel amaç başarısına olumlu ya da olumsuz katkıda bulunan çalışan davranışları kümesinin değeri olarak tanımlanmaktadır (Campbell, 1990'dan Akt. Colquitt, Lepine & Wesson, 2011).

Performans ise herhangi bir olayı veya durumu başarma isteği ve gücü olarak tanımlanmaktadır. Başaran (2000) ise performansı, kişinin görevinde ne yapması gerektiğine ilişkin beklentilerle, gerçekte ne yaptığı arasındaki bağın bir fonksiyonu şeklinde adlandırılmaktadır. Örgütler için öncelikli ehemmiyete sahip olan performans kişisel performanstır. Çünkü bir örgüt yalnızca personelinin gösterdiği performans kadar nitelikli olması beklenmektedir (Benligiray, 2004'den Akt. Çöl, 2011).

Sözlük anlamı itibariyle performans; bir işin üstesinden gelmek, bir kişinin kendisine düşen görevi etkin bir şekilde tamamlamasıdır. İşlevsel açıdan değerlendirildiğinde ise verilen görev kişi ile ilgili olmak kaydıyla, görevin gereği olarak önceden belirlenen hedefleri karşılayacak biçimde, görevin yerine getirilmesi ve amacın ne ölçüde gerçekleştiğinin saptanmasıdır (Bingöl, 1990'den Akt. Akkaya, 2017).

Örgütler belirledikleri hedeflerine ulaşabilmeleri ve içinde buldukları sektör bakımından sürdürülebilir rekabet gücü kazanabilmeleri için, yaptıkları işte yüksek performanslar sağlayan çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Yüksek iş performansının çalışanlar için de önemli bir husus olduğunu bildiren Sonnentag ve Freese (2002), görevlerini arzulanan gibi tamamlamanın ve işinde güzel başarılar göstermenin, kişileri hoşnut, onura edip tatmin edeceği gibi; iş performansının daha çok gelir, daha iyi bir kariyer olanağı gibi çalışanlar için önem taşıyan birçok iş sonucuna imkân sağlayacağını belirtmiştir (Yelboğa 2006'den Akt. Karayel, 2016).

İş performansı boyutlarıyla ilgili en temel yaklaşımı Walter C. Borman ve Stephan J. Motowidlo ortaya koymuştur (Karayel, 2016). Bağlamsal performans Borman ve Motowidlo'nun 1990'lı yıllarda örgütsel davranış literatürüne kazandırdığı bir kavramdır. Bu araştırmacılara göre, örgüt ortamında çalışanlar görev ve bağlamsal olmak üzere iki tür davranış göstermektedirler (Motowidlo, Borman & Schmit, 1997'den Akt. Çankır, 2017a).

Görev performansı daha önceden de ifade edildiği üzere, resmi iş tanımları içerisinde çalışanın yapmakla yükümlü olduğu, yapmadığı takdirde işini eksik yaptığından dolayı cezalandırılabilen performanstır. Bağlamsal performans, iş gerekliliklerinin ve iş tanımlamalarında belirlenen unsurların ötesinde gösterilen davranışlardır (Borman & Motowidlo, 1997). Bağlamsal performans, bir grup içinde görev performansına destek veren psikolojik, sosyal iletişim ve etkileşimin sürdürülmesi ve artırılmasında katkı gösteren bir kavram olarak açıklanmaktadır (Çetin & Fıkrkoca, 2010). Çalışanlar yöneticileri ile koordineli olarak örgütsel süreci destekleyen bir fikir ortaya koyduklarında ya da diğer çalışma arkadaşlarına yardım ettiklerinde bağlamsal performans göstermektedirler (Doğan & Özdevecioğlu, 2009'den Akt. Çankır, 2017a).

1.1.2. Mali Performans

İşletmelerin mali performansları mali tabloları çerçevesinde incelenmektedir. Araştırmacılar işletmelerin mali performanslarının

değerlendirilmesinde değişik hesaplama yöntemlerinin uygulandığını belirtmişlerdir (Charnes, Cooper & Rhodes, 1978). İşletmelerin finansal tablolarından ulaşılan oranlar, şirketlerin çok yönlüyönlenden mali performanslarının yorumlanarak, işletmepaydaşları için faydalı bilgiler üretmektedir (Barnes 1987'den Akt. Dumanoglu, & Ergül, 2010).

Alanyazın incelendiğinde mali performans ile çalışan performansının (Arthur, 1995, Ichniowski, Shaw, & Prennushi, 1997, Huselid, 1995) ve bazı insan kaynakları/örgütsel davranış kavramlarının birlikte incelendiği çalışmalar (Ichniowski, 1990, MacDuffie, 1995) da bulunmaktadır.

