

# Örgütsel Etik Değerler ve Etik Davranışın, Örgütsel Bağlılığa ve İş Tatminine Etkisi: Otel İşletmeleri Örneği

## The Effect of Organizational Ethical Values and Ethical Behavior on Organizational Commitment and Job Satisfaction: An Example of Hotel Organizations

Ozan Çatır<sup>1</sup>

### Öz

Örgütler için etik değerler ve etik davranış konuları büyük önem arz etmektedir. Çalışanların işlerini etik ilkeler doğrultusunda gerçekleştirmesi, işlerin doğru ve güvenilir bir şekilde yapılmasına neden olabilir. Böylece otel işletmeleri, etkin ve etkili bir şekilde faaliyetlerini yürütebilir. Ayrıca otel işletmelerinin etik değerleri benimsediğinin bilinmesi, otel müşterilerinin de tercihlerini yönlendirmede etkin bir yöntem olabilir. Çalışanların örgüte olan bağlılığı ve işinden tatmin olması da örgütün sürekliliği için gereklidir. Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde örgütsel etik değerler ve etik davranışın örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmaktır. Çalışma Uşak'taki otel işletmelerinde çalışan 208 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Veriler SPSS istatistik programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda örgütsel etik değerler ve etik davranışın örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel etik değerler, etik davranış, örgütsel bağlılık, iş tatmini, otel işletmeleri

### Abstract

Ethical values and ethical behavior issues are of great importance for organizations. The fact that employees perform their business in accordance with ethical principles may cause the work to be done correctly and reliably. Thus, hotel businesses can effectively carry out their activities. In addition, knowing that hotel businesses adopt ethical values can be an effective method of directing hotel customers' preferences. Employee commitment to the organization and job satisfaction is also necessary for the continuity of the organization. The purpose of this study is to examine the effect of organizational ethical values and ethical behavior on organizational commitment and job satisfaction in hotel organizations. The study was carried out with 208 participants working in hotels in Uşak. The obtained data were analyzed by SPSS program. Following the research, it was found that organizational ethical values and ethical behavior have a positive effect on organizational commitment and job satisfaction.

**Keywords:** Organizational ethical values, ethical behavior, organizational commitment, job satisfaction, hotel organizations

### Araştırma Makalesi [Research Paper]

**Submitted:** 11 / 06 / 2018

**Accepted:** 13 / 03 / 2019

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi Ozan Çatır, Uşak Üniversitesi Ulubey Meslek Yüksekokulu, Seyahat, Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, E-Posta: ozan.catir@usak.edu.tr, ORCID:0000-0003-3168-7338

## Giriş

Örgütsel etik değerler, çalışanlar tarafından kabul edilen “resmi” ve “resmi olmayan” davranışsal kontrol sistemlerini içeren, çok boyutlu bir koordinasyonu temsil eden örgüt kültürünün bir alt kümesi olarak tanımlanabilir (Trevino, Butterfield ve McCabe, 1998: 451). Resmi olmayan unsurlar, bir örgüt içindeki insanların paylaştığı inançlar, normlar ve uygulamalar dizisini içermektedir (Key, 1999). Resmi olanlar ise, ödül sistemleri, politikalar ve kodlar gibi unsurlardır. Çalışanlar etikle ilgili politika ve prosedürlerin örgütteki yöneticiler ve diğer bireyler tarafından takip edildiğine inanıyorsa, o zaman örgütsel etik değerlerin daha yüksek olması beklenir. Örneğin, yöneticiler bu değerleri örgütteki etik sorunları çözmek, etik davranışları ödüllendirmek ve etik olmayan davranışları cezalandırmak da dahil olmak üzere etik olarak hareket etmek suretiyle gerçekleştirilebilir (Hunt, Wood ve Chonko, 1989; Jones, 1991; Trevino, 1986). Yöneticilerin çalışanların etik davranışlarını etkilemeleri için örgütsel etik değerleri bir araç olarak kullanmaları gerekir. Çalışanların değerleriyle tutarlı örgütsel etik değerler onların örgütlerinden daha memnun olmalarını sağlamaktadır (Hunt ve Vitell, 1986; Hunt vd.. 1989). Örgütsel etik değerlerin ortaya konulması ve etik iklimin oluşturulması etik liderliğe bağlıdır.

Etik liderliğin örgütsel bağlılık ve iş doyumunu üzerinde olumlu etkileri olduğu söylenebilir (Çelik, Dedeoğlu ve İnanır, 2015; Attar, Çağlıyan ve Ajarovska, 2017). Ayrıca etik liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışını geliştirmede de etkili olduğu vurgulanmıştır (Garba, Babalola ve Guo, 2018; Baker, Hunt ve Andrews, 2006). Etik liderlik yenilikçi bir hizmet kültürü oluşturma da (Dhar, 2016) ve birey ve grupların prososyal sesliliğini (Tang, 2016) geliştirmede de olumlu bir etkiye sahiptir. Çalışanların örgütsel özdeşleşmesinin sağlanarak, sapkın davranışların ve sinizim davranışının azaltılmasında da etik liderin önemli bir rolü olduğu vurgulanmıştır (Kılınc, 2017). Örgütlerde çalışanlar tarafından etik bir iklim olduğu algısı çalışanların iş doyumuna (Çevirgen ve Üngeren, 2009; Cheng, Yang, Wan ve Chu, 2013), örgütsel bağlılıklarına (Taner ve Elgün, 2015) ve iş performansına (Demir, 2004) olumlu bir etki yapmaktadır. Ulutaş ve Kaplan (2015) uygun bir etik iklimin oluşturulmasının çalışanların tükenmişliklerini azaltacağını ifade etmiştir.