1.2. Ses Çıkarma

Ses çıkarma davranışı kavramı Hirschman (1970)'ın çıkış-ses-sadakat modeline dayanmaktadır (Janssen, De Vries ve Cozijnsen, 1998). Çalışan, işini yürütürken, işte meydana gelen sorunların çözümüne öneriler geliştirmekte, ekstra sorumluluk üstlenmektedir. Bu ilave sorumluluk ile iş sürecinin etkinlik ve verimliliğinin de artması amaçlanmaktadır. İlave sorumluluk davranışı temel olarak destekleyici ve meydan okuyucu olarak alt boyutlara ayrılmaktadır (Van Dyne et al., 1995 Akt. Arslan ve Yener, 2016). Ya da bunun tersine kurum ile çalışan menfaatinin çatıştığı durumlarda da çalışan ses çıkarma davranışı göstermektedir. Ses çıkartma davranışı üzerine kavramı daha da genişletmek için çalışmalar Maynes ve Podsakoff (2014) tarafından yürütülmüştür. Bu yazarlara göre ses çıkartma davranışı destekleyici, yapıcı, korumacı ve yıkıcı olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır (Alkan & Çankır, 2016).

Ses çıkarma davranışı için, kurumla ilgili, anlaşılır, iş ile alakalı ve kurumiçindeki bir veya daha fazla kişiye ulaşmış olması gerekmektedir (Maynes ve Podsakoff, 2014). Ses çıkarma davranışı çalışmaları öncelikle olarak bireysel ses çıkartmanın topluluk düzeyinde nasıl gerçekleştiği üzerine odaklanmaktadır (Podsakoff et al., 2015). Ses çıkarma yalnızcaşifafen yapılmamakta, bunun dışındakı mesaj, sosyal medya, bilgisayar ve mobil uygulamalar, elektronik posta ve diğer iletişim vasıtalarıyla ulaştırılabilmektedir (Hirschman, 1970).

1.2.1. Pozitif Ses Çıkarma

Pozitif ses çıkartma davranışı kurumun hedef ve amaçlarına ulaşması için yaratıcı fikir geliştirme, sunma ve başkaları ile aynı fikirde olmasalar dahi iyi işleyen süreçler için gerekli önerileri geliştirmeyi de içermektedir (Van Dyne ve LePine, 1998). Çalışanların işle ilgili değerli düşündüğü politikalar, programlar, hedefler, süreçler vb. için desteklemek ya da yersizkritiklere karşı kurum değerlerini korumak için ve/veya kurumun gelişimi ve yapılan işlerin daha etkin ve verimli yapılabilmesi için yapıcı ve geliştirici öneriler geliştirmesi ve bunu çeşitli iletişim kanallarıyla çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile gönüllü bir şekilde paylaşmasına pozitif ses çıkarma denilmektedir. Bu tanıma

göre pozitif ses çıkarmanın iki boyutu bulunmaktadır: destekleyici ve yapıcı ses çıkartma davranışları (Çankır, 2016).

Pozitif ses çıkarmanın ilk boyutu destekleyici ses çıkarmadır. Destekleyici ses, çalışanın işle ilgili değerli gördüğü politikalar, programlar, hedefler, süreçler vb. için destek vermek ya da haksız eleştirilerde aynı şeyleri savunmak için gönüllü olarak dile getirilmesidir. Çalışan bununla ilgili kurumsalamaç ve hedeflere yönelik desteği belirtmekte ve iletişim kanallarını kullanarak diğer çalışanların eleştirdikleri kurumsal politikaları savunmaktadır (Maynes ve Podsakoff, 2014'den Akt. Çankır, 2016).

Pozitif ses çıkartmanın ikinci boyutu ise yapıcı ses çıkarmadır. Yapıcı ses, kurumdaki değişiklikleri iş kapsamında etkilemek üzerine odaklanmış fikirlerin, bilginin veya görüşlerin gönüllü olarak aktarılmasıdır. Çalışanın standart çalışma süreçlerinde iyileştirmeler yapılması önerisi getirme ve yeni veya daha etkili iş metotları için fikir önerme gibi davranışlar yapıcı ses çıkartma davranışı için örnek verilebilmektedir (Maynes ve Podsakoff, 2014).

1.2.2. Negatif Ses Çıkarma

Çalışanların işle ilgili politikalar, programlar, hedefler, süreçler vb. için eleştirel bir tarzda bu değerleri yıpratmak ve yıkmak niyetiyle veya kurumun gelişimi ve yapılan işlerin daha etkin ve verimli yapılabilmesi için elzem olsa dahi kendi veya başka kişilerin menfaatine uygun düşmediğinden dolayı menfaatlerini savunucu bir şekilde ve bunu çeşitli iletişim kanallarıyla çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile gönüllü bir şekilde paylaşmasına negatif ses çıkartma denilmektedir. Bu tanıma göre negatif ses çıkartmanın iki boyutu bulunmaktadır: yıkıcı ve savunmacı ses çıkarma davranışları.

Negatif ses çıkarmanın ilk boyutu yıkıcı ses çıkarma; İş politikaları, pratikleri ve prosedürleri hakkında gönüllü olarak eleştirici ve olumsuz görüş bildirmek olarak tanımlanabilmektedir. Bu tür davranışa örnek olarak; Organizasyon politikalarını öneri geliştirmeden eleştirmek, organizasyonda yürütülen işlerle ilgili olumsuz fikir beyan etmek.

Savunmacı ses çıkarma davranışı negatif ses çıkarmanın ikinci boyutudur. Bu boyut ise organizasyon politikalarında, iş süreçlerinde elzem durumda olsa dahi değişime karşı yapılan ihtiyari ses çıkarma olarak ifade edilmektedir. Örnek davranışlar olarak; Çalışan değişime tek başına olsa dahi karşı çıkar, direnir. Yine çalışan olumlu yönde olsa dahi değişim gerçekleşirken değişime karşı ses çıkarmayı sürdürmektedir.

Alanyazın incelendiğinde ses çıkarma davranışı ile performans arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar arasında; her iki değişkenin birbiriyle pozitif (Ng & Feldman, 2012; Detert & Burris, 2007; Whiting, Podsakoff & Pierce, 2008; Walumbwa, Morrison & Christensen, 2012; Hung, Yeh ve Shih, 2012) ilişkisinin bulunduğu çalışmalara ulaşılmıştır. Sonuç olarak çalışmanın pozitif ses çıkarma ile alakalı hipotezleri;

Hipotez 1: Mali performans ile pozitif ses çıkarma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Çalışan performansı ile pozitif ses çıkarma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

1.3. Psikolojik İyi-Oluş

Kişilerin hayatta en büyük amaçlarından biri huzur ve saadettir. İnsanlar huzurlu ve sıhhat dolu olmak için çalışmakta ve çalışırken de huzurlu olmayı arzulamaktadır. Yazında iyi-oluş ile ilgili öznel (hedonik) ve psikolojik(eudaimonik) yaklaşımlar olmak üzere iki bakış açısı bulunmaktadır. Öznel iyi-oluş 1950'li yıllar ile birlikte ortaya çıkan ağrı ve sızıdan kaçınma ve memnuniyet elde etme ile alakalı iyi oluş tanımlamalarına ve mutluluk üzerine yoğunlaşan yaklaşımdır (Telef, 2013). Psikolojik iyi oluş ise 1980'li yıllarda ortaya çıkan yaklaşımdır. DeciveRyan (2008) psikolojik iyi-oluşu kişinin özel hayatı ve iş yaşantısında saadetli olma ile en uygun etkililik hali olarak tanımlamışlardır. Psikolojik iyi-oluş hayatın düzgün gitmesi, kişinin kendisini iyi hissetmesi ve etkileyici bir şekilde çalışmalarını yürütmesidir (Huppert, 2009). Psikolojik iyi-oluş, hayatta karşılaşılan varoluşsal meydan okumaların (anlamlı amaçları sürdürme, kişisel gelişim ve diğer kişilerle vasıflıbağ kurma gibi) üstesinden gelme olarak tanımlanmıştır (Keyes, Shmotkin ve Ryff, 2002'den Akt. Telef, 2013). Psikolojik iyi-oluş perspektifine göre insan iyi oluşu, iyi hissetmekten daha ziyade iyi ömürgeçirme ve iyi şeyler yapma olarak tanımlanmıştır (Forgeard, Jayawickreme, Kern ve Seligman, 2011'den Akt. Telef, Uzman& Ergün, 2013).

1.4. Çalışmaya Tutkunluk

Çalışmaya tutkunluk, pozitif psikoloji ve örgütsel davranış alanı içerisinde ele alınan bir kavramdır. Bu kavram kurum odaklı olmaktan ziyade birey odaklı bir kavram olarak tanımlanmakta, çalışma süresi esnasında çalışanın kendisini iyi hissettiği bir psikolojik durum olarak düşünülmektedir (Çankır, 2017b).