Çalışmanın amacı, etik davranış ve etik değerlerin örgütsel bağlılık ve iş doyumunu üzerindeki etkisini incelemektir. Bu amaçla Uşak'ta faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otel işletmelerinde çalışanlardan anket tekniği ile veriler elde edilmiştir. Turizm işletme belgeli işletmelerin örneklem olarak seçilmesinin nedeni daha kurumsal bir yapılarının olmasıdır. Veriler istatistik paket programı aracılığıyla frekans ve regresyon analizine tabi tutulmuştur.

Çalışmanın ilk kısmında örgütsel etik değerler, örgütsel bağlılık ve iş tatminin kavramsal çerçevesi sunulmuştur. Daha sonra elde edilen verilerin analiz sonuçları tartışılmış, son olarak çalışmanın sonuçları verilerek, uygulayıcılara ve araştırmacılara öneriler geliştirilmiştir.

## 1. Etik Değerler ve Etik Davranış

### 1.1. Örgütsel Etik Değerler ve Etik Davranış

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre etik “töre bilimi, çeşitli meslek kolları arasında tarafların uyması veya kaçınması gereken davranışlar bütünü ve ahlak” olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Bir başka tanıma göre ise etik; “bir bireyin izlemesi gereken ahlaki standartlar ve kurallar” veya “bireylerin doğru olarak nasıl davranacağını açıklayan ve tanımlayan ilkeler, değerler ve standartlar sistemi” olarak tanımlanmıştır (Ural, 2003: 3). İş etiği ise; “iş dünyasındaki mal, hizmet üretim ve tüketim sürecindeki doğruları ve yanlışları ifade eder” şeklinde tanımlanmıştır (Güven vd., 2004: 800).

Etik bir örgüt kültürünün oluşturulmasında, temel etik değerlerin ortaya çıkarılması kritik bir öneme sahiptir. Hunt, Wood ve Chonko (1989: 79) tarafından dile getirildiği gibi, örgütsel değerler bir örgütün kültürünün temelini oluşturmaktadır. Etik örgüt kültürü, yöneticilerin ve çalışanların etik karar vermesini sağlayan bir ortamı teşvik etmektedir. O'Fallon ve Butterfield (2005: 397), araştırmasında genel olarak etik iklimler ve kültürlerin etik karar alma üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu fikri desteklenmiştir. Bir örgütün seçebileceği birtakım potansiyel etik değerler olsa da, doğada evrensel olarak düşünülebilecek etik değerlerin tanımlanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu etik davranışlar, mümkün olan en geniş ölçüde, seçilen ahlaki değerler, kültür, din, zaman ve koşullardaki farklılıklara rağmen önemlerini korumalıdır. Farklı birey ve sosyal gruplar, etik değerleri; davranışa, eylemlere veya politikalara yön vermek için temel olarak kabul etmektedirler (Schwartz, 2013: 41).

Tüm örgütler için aşağıdaki evrensel etik değer ilkeleri sunulmuştur (Schwartz, 2005):

- **Dürüstlük:** Söz tutmak, şeffaflık, güvenilirlik ve sadakatli olmak.
- **Saygı:** İnsan haklarına saygılı olmak.
- **Sorumluluk:** Hataları kabul etme ve başkalarını suçlamama gibi sorumluluklar
- **Süreç:** Tarafsızlık ve eşitlik kavramlarını içeren adalet;
- **İlgi:** Başkalarına karşı hassasiyet ve gereksiz zararlardan kaçınmak

- **Vatandaşlık:** Yasalara uymak, topluma yardım etmek ve çevreyi korumak.

Schwartz, (2013:42)'e göre işletmelerde evrensel etik değerlerin uygulanması bazen işletmenin çıkarlarıyla çatışabilir. Bununla birlikte, uzun vadede etik değerlerin uygulanması işletmenin finansal refahı için faydalı olacaktır (Schwartz, 2013:42). Etik değerler uygulanırken, her zaman kar arttırmaya bakılmaksızın, tüm işletmelerin etik örgüt kültürünü oluşturmaya yönelik faaliyetlerde bulunmaları ve etik değerleri özümsemeye çalışmaları gerekmektedir (Schwartz, 2013: 42).

Etik davranışların iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti gibi yapılar üzerindeki etkisi gösterilmiştir (Schwepker, 2001). Etik bağlamın ahlaki davranışlar da dahil olmak üzere diğer çalışan davranışlarını etkilemesi mantıksal olarak kabul edilebilmektedir (Chonko ve Hunt, 1985).

## 1.2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi alanındaki en önemli kavramlardan biri olarak kabul edilmektedir (Cohen, 2007). Örgütsel bağlılık, çalışanların örgütte kalma ya da ayrılma kararı almasının belirleyicisidir (Meyer vd., 1993). Örgütsel bağlılık, bir çalışanın örgütteki üyeliğini sürdürmeyi seçip seçmeyeceğini anlamak için kullanılabilir (Allen ve Meyer, 1996). Örgütsel bağlılık, duygusal örgütsel bağlılık, örgütsel bağlılık veya duygusal bağlılık olarak kavramsallaştırılmıştır (Ariani, 2012; Sani, 2013). Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılığı üç farklı türe ayırmışlardır: Bunlar, duygusal, devamlılık ve normatif bağlılıktır. Meyer ve Allen'e (1991) göre, duygusal bağlılık "bir çalışanın örgüte karşı duyduğu duygusal bağlanma ve katılımıdır"; devamlılık bağlılığı, "çalışanların örgütü terk etmekle ilişkilendirdiği maliyetlere dayalı bağlılıktır"; normatif bağlılık ise, "bir çalışanın örgütle birlikte kalma zorunluluğudur" (Meyer & Allen, 1991:67).