Çalışmaya tutkunluk, canlılık, adanmışlık ve çalışmaya odaklanma özellikleriyle beraber iş ile ilgili olumlu ve tatmin veren bir zihinsel durum olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli & Bakker, 2003). Çalışmaya tutkunluk hisseden bir çalışan bu durumu kısa süreli değil uzun süreli hissetmektedir. Çalışmaya tutkunluğun üç boyutu bulunmaktadır: Canlılık, adanmışlık ve odaklanma.

Canlılık boyutu, kişinin çalışmasını dinç ve canlı bir şekilde yapması, yüksek düzeyde enerjiye sahiplik, çalışırken zihinsel rahatlık, gayret göstermede isteklilik ve zorluklara karşı dirençli olmasını ifade etmektedir (Bakker, Demerouti & Lieke, 2012). Canlılık, kişinin işini yaparken enerji dolu, çalışma arkadaşlarına ilham verici ve iş esnasında zamanını ve çabasını harcamaktan memnun olmasını içermektedir (Çankır, 2017b).

Adanmışlık, kişinin işini severek zorluklara meydan okuma hissiyle yapması ve işe yüksek düzeyde katılım göstermesi anlamına gelmektedir

(Koyuncu, Burke & Fiksenbaum, 2006). Çalışan işini yaparken birçok zorlukla karşılaşmakta ancak bu zorlukların üstesinden adanmışlık duygusu ile gelmektedir. Odaklanma, kişinin işini yaparken işinden başka diğer hususlardan kendisini izole etmesini, yaptığı işle meşgul olmaktan mutluluk duymasını ve işten ayrılmakta zorlanmasını ifade etmektedir (Schaufeli, et al., 2002). Odaklanmadaki bu kendini kaptırma durumu, işkoliklikten farklı olarak kişinin iradesinde ve kişisel yönetiminde olup olumlu bir özelliğe sahiptir. Çalışmaya tutkun olan çalışanlar insan kaynakları yönetiminde üst kademelerde görevlendirilecek ve terfi alabilecek en önemli adaylar arasındadır. Bu da dışarıdan yeni aday arayışını, eğitim ve adaptasyon gibi maliyetlerin minimum düzeyde olmasını sağlamaktadır. Yumurtabile dışarıdan kırılırsa yemek, içeriden kırılırsa hayat olur.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışma ile amaç çalışanların çalışmaya tutkunlukları, ses çıkarma davranışları ile psikolojik iyi-oluşlarının performanslarına olan etkisinin olup olmadığı belirlemektir. Ardından çalışanların performanslarının mali performans ile ilişkisini olup olmadığı ve ne ölçüde ilişkisinin olduğunu ortaya çıkarılacaktır.

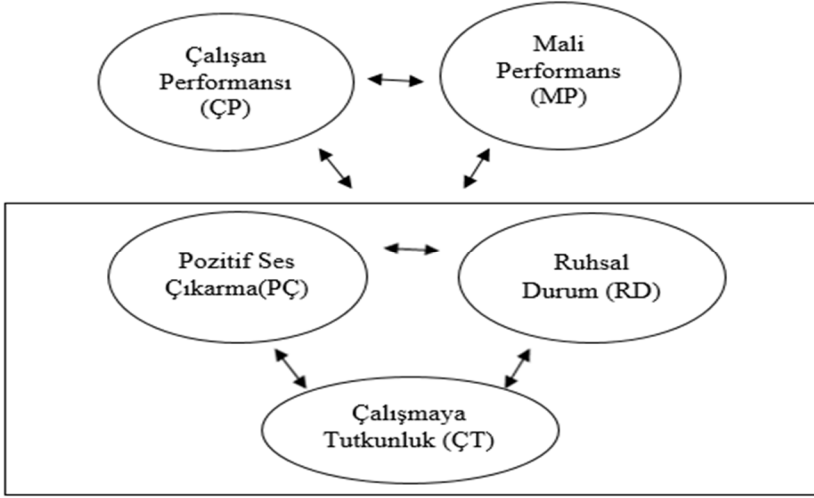
Bu çalışma ile "Çalışanların çalışmaya tutkunlukları, ses çıkarma davranışları ile psikolojik iyi-oluşları onların performanslarına etki ediyor mu ve ne ölçüde etki ediyor?", "Çalışan performansı mali performansa ile bağlantılı mı?" sorularına cevap aranacaktır.

Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Psikolojik iyi-oluş için Diener et al. (2009)'in geliştirdiği sekiz maddelik, çalışan performansı için Sigler ve Pearson (2000)'in geliştirdiği ve Türkçe uyarlaması Çöl (2011) tarafından yapılan dört maddelik ölçek, pozitif ses çıkarma davranışı için Maynes ve Podsakoff, (2014)'un geliştirdiği ve Türkçe uyarlaması Çankır (2016) tarafından yapılan "Pozitif Ses Çıkartma Davranışı Ölçeği" ve çalışmaya tutkunluk için Schaufeli, Bakker&Salanova (2006)'nın geliştirdiği ve Türkçe uyarlaması Turgut (2011) tarafından yapılan dokuz maddelik ölçek kullanılacaktır. Mali performans ölçeği olarak örnekleme konu olan otel işletmelerin mali tablolarından elde edilen net satış gelirleri ve dönem net karları kullanılmıştır. Anket çalışması hizmet sektörü olan otel işletmeleri personellerine uygulanmıştır. İstanbul ve Antalya bölgesindeki otel işletmelerinden uygulanmanın kolaylığı, hızlı ve az masraflı olması sebebiyle kolayda örnekleme yolu ile elde edilen 330 anket verisi SPSS16 programında korelasyon ve regresyon analizine tabi tutulmuştur. Araştırma modeli ve bulgular aşağıdaki gibidir.

Araştırmanın Modeli

Araştırma konusu gereği Çalışan Performansı ile Mali Performans arasındaki ilişkiyi incelerken bu performans türlerinin Pozitif Ses Çıkarma, Psikolojik İyi-Oluş ve Çalışmaya Tutkunluk ile ilişkileri değerlendirilecektir. Bu amaçla araştırmanın modeli aşağıdaki gibidir.



Bulgular

Çalışmanın geçerlilik güvenilirliği için Cronbachalpha değerine bakılmış sonuç 0,884 çıkmıştır. Araştırmaya konu olan örnekleme ait demografik özellikler tablo 1'deki gibidir. Sektör çalışanlarının ağırlıklı olarak Lise/Meslek Lisesi ve Önlisans mezunu olduğu görülmektedir. Ayrıca örneklemin çalışma tecrübeleri sorgulandığında aynı kurum içinde devamlılığın düşük olduğu da dikkat çekmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

İşletme sınıfı	N	%	İşletme yönetim yapısı	N	%	Departman	N	%
Beş yıldızlı otel	201	60,91	Bağımsız işletme	14	4,24	Ön Büro	32	9,70
Dört yıldızlı otel	88	26,67	Yerli otel zinciri/yönetim	31	9,39	Kat Hizmetleri	27	8,18
Birinci sınıf tatil koyu	36	10,91	79	23,94	Yiyecek-İçecek ve Mutfak	38	11,52	
Diğer	5	1,52	Yabancı otel zinciri/yönetim			İnsan Kaynakları	44	13,33
			Bağımsız/Franchise (sadece isim hakkı kullanılıyor)	198	60,00	Mali-İdari İşler	29	8,79
			Diğer	8	2,42	Satış-Pazarlama	61	18,48
Oda sayısı	N	%	Pozisyon	N	%	Teknik Servis	14	4,24
50 den az	0	0,00	Üst düzey yönetici	43	13,03	Satılma	39	11,82
51-100	9	2,73	Orta düzey yönetici	32	9,70			
101-150	87	26,36						

151-200	215	65,15	Yönetici	92	27,88	Güvenlik	34	10,30
201-250	16	4,85	Çalışan	163	49,39	Sağlık Kulübü ve SPA	12	3,64
251'den fazla	3	0,91						
			Sektördeki tecrübe	N	%	Çalıştığımız şirketteki tecrübe	N	%
Eğitim	N	%	0-1 yıl	64	19,39	0-1 yıl	73	22,12
Master/doktora	8	2,42	1-3 yıl	92	27,88	1-3 yıl	102	30,91
4 yıllık üniversite	36	10,91	3-5 yıl	57	17,27	3-5 yıl	66	20,00
2 yıllık yüksek okul	94	28,48	5-8 yıl	42	12,73	5-8 yıl	48	14,55
Lise/meslek lisesi	192	58,18	8-13 yıl	34	10,30	8-13 yıl	27	8,18
Toplam	330	100	13 yıl ve üzeri	41	12,42	13 yıl ve üzeri	14	4,24