Duygusal bağlılığın temelini "kenetlenme bağlılığı" (Kanter, 1968) ve "özdeşleşme ve içselleştirme bağlılığı" (Buchanan, 1974) oluşturmaktadır (Mowday ve Steers, 1979). Duygusal bağlılık, çalışanların duygusal ilişkilerinden dolayı örgütte kalma eğilimi (Meyer ve Allen 1997) şeklinde ifade edilebilir. Rhoades ve Eisenberger, (2002)'ye göre, bir örgüte yüksek duygusal bağlılık gösteren çalışanlar, kendilerini örgüte ait hissederler, bu nedenle örgüt faaliyetlerini gerçekleştirme de daha isteklidirler ve hedef odaklı çalışırlar. Ayrıca örgütten ayrılma düşüncesini daha az gösterirler. Normatif bağlılık, çalışanın ahlaki olarak veya kültürel olarak örgütte çalışmasının zorunlu olduğunu düşünmesidir. Çalışan örgütten ayrılmanın doğru olmadığını düşünür (Meyer ve Allen, 1991).

Örgütlerin değerlerine ve inançlarına güçlü bir şekilde inanan, hedeflerini kolayca kabul eden ve örgüt adına çok çaba sarf etmeye hazır olan çalışanların, örgütsel bağlılık seviyelerinin çok yüksek olduğu düşünülmektedir (Angel ve Perry, 1981; Porter, Steers, Mowday ve Boulian, 1974). Yüksek bir bağlılık düzeyine sahip olan çalışanların, kişisel kazançlarını ikinci planda bırakarak, örgütsel hedeflere ulaşmak için motive olabileceği ifade edilmiştir. Çalışanlar tarafından sergilenen bu bağlılık büyük ölçüde, örgütün değerlerini ve stratejilerini kabul etme konusundaki istekliliğine ve örgütün iyileştirilmesine yönelik çalışmasına ve örgütle birlikte kalmasına dayanmaktadır (Porter vd., 1974). Örgütsel bağlılık, çalışan ile organizasyon arasındaki ilişkiyi açıklayan psikolojik bir duruma işaret eder. Otel çalışanlarının örgütsel bağlılıkları, otel ve müşteriler arasında bir kanal görevi gördüğü için çalışan ve örgütsel sonuçlar açısından kritik öneme sahiptir. Çalışanların örgütsel bağlılığı azalır, çalışma tutkusu ve katılımı da azalır (Patlar ve Wang, 2016).

Chonko ve Hunt (1985) ve Hunt, Chonko ve Wilcox (1984) yaptıkları çalışmada üst düzey yöneticilerin örgütsel etik değerlerin olumlu etkisini ortaya çıkarmak için aktif rol oynamaları gerektiğini vurgulamıştır. Üst düzey yöneticiler yüksek etik değerleri vurgulayan bir kurum kültürü oluştururlarsa, örgütteki çalışanların bağlılıklarına olumlu etki edeceği ifade edilmiştir (Chonko ve Hunt 1985, Hunt, Chonko ve Wilcox 1984). Gerçekleştirilen çalışmaların sonuçları doğrultusunda bu çalışmada aşağıdaki hipotezler ileri sürülmüştür.

**H1: Örgütsel etik değerlerin çalışanların örgütsel bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.**

*H1a: Örgütsel etik değerlerin çalışanların duygusal bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.*

*H1b: Örgütsel etik değerlerin çalışanların normatif bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.*

**H2: Etik davranışın çalışanların örgütsel bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.**

*H2a: Etik davranışın çalışanların duygusal bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.*

*H2b: Etik davranışın çalışanların normatif bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.*

## 1.3. İş Tatmini

Örgütsel davranış araştırmasında yaygın olarak çalışılan bir kavram olan iş tatmini, genellikle bireyin iş deneyiminin değerlendirilmesinden kaynaklanan duygusal bir değişken olarak kavramsallaştırılmaktadır. Daha basit bir şekilde, iş

tatmini "insanların işlerini ne ölçüde sevdiğileridir" (Fritzsche ve Parrish, 2005). İş tatmini, eşitlik teorisi kullanılarak açıklanabilir. Adams ve Freedman'a (1976) göre, eşitlik teorisi, bir çalışanın girdilerini ve çıktılarını dengelemek anlamına gelmektedir. Girdiler, bir çalışanın (her iki cinsiyette) çalışmasını taahhüt ettiği zaman, çaba, yetenek ve sadakatin bir bileşimidir. Öte yandan çalışan, maaş, ikramiye, sosyal yardımlar, güvenlik ve keyif biçiminde iç ve dış ödüller kazanır. Adams ve Freedman (1976), bireylerin karşılaştırılabilir bir işte çalıştığı kişiyle kıyaslandığında, girdilerinin adil bir şekilde tazmin edilmemesi halinde, bireylerin motivasyonlarının düştüklerini veya tatminsiz kaldıklarını ileri sürmüşlerdir. Nadiri ve Tanova'ya (2010) göre, işlerinden memnun olan çalışanların kaliteli iş üretme olasılıkları daha yüksektir, bu da müşterilerini memnun eder. Bu süreç, müşterileri hizmeti başkalarına da olumlu bir şekilde anlatma konusunda teşvik edebilir. Çalışanların iş tatmini, bir örgütteki "güven" ve zorlu bir çalışma ile "ödüllendirici" bir deneyim sunma yeteneği gibi çeşitli değişkenlerin sonucu olabilmektedir. Çalışanlar, iş deneyimlerini değerlendirdiğinde, genellikle işlerinden memnun ya da tatminsiz hissetmektedirler (Kim, Leong ve Lee, 2005). İş tatminindeki düşük seviyeler, çalışanların yüksek devir oranına neden olabilmektedir (Nadiri ve Tanova, 2010). Ghiselli, La Lopa ve Bai (2001), çalışanların işlerinden memnun olup olmadıklarını etkileyen faktörlerden birinin de iş özellikleri veya çalışma koşulları olduğuna dikkat çekmektedir. Araştırmacılar, çalışanların iş memnuniyetini "özerklik", "çeşitlilik", "görev kimliği", "geri bildirim", "başkalarıyla ilişki kurma" ve "arkadaşlık fırsatlarına" bağlı olarak belirlemişlerdir. Çalışanlar çalışma koşullarından memnun değilse, kendi işlerini farklı şekilde tasarlamak veya başka bir iş yerine geçme davranışını göstermektedir (Ghiselli vd., 2001). Bu, örgütler için yüksek bir maliyet yaratır. Öte yandan, işlerinden memnun olan çalışanların işlerine bağlılık gösterme olasılıkları daha yüksektir (Kim vd. 2005). Bu çalışanlar, bir örgüte sadık kalarak, daha yüksek verimlilik ve daha düşük maliyetlerin sonucu olan yüksek motivasyon seviyelerine sahip olma eğilimindedirler.