Korelasyon Analizi

Ölçeklerin birbirleri arasındaki ilişkileri görmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Mali ve çalışma performansları ile diğer değerler arasındaki ilişkilere ait korelasyonlar, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2 'de gösterilmektedir. Tablo 2'de basit korelasyon katsayılarından görüldüğü gibi, mali ve çalışan performansları Pozitif Ses Çıkarma, Psikolojik Durum ve Çalışmaya Tutkunluk değeri arasındaki ilişkiler incelendiğinde tüm ilişkilerin * $p < .05$, ** $p < .01$ düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki Basit Korelasyon Katsayıları, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Değişkenler	MP	ÇP	PÇ	RD	ÇT
Mali Performans (MP)	1				
Çalışan Performansı (ÇP)	,603	1			
Pozitif Ses Çıkarma (PÇ)	,362	,221	1		
Psikolojik İyi-Oluş (RD)	,423	,265	,307	1	
Çalışmaya Tutkunluk (ÇT)	,209	,164	,259	,373	1
Ortalama	4,45	4,69	4,28	3,97	3,25
Std sapma	0,23	0,61	1,02	0,97	0,44

Korelasyon tablosu değerlendirilirken 0,00-0,25 arasındaki değerler ilişkinin çok zayıf olduğunu ifade ederken sırasıyla 0,26-0,49 arası zayıf, 0,50-0,69 orta, 0,70-0,89 yüksek, 0,90-1,00 çok yüksek ilişkiyi ifade etmektedir.

Regresyon Analizi

Pozitif Ses Çıkarma, Psikolojik Durum ve Çalışmaya Tutkunluğun çalışan performansı ve mali performansa olan etkileri regresyon analizi ile ölçülmüştür. Regresyon analizi ile çıkarılacak formül;

$$\text{Mali Performans (MP)} = k (\text{sabit}) + a * \text{Pozitif Ses Çıkarma (PÇ)} + b * \text{Psikolojik İyi-Oluş (RD)} + c * \text{Çalışmaya Tutkunluk (ÇT)}$$

$$\text{Çalışan Performansı (ÇP)} = m (\text{sabit}) + d * \text{Pozitif Ses Çıkarma (PÇ)} + e * \text{Psikolojik İyi-Oluş (RD)} + f * \text{Çalışmaya Tutkunluk (ÇT)}$$

gibidir. Buradaki a, b, c, d, e ve f önünde bulunduğu değişkenin bulunduğu formüldeki performans türüne olan etki derecesini ifade etmektedir. Regresyon analizi çıktıları aşağıdaki gibidir.

Tablo 3: Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R ²	α	β	t	p
Mali Performans	Pozitif Ses Çıkarma	,095	23,637	0,326	2,362	,013
Mali Performans	Psikolojik Durum	,051		0,439	2,964	,022
Mali Performans	Çalışmaya Tutkunluk	,205		0,441	2,374	,019
Çalışan Performansı	Pozitif Ses Çıkarma	,106	12,992	0,309	1,992	,038
Çalışan Performansı	Psikolojik İyi-Oluş	,192		0,426	3,069	,024
Çalışan Performansı	Çalışmaya Tutkunluk	,194		0,453	2,782	,015

$$\text{Mali Performans (MP)} = 23,637 + 0,326 * (PÇ) + 0,439 * (RD) + 0,441 * (ÇT)$$

$$\text{Çalışan Performansı (ÇP)} = 12,992 + 0,309 * (PÇ) + 0,426 * (RD) + 0,453 * (ÇT)$$

3. SONUÇ

Korelasyon analizi sonucu göstermektedir ki mali performans ile çalışan performansı arası yükseğe yakın orta dereceli bir ilişki vardır. Pozitif ses çıkarma, psikolojik durum ve çalışmaya tutkunluğun mali performans ile ilişkileri çalışan performansları ile ilişkiden daha olduğu görülse de çalışan performansı ile mali performans arasındaki ilişkiyi yüksekliği bu değişkenlerin çalışan performansı üzerindeki dolaylı ilişkisine dikkat edilmesi gerekmektedir.

Değişkenlerin performanslar ile olan ilişkilerinde pozitif ses çıkarmanın mali performansına olan etkisinin çalışan performansına göre büyük bir fark olmamakla birlikte daha yüksek olduğu görülmektedir. Psikolojik iyi-oluşun ve çalışmaya tutkunluğun da etkileri mali performans üzerinde etkileri çalışan performansına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu farklılıklar mali performansı ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi yüksekliği dikkate alınarak yorumlanması gerektiği unutulmamalıdır. Dolayısıyla yöneticilerin çalışan performansı üzerindeki etki mali performansına göre düşük olsa da ilişkinin yüksekliği sebebiyle dolaylı etkiye dikkat etmeleri gerekmektedir.

Çalışma özellikle ses çıkarma davranışı ile diğer değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemesi açısından alanyazında belli bir boşluğu doldurmaktadır. Bundan sonra ilgili alanda çalışma yapmak isteyenlere ses çıkarma davranışı ile iş-aile zenginleşmesi, işin anlamlılığı gibi güncel değişkenlerle inceleme yapmaları tavsiye edilmektedir. Araştırma sadece İstanbul ve Antalya'da ve turizm sektöründe yapıldığından belirli bir sınırlılığa sahiptir. Modelin farklı sektör ve kültürlerde de incelenmesi bu araştırmanın bir diğer önerilerindedir.

KAYNAKÇA

AKKAYA, D. (2017). Örgütsel Bağlılığın Bireylerin İş Performansı Üzerine Etkisi, Personel Güçlendirme Aracılık Rolü ile İlgili Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Toros Üniversitesi.

ALKAN, D. P., & ÇANKIR, B. (2016). Lider Üye Etkilesiminin Pozitif Ses Çıkartma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Dağıtım Adaletinin Aracılık Etkisi. *TURAN: Stratejik Araştırmalar Merkezi*, 8(32), 473-481.

ARSLAN, A., YENER, S. (2016). İşgören Sessizliği Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1); 173-191.

ARTHUR, J. B. (1994). Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal*, 37(3), 670-687.

BAKKER, A. B., DEMEROUTI, E., & LIEKE, L. (2012). Workengagement, performance, and active learning: The role of conscientiousness. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 555-564.

BARNES, P. (1987). The analysis and use of financial ratios: a review article. *Journal of Business Finance & Accounting*, 14(4), 449-461.

BAŞARAN İ.E. (2000). Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü. Ankara: Bilim Kitap Kırtasiye.

BENLİGİRAY, S. (2004). İnsan kaynakları yönetimi. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi.

BİNGÖL, D. (1990). Personel Yönetimi ve Beşerî İlişkiler, Atatürk Üniversitesi Yayını, Yayın No: 676, Erzurum.

BORMAN, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109.

CAMPBELL, J.P. (1990). Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1, 2nd ed., ed. M.D. Dunnette and L.M. Hough. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 687-732.

CHARNES, A., COOPER, W. W., & RHODES, E. (1978), Measuring the efficiency of decision making units, *European Journal of Operational Research* 2, 429-444.

COLQUİTT, J., LEPİNE, J. A., & WESSON, M. J. (2011). Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace. McGraw-Hill Irwin.

ÇANKIR, B. (2016). Çalışanlarda Pozitif Ses Çıkartma Davranışı Nasıl Oluşur? Örgütsel Güven, Psikolojik Sözleşme İhlali, Lider-Üye Etkileşimi ile Pozitif Ses Çıkartma Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *KLUİİBF Dergisi*, 5(2), 1-12.

ÇANKIR, B. (2017a). Öz-Yeterlilik ve Değişime Karşı Direncin Girişimcilik Eğilimi Üzerine Etkisi. *International Journal of Economic Studies*, 3(2), 115-124.

ÇANKIR, B. (2017b). Çalışmaya Tutkunluk. (Ed. Ersin Kavi). *Çalışma Yaşamında Güncel Psikolojik Konular*. Dora Basım-Yayın. 191-215.

ÇETİN, F. & FIKIRKOCA, A., (2010). Rol ötesi olumlu davranışlar kişisel ve tutumsal faktörlerle öngörülebilir mi? *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(4), 41-66.

ÇÖL, G., (2011). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.

DECI, E. L. & RYAN, R. M. (2008). Self-determination theory: A macro theory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology / Psychologie canadienne*, 49(3), 182.

DOĞAN, Y. & ÖZDEVECİOĞLU, M. (2009). Pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların performansları üzerindeki etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(18), 165-190.

DUMANOĞLU, S. & ERGÜL, N. (2010). IMKB'de İşlem Gören Teknoloji Sirketlerinin Mali Performans Ölçümü. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (48).

FORGEARD, M. J., JAYAWICKREME, E., KERN, M. L., & SELIGMAN, M. E. (2011). Doing the right thing: Measuring wellbeing for public policy. *International Journal of Wellbeing*, 1(1).

HIRSCHMAN, A. O. (1970) Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states Cambridge, MA: Harvard University Press.

HUPPERT, F. A. (2009). Psychological well-being: Evidence regarding its causes and consequences. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1(2), 137-164.

HUSELID, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of management journal*, 38(3), 635-672.

ICHNIOWSKI, C. (1990). Human resource management systems and the performance of US manufacturing businesses (No. w3449). National Bureau of Economic Research.

ICHNIOWSKI, C., SHAW, K., & PRENNUSHI, G. (1997). The effects of human resource management practices on productivity: A study of steel finishing lines. *The American Economic Review*, 291-313.