Örneğin, çalışanlara bir dereceye kadar özerklik sağlamak, çalışanların iş tatmini için bir stratejidir. Gazzoli, Hancer ve Park (2010), güçlendirmenin ve çalışanların iş tatminlerinin restoranlarda hizmet kalitesini nasıl etkilediğini incelemişlerdir. Görevlerin yerine getirilmesinin özerkliğinin, çalışanlar için daha yüksek iş tatmini ve daha yüksek hizmet kalitesine yol açtığını tespit etmişlerdir.

Pettijohn, Pettijohn ve Taylor (2008) çalışanların örgütsel etik konusundaki inançlarının iş tatmini ile pozitif yönlü ilişkili olduğunu göstermiştir. Mulki, Jaramillo ve Locander (2009) ise, hizmet çalışanları hakkında bir anket gerçekleştirmiş ve etik değerlerin, rol stresi, bireysel güven ve iş tatmini gibi önemli çalışma sonuçlarını olumlu olarak etkilediğini ifade etmiştir. Yapılan çalışmaların sonuçlarından yola çıkarak aşağıdaki hipotezler ileri sürülmüştür:

**H3: Örgütsel etik değerlerin çalışanların iş tatminine pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.**

**H4: Etik davranışın çalışanların iş tatminine pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.**

## 2. Yöntem

### 2.1. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın evrenini belirlemek üzere Uşak ilinde bulunan turizm yatırım ve turizm işletme belgeli 3 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların sayısı araştırılmıştır. Uşak ilinde 5 yıldızlı otel bulunmamaktadır. 2 yıldızlı otellerde kurumsal yapının tam gelişmemiş olması ihtimalinden dolayı evren dışında bırakılmıştır. Otellerin yöneticileriyle telefon yoluyla personel sayısı sorulmuş, tüm departmanlarda 310 kişinin çalıştığı tespit edilmiştir. Çalışmada tüm evrene ulaşmak amaçlanmıştır. Bu amaçla anketler hazırlandıktan 350 adet anket belirlenen otel işletmelerine dağıtılmıştır. Uygulama sonunda 220 adet anket geri dönmüştür. 12 adet anket analize uygun bulunmadığı için çıkarılmıştır. 208 anket analize tabi tutulmuştur.

### 2.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada 4 farklı ölçek ile çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşan bir form kullanılmıştır.

İlk bölümde başlangıç versiyonunu Hunt vd.'nin (1989) geliştirdiği, Baker, Hunt ve Andrews'ın (2006) çalışmasında faydalandığı ve dört sorudan oluşan örgütsel etik değerler ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel etik değerler ölçeğinde ters kodlu madde bulunmamaktadır. Ölçekte bulunan "Oteldeki yöneticiler genellikle etik olmadığını düşündüğüm davranışlarda bulunurlar", "Otelde başarılı olmak için, kişinin etik kurallarından taviz vermek genellikle gereklidir" maddeleri örnek olarak verilebilir.

Yine etik davranışı ölçmek için etiksel davranış ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek başlangıç versiyonu, Fraedrich'in (1993), Ferrell and Skinner'ın (1988) orijinal çalışmasından uyarlanmış, Baker, Hunt ve Andrews'ın (2006) çalışmasından alınmıştır. Etik davranış ölçeğinde ters kodlanmış maddeler bulunmaktadır. Bu maddelere "Bazen gerçeğin sadece bir kısmını patronuma bildiririm", "Bazen otel yöneticilerini memnun etmek için işleri (belgeler, zaman kartları, vb.) değiştirmek

zorundayım”, “Bazen gerekli olanı yapmak için otel politikasını kırmam gerekiyor” ve “Bazen sahip olmadığım bir şey yapmış olduğumu iddia ediyorum” maddeleri örnek olarak verilebilir.

İkinci bölümde ise, Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeğinin normatif ve duygusal bağlılık boyutlarına ait sorulara yer verilmiştir. Bazı maddeler ters kodlanmıştır. Bu maddelere “Bu otel ve çalışanları arasındaki bağlar zayıftır”, “Çalışanlar bu örgüte çok az bağlılık duyuyor ya da hiç bağlı değiller” maddeleri örnek olarak sunulmuştur.

Üçüncü bölümde ise Brayfield ve Rothe’un (1951) geliştirdiği ve Yoon ve Thye’nin (2002) kısalttığı Kuşluvan, Başoda ve Kuşluvan (2016) tarafından kullanılan ve Türkçeye uyarlanan beş maddelik genel iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. “İşime karşı ilgimi kaybediyorum” maddesi ters olarak kodlanmıştır.

En son bölümde çalışanların demografik özelliklerine ilişkin maddelere yer verilmiştir. Ölçekler beşli likertle derecelendirilmiştir (1:Tamamen Katılmıyorum; 5: Tamamen Katılıyorum)

### 2.3.Verilerin Analizi

Anket tekniğiyle elde edilen verilerin analizinde istatistik paket programı olan SPSS 18.0’dan faydalanılmıştır. Veriler faktör analizi, güvenilirlik analizi, varyans analizi, regresyon analizine tabi tutulmuştur.