JANSSEN, O., de VRIES, T., COZIJNSEN, A. J. (1998) Voicing by adapting and innovating employees: An empirical study on how personality and environment interact to affect voice behavior *Human Relations*, 51(7); 945-967.

KARAYEL, M. (2016). Örgütsel Destek, Lider Desteği ve Sosyal Desteğin İş Performansına Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü: Yerel Yönetimler Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Türk Hava Kurumu Üniversitesi.

KOYUNCU, M., BURKE, R. J., & FIKSENBAUM, L. (2006). Work engagement among women managers and professionals in a Turkish bank: Potential antecedents and consequences. *Equal Opportunities International*, 25(4), 299-310.

MACDUFFIE, J. P. (1995). Human resource bundles and manufacturing performance: Organizational logic and flexible production systems in the World auto industry. *ILR Review*, 48(2), 197-221.

MAYNES, T. D., PODSAKOFF, P. M. (2014) Speaking more broadly: An examination of the nature, antecedents, and consequences of an expanded set of employee voice behaviors *Journal of Applied Psychology*, 99(1); 87-112.

MOTOWILDO, S. J., BORMAN, W. C., & SCHMIT, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human performance*, 10(2), 71-83.

PODSAKOFF, N. P. - MAYNES, T. D. - WHITING, S. W. - PODSAKOFF, P. M. (2015), One (rating) from many (observations): Factors affecting the individual assessment of voice behavior in groups *Journal of Applied Psychology*, 100(4); 1189.

SCHAUFELI, W. B. & BAKKER, A. B. (2003). Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, Utrecht.

SCHAUFELI, W. B., SALANOVA, M., GONZÁLEZ-ROMÁ, V. & BAKKER, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.

SONNENTAG, S. & FREESE, M. (2002). Performance concepts and performance theory. *Psychological management of individual performance*, 23(1), 3-25.

TDK, http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.59a3f3d65ae9f1.87749167. Erişim Tarihi: 28.08.2017.

TELEF, B. B. (2013). Psikolojik iyi oluş ölçeği: Türkçeye uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28 (28-3).

TELEF, B. B., UZMAN, E., & ERGÜN, E. (2013). Öğretmen Adaylarında Psikolojik İyi Oluş ve Değerler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Electronic Turkish Studies*, 8(12), 1297-1307.

Van DYNE, L., ve LEPINE, J. A. (1998) Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity *Academy of Management Journal*, 41(1); 108-119.

YELBOĞA, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (2), 196-211.

Summary

The aim of providing sustainable competitive advantage is a lot of human resource and performance for today's businesses. This study focuses on financial and employee performance behaviors. The study seeks to find out whether financial and employee performance are related to each other or they are engaged in working on financial and employee performance, positive emotional behaviors and psychological well-being. It has been determined that no such study has been done when analyzing the literature on financial and employee performance. The purpose of this study is to determine whether employees have an effect on work engagement or they have an effect on the performance of their voice and their psychological well-being. Then the relationship between employees' performance and financial performance has been researched. This research "Are and how far affecting employees' work engagement, voice actors and well-being their performance?", "Is employee performance related to financial performance?" has been tried to be answered to these questions. The scales used within the questionnaire are for psychological well-being scale developed by Diener et al. (2009); employee performance scale developed by Sigler ve Pearson (2000) and adapted to Turkish by Çöl (2011); positive voice scale developed by Maynes and Podsakoff (2014) and adapted to Turkish by Çankır (2016); work engagement scale (UEWS-9) developed by Schaufeli, Bakker & Salanova (2006) and adapted to Turkish by Turgut (2011). as the financial performance measure net sales revenues and net period profits from the financial statements of the hotel enterprises subject to sampling are used. A survey was conducted from 330 employees which employed at Istanbul and Antalya hotel companies to determine the relationship between the variables. The questionnaire was applied to the hotel staff, the service sector. The questionnaire was examined to correlation and regression analysis in the SPSS16 program.

The result of correlation analysis shows that there is a moderate correlation between financial performance and employee performance. Although positive sounding, psychological state and work engagement are related to employee performance in relation to employee performance, the relationship between employee performance and financial performance must be closely related to the indirect relationship of these variables on employee performance. It is seen that the effect of the positive voice on the performance of the variables in relation to the performances is higher than the performance of the employees but not a big difference. Psychological well-being and work engagement also seem to have higher effects on financial performance than on employee performance. It should be remembered that these differences should be interpreted taking into account the high level of the relationship between financial performance and employee performance. Hence, although the impact on managers' performance on performance is low relative to their financial performance, it is necessary for the manager to pay attention to the indirect effect due to the height of the relationship.