## 3. Bulgular

### 3.1. Örneklemin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan 208 örneklemin % 59,62’si erkek, % 40,38’i kadındır. Katılanların çoğunluğunun 16-25 yaş arası olduğu görülmektedir (% 52,88). Katılımcıların çoğunluğu lise ve önlisans mezunudur (% 41,83; % 24,52). Tablo 1’de katılımcılara ait tanımlayıcı istatistikler sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcılara Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Cinsiyet	Çalışan Sayısı (n)	Yüzde (%)
Erkek	124	59,62
Kadın	84	40,38
<b>Toplam</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

  

Yaş	Çalışan Sayısı (n)	Yüzde (%)
16-25	110	52,88
26-35	53	25,48
36 ve üzeri	45	21,64
<b>Toplam</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

  

Eğitim Durumu	Çalışan Sayısı (n)	Yüzde (%)
İlkokul ve ortaokul	45	21,64
Lise	87	41,83
Önlisans	51	24,52
Lisans ve lisansüstü	25	12,01
<b>Toplam</b>	<b>208</b>	<b>100,0</b>

### 3.2. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizlerine İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini test etmek güvenilirlik katsayı değeri (Cronbach’s Alpha) hesaplanmıştır. Örgütsel Etik değerler ölçeğinin güvenilirlik kat sayısı ( $\alpha=0,83$ ) bulunmuştur. Baker vd. (2006) yapmış oldukları çalışmada örgütsel etik değerler ölçeği güvenilirlik kat sayısı  $\alpha=0,79$  bulunmuştur. Bu değer ( $\alpha>0,83$ ) araştırmanın güvenilir olduğunu göstermektedir (Tanrıoğen, 2012:176). Etik davranış ölçeğinin güvenilirlik kat sayısı ise  $\alpha= 0,74$  olarak tespit edilmiştir. Baker vd. (2006) yapmış oldukları çalışmada örgütsel etik değerler ölçeği güvenilirlik kat sayısı  $\alpha= 0,79$  bulunmuştur.

Ölçek güvenilir kabul edilebilir. Örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirlik kat sayısı  $\alpha = 0,85$  olarak tespit edilmiştir. Bu ölçek de güvenilir kabul edilebilir. İş tatmini ölçeğinin güvenilirlik kat sayısı ise;  $\alpha = 0,87$  bulunmuştur. Kuşluvan, Başoda ve Kuşluvan (2016) yapmış oldukları çalışmada da  $\alpha = 0,80$  olduğu görülmektedir. Dolayısıyla ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilir.

Örgütsel etik değerler ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analiz sonuçlarına göre KMO değeri: 0,851 bulunmuştur. KMO örneklem yeterlilik değeri ve Bartlett küresellik testi sonucuna bakıldığında örgütsel etik değerler ölçeğine ilişkin verilere faktör analizi yapılması uygun görülmüştür. Örgütsel etik değerler ölçeğine ilişkin özdeğerleri bir ve üzerinde olan tek faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Elde edilen tek faktöre ilişkin toplam açıklanan varyans % 54,223 olarak bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonuçlara göre tüm ifadelerin faktör yüklerinin 0,50 üzerinde olması maddelerin içinde bulunduğu yapı ile uyum sağladığını göstermektedir. Etik davranış ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analiz sonuçlarına göre KMO değeri: 0,863 bulunmuştur. KMO örneklem yeterlilik değeri ve Bartlett küresellik testi sonucuna bakıldığında etik davranış ölçeğine ilişkin verilere faktör analizi yapılması uygun görülmüştür. Etik davranış ölçeğine ilişkin özdeğerleri bir ve üzerinde olan tek faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Elde edilen tek faktöre ilişkin toplam açıklanan varyans % 60,77 olarak bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonuçlara göre tüm ifadelerin faktör yüklerinin 0,50 üzerinde olması maddelerin içinde bulunduğu yapı ile uyum sağladığını göstermektedir. Etik değerler, etik davranış, örgütsel bağlılık ve iş tatmini ölçeklerine ilişkin faktör ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 2'de sunulmuştur.

**Tablo 2: Örgütsel Etik Değerler, Etik Davranış, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Ölçeklerinin Faktör ve Güvenilirlik Analizleri**

Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Açıklanan Varyans	KMO/Güvenilirlik
Örgütsel Etik Değerleri		54,223	,851/ $\alpha > 0,83$
M1	,864		
M2	,845		
M3	,833		
M4	,829		
Etik Davranış		60,777	,863/ $\alpha > 0,74$
M5	,804		
M6	,786		
M7	,756		
M8	,730		
M9	,686		
Normatif Bağlılık		42,322	,910/ $\alpha > 0,75$
M10	,842		
M11	,813		
M12	,795		
M13	,734		
M14	,727		
Duygusal Bağlılık		20,95	,872/ $\alpha > 0,80$
M15	,832		
M16	,817		
M17	,766		
İş Tatmini		71,68	,865/ $\alpha > 0,87$
M18	,859		
M19	,845		
M20	,833		
M21	,821		
M22	,810		

Örgütsel Etik Değerler Ölçeği **KMO Değeri: ,851**; Etik Davranış Ölçeği **KMO Değeri: ,863** Örgütsel Bağlılık Ölçeği **KMO Değeri: ,910**; İş Tatmini Ölçeği **KMO Değeri: ,865**; Bartlett Testi Anlamlılığı: **p < ,000**

Örgütsel bağlılık ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analiz sonuçlarına göre KMO değeri: 0,910 bulunmuştur. KMO örneklem yeterlilik değeri ve Bartlett küresellik testi sonucuna bakıldığında Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin verilere faktör analizi yapılması uygun görülmüştür. Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin özdeğerleri bir ve üzerinde olan iki faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Elde edilen iki faktöre ilişkin toplam açıklanan varyans % 63,272 olarak bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonuçlara göre tüm ifadelerin faktör yüklerinin 0,50 üzerinde olması maddelerin içinde bulunduğu yapı ile uyum sağladığını göstermektedir. İş tatmini ölçeğine yönelik yapılan faktör analizi sonuçlarına göre KMO değeri: 0,89 bulunmuştur. Bartlett küresellik testi de anlamlıdır. Özdeğerleri birin üzerinde çıkan tek faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Elde edilen tek faktöre ilişkin toplam açıklanan varyans % 71,68 olarak bulunmuştur. Tüm ölçeklerdeki faktörlerin güvenilirlik analizleri yapıldığında tüm faktörlerin güvenilirlik kat sayısı %70'in üstünde olduğundan ölçeklerin güvenilirliklerinin sağlandığı görülmektedir.

### 3.3.Korelasyon Analizi

Bu bölümde Örgütsel etik değerler, etik davranış, normatif bağlılık, duygusal bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki (korelasyon) incelenmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik veriler Tablo 3'te sunulmuştur.

**Tablo 3. Örgütsel Etik Değerler, Etik Davranış, Normatif Bağlılık, Duygusal Bağlılık ve İş Tatmini Değişkenleriyle İlgili Korelasyon, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

No	Değişkenler	1	2	3	4	5
1	Örgütsel Etik Değerler	1				
2	Etik Davranış	0,501	1			
3	Normatif Bağlılık	0,590	0,563	1		
4	Duygusal Bağlılık	0,464	0,601	0,543	1	
5	İş Tatmini	0,457	0,495	0,466	0,661	1
	Ortalama	3,870	3,330	3,550	3,400	3,150
	Standart Sapma	1,069	0,990	1,103	1,099	1,119

p=0,00<0,05

Tablo 3 incelendiğinde tüm değişkenlerin birbirleriyle anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir (p=0,00<0,05). Tüm değişkenlerin arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

### 3.4. Hipotez Testleri

Tablo 4 ve Tablo 9 arasında örgütsel etik değer ve etik davranışın duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve iş tatminine etkisinin sonuçları sunulmuştur.

**Tablo 4: Örgütsel Etik Değerin Çalışanların Duygusal Bağlılıklarına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi**

Değişkenler	B	Beta	t	P	R	R <sup>2</sup>
Sabit	2,073		8,593	0,000		
Örgütsel Etik Değer	0,541	0,501	7,791	0,000	0,501	0,251

Bağımlı Değişken: Duygusal Bağlılık

Örgütsel etik değer, çalışanların duygusal bağlılıklarına etkisine yönelik regresyon analizine göre, beta katsayısı incelendiğinde örgütsel etik değer, çalışanların duygusal bağlılık üzerine pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (Beta=0,501). Tablo 4'teki veriler incelendiğinde örgütsel etik değer, çalışanların duygusal bağlılıklarına etkisi açısından önemli bir yordayıcı olduğu söylenebilir (Beta=0,501; R<sup>2</sup>=0,251; p=0,00<0,05). Örgütsel etik değer, duygusal bağlılık boyutunun %25'ini açıklayabilmektedir. Belirlenen basit regresyon modeline göre (Y=2,073+0,541.x), örgütsel etik değerindeki 1 birimlik artış çalışanların duygusal bağlılıkları üzerinde 0,541 birimlik bir artış sağlamaktadır. Bu sonuçların H<sub>1a</sub> (Örgütsel etik değer, çalışanların duygusal bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır) hipotezini desteklediği ifade edilebilir.

**Tablo 5. Örgütsel Etik Değerin Çalışanların Normatif Bağlılıklarına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi**

Değişkenler	B	Beta	t	P	R	R <sup>2</sup>
<b>Sabit</b>	2,341		10,232	0,000		
<b>Örgütsel Etik Değer</b>	0,451	0,464	7,040	0,000	0,464	0,215

Bağımlı Değişken: Normatif Bağlılık

Örgütsel etik değer, çalışanların normatif bağlılıklarına etkisine yönelik regresyon analizine göre, beta katsayısı incelendiğinde örgütsel etik değerinin normatif bağlılık üzerine pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (Beta=0,464). Tablo 5'teki incelendiğinde örgütsel etik değer, çalışanların normatif bağlılıklarına etkisi açısından önemli bir yordayıcı olduğu söylenebilir (R=0,464; R<sup>2</sup>=0,215; p=0,00<0,05). Örgütsel etik değer, normatif bağlılık boyutunun % 21'ini açıklayabilmektedir. Belirlenen basit regresyon modeline göre ( $Y=2,341+(0,451.x)$ ), örgütsel etik değerindeki 1 birimlik artış çalışanların normatif bağlılıkları üzerinde 0,451 birimlik bir artış sağlamaktadır. Bu sonuçların H<sub>1b</sub> (Örgütsel etik değer, çalışanların normatif bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır) hipotezini desteklediği ifade edilebilir.

**Tablo 6: Etik Davranışın Çalışanların Duygusal Bağlılıklarına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi**

Değişkenler	B	Beta	t	P	R	R <sup>2</sup>
<b>Sabit</b>	1,840		8,508	0,000		
<b>Etik Davranış</b>	0,573	0,590	9,842	0,000	0,590	0,349

Bağımlı Değişken: Duygusal Bağlılık

Etik davranışın, çalışanların duygusal bağlılıklarına etkisine yönelik regresyon analizine göre, beta katsayısı incelendiğinde etik davranışın duygusal bağlılık üzerine pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (Beta=0,590). Tablo 6'daki veriler incelendiğinde etik davranışın çalışanların duygusal bağlılıklarına etkisi açısından önemli bir yordayıcı olduğu söylenebilir (Beta=0,590; R<sup>2</sup>=0,349; p=0,00<0,05). Etik davranış, duygusal bağlılık boyutunun % 34'ünü açıklayabilmektedir. Belirlenen basit regresyon modeline göre ( $Y=1,840+0,573.x$ ), etik davranışın değerindeki 1 birimlik artış çalışanların duygusal bağlılıkları üzerinde 0,573 birimlik bir artış sağlamaktadır. Bu sonuçların H<sub>2a</sub> (Etik davranışın çalışanların duygusal bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır) hipotezini desteklediği ifade edilebilir.

**Tablo 7: Etik Davranışın Çalışanların Normatif Bağlılıklarına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi**

Değişkenler	B	Beta	t	P	R	R <sup>2</sup>
<b>Sabit</b>	2,496		11,811	0,000		
<b>Etik Davranış</b>	0,437	0,457	6,915	0,000	0,457	0,209

Bağımlı Değişken: Normatif Bağlılık

Etik davranışın, çalışanların duygusal bağlılıklarına etkisine yönelik regresyon analizine göre, beta katsayısı incelendiğinde Etik davranışın normatif bağlılık üzerine pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (Beta=0,457). Tablo 7'deki veriler incelendiğinde etik davranışın çalışanların normatif bağlılıklarına etkisi açısından önemli bir yordayıcı olduğu söylenebilir (Beta=0,457; R<sup>2</sup>=0,209; p=0,00<0,05). Etik davranış normatif bağlılık boyutunun yaklaşık % 20'sini açıklayabilmektedir. Belirlenen basit regresyon modeline göre ( $Y=2,496+(0,437.x)$ ), etik davranışın değerindeki 1 birimlik artış çalışanların normatif bağlılıkları üzerinde 0,437 birimlik bir artış sağlamaktadır. Bu sonuçların H<sub>2b</sub> (Etik davranışın çalışanların normatif bağlılıklarına pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır) hipotezini desteklediği ifade edilebilir.

**Tablo 8: Örgütsel Etik Değerinin Çalışanların İş Tatminine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi**

Değişkenler	B	Beta	t	P	R	R <sup>2</sup>
<b>Sabit</b>	2,216		9,221	0,000		



Örgütsel Etik Değeri	0,484	0,508	7,941	0,000	0,508	0,258
----------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Örgütsel etik değerinin, çalışanların iş tatminine etkisine yönelik regresyon analizine göre, beta katsayısı incelendiğinde örgütsel etik değerinin iş tatmini üzerine pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (Beta=0,508). Tablo 8'deki veriler incelendiğinde örgütsel etik değerinin, çalışanların iş tatminine etkisi açısından önemli bir yordayıcı olduğu söylenebilir (Beta=0,508; R<sup>2</sup>=0,258; p=0,00<0,05). Örgütsel etik değeri iş tatmini boyutunun %25'ini açıklayabilmektedir. Belirlenen basit regresyon modeline göre (Y=2,216+0,484.x), Örgütsel etik değerindeki 1 birimlik artış çalışanların iş tatmini üzerinde 0,508 birimlik bir artış sağlamaktadır. Bu sonuçların H<sub>3</sub> (Örgütsel etik değerinin çalışanların iş tatminine pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır) hipotezini desteklediği ifade edilebilir.

**Tablo 9: Etik Davranışın Çalışanların İş Tatminine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi**

Değişkenler	B	Beta	t	P	R	R <sup>2</sup>
Sabit	2,538		12,320	0,000		
Etik Davranış	0,391	0,438	6,550	0,000	0,438	0,192

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Etik davranışın, çalışanların iş tatminine etkisine yönelik regresyon analizine göre, beta katsayısı incelendiğinde etik davranışın iş tatmini üzerine pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir (Beta=0,438). Tablo 9'daki veriler incelendiğinde etik davranışların, çalışanların iş tatminine etkisi açısından önemli bir yordayıcı olduğu söylenebilir (Beta=0,438; R<sup>2</sup>=0,192; p=0,00<0,05). Etik davranışın iş tatmini boyutunun % 19'unu açıklayabilmektedir. Belirlenen basit regresyon modeline göre (Y=2,538+0,391.x), etik davranışın değerindeki 1 birimlik artış çalışanların iş tatmini üzerinde 0,398 birimlik bir artış sağlamaktadır. Bu sonuçların H<sub>4</sub> (Etik davranışın çalışanların iş tatminine pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır) hipotezini desteklediği ifade edilebilir.

## Sonuç ve Değerlendirme

Gerçekleştirilen alan yazın taraması ve hipotez testleri sonucunda etik değer ve etik davranışın bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkilerini ölçen çalışmaların sınırlı olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla turizm alanındaki bu boşluğun doldurulması amaçlanmıştır. Çalışmada Uşak'ta faaliyet gösteren otel işletmelerindeki etik değerlerin ve etik davranışların çalışanların örgütsel bağlılıklarına ve iş tatminlerine etkisi incelenmiştir.

Örgütsel etik değerlerin iş tatminine olumlu etki yaptığı sonucuna ulaşılmıştır. Hunt ve Vitell, (1986) ve Hunt vd. (1989) çalışmalarının sonuçları örgütsel etik değerlerin iş tatminine olumlu etki yaptığını teyit etmektedir. Yazarların çalışması araştırmanın sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Etik davranışların da iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde etkisi tespit edilmiştir. Schwepker, (2001) çalışmasının sonuçları da araştırmanın sonuçlarını destekler niteliktedir. Buna göre otelin etik değerlerinin çalışanlar tarafından benimsenmesi çalışanların işten ayrılmasını ahlaki olarak doğru bulmamasına, başka bir işten daha iyi bir iş teklifi olsa da otelden ayrılmayı doğru bulmamasına, otelin problemlerini kendi problemleri gibi algılamasına neden olmaktadır. Ayrıca örgütsel etik değerler ve etik davranış çalışanların işini sevmesi, genel olarak işinden memnun olması, işinden zevk alması ve işine ilgi duymasına da neden olmaktadır.

Tüm çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmada da bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu araştırmanın odaklandığı nokta, rekabetin yüksek olduğu ve elastik bir yapıya sahip olan bir sektörde faaliyet gösteren otel işletmeleridir. Bundan sonra yapılacak olan gelecek araştırmalar, seyahat acentaları, restoranlar ve rekreasyon işletmeleri üzerinde gerçekleştirilerek, elde edilen sonuçların genelleştirilmesi artırılabilir. Çalışma, etik, bağlılık ve tatmin olmak üzere üç yapının incelenmesi ile sınırlandırılmıştır. Bu sınırlılığa rağmen, etik değerlerin bağlılık ve tatmin üzerindeki etkisini belirlemesi açısından hizmet sektörü literatürüne önemli bir katkı sağlandığı düşünülmektedir.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda araştırmacılara ve uygulayıcılara öneriler geliştirilmiştir.

- Çalışma Uşak'ta faaliyet gösteren şehir otellerinde gerçekleştirilmiştir. Tatil bölgelerinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde de çalışmanın yürütülmesi fayda sağlayabilir.
- Örgütsel etik değerler ve etik davranışın işten ayrılma niyeti, örgütsel sessizlik, örgütsel vatandaşlık, örgütsel adalet gibi örgütsel davranış konularıyla da etkileşiminin incelenmesi önerilir.

- Otel yöneticilerinin örgütün benimsemiş olduğu etik değerleri ön plana çıkaracak ve çalışanlarına benimsetecek, eğitim programları, tanıtıcı etkinlikler, yazılı broşürler vb. materyal oluşturması gerekmektedir.
- Etik dışı davranışların sonuçları çalışanlar tarafından bilinmeli, adaletli bir şekilde uygulanacağı teminat altına alınmalıdır.
- Yöneticiler otelin benimsemiş olduğu etik değerlerin dışında talimatlar vermemeli, çalışanlar da etik dışı emirleri işlerini kaybetme pahasına bile olsa uygulamamalıdır.
- Otel içinde oluşturulacak etik politikalar ve etik kurallar otelin örgüt kültürü haline gelmesi gerekmektedir.
- Çalışanların işlerinden tatmin olmaları ve duygusal olarak otel işletmesine bağlanmaları otel yöneticilerinin etik değerlere ve etik davranışlara göstermiş oldukları saygıyla mümkün olacaktır.

## Kaynakça

- Adams, J.S., Freedman, S., (1976). Equity theory revisited: comments and annotated bibliography. *Adv. Exp. Soc. Psychol.* 9, 43–90.
- Allen, N.J., Mayer, J.P., (1996). Affective, continuance, and normative commitment to organizational: an examination of construct validity. *J. Vocat. Behav.* 49 (3), 252–276.
- Angel, H. L., ve Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organisational commitment and organisational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14.
- Ariani, D. (2012). Leader-member exchanges as a mediator of the effect of job satisfaction on affective organizational commitment: an empirical test. *International Journal of Management*, 29(1), 46-56.
- Attar, M., Çağlıyan, V., & Ajdarovska, Z. (2017). The Effect Of Ethical Leadership On Employees' job Satisfaction: A Study On Municipalities In Konya. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(4), 18-35.
- Baker, T. L., Hunt, T. G., ve Andrews, M. C. (2006). Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research*, 59(7), 849-857.
- Cheng, P. Y., Yang, J. T., Wan, C. S., ve Chu, M. C. (2013). Ethical contexts and employee job responses in the hotel industry: The roles of work values and perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 108-115.
- Chonko LB, Hunt SD. (1985). Ethics and marketing management: an empirical examination. *J Bus Res*;13:339–59.
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: an evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 17(3), 336-354.
- Çelik, S., Dedeoglu, B. B., ve Inanir, A. (2015). Relationship Between Ethical Leadership, Organizational Commitment and Job Satisfaction at Hotel Organizations. *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 53.
- Çevirgen, A., ve Üngüren, E. (2009). Konaklama İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi. 10. Ulusal Turizm Kongresi, 21-24.
- Demir, M. (2014). Otel işletmelerinde etik iklimi-iş performansı ilişkisi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 9,(2).
- 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.
- Fritzsche, B. A., ve Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. *Career development and counseling: Putting theory and research to work*, 180-202.
- Garba, O. A., Babalola, M. T., ve Guo, L. (2018). A social exchange perspective on why and when ethical leadership foster customer-oriented citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 70, 1-8.
- Gazzoli, G., Hancer, M., ve Park, Y. (2010). The role and effect of job satisfaction and empowerment on customers' perception of service quality: A study in the restaurant industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 56-77.
- Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M., ve Bai, B. (2001). Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent: Among food-service managers. *Cornell Hospitality Quarterly*, 42(2), 28-37.

- Güven, M. ve Bakan, İ., Büyükbese, T. ve Taşlıyan M. (2004). "KOBİ Yöneticilerinin İş Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk Algılaması: K.Maraş KOBİ'lerinde Bir Araştırma", I.Kobiler ve Verimlilik Kongre Kitabı (11-12 Aralık 2004), İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 43,799-809.
- Hunt, S. D., Wood, V. R., ve Chonko, L. B. (1989). Corporate ethical values and organizational commitment in marketing. *Journal of Marketing*, 53(3), 79—90.
- Hunt, Shelby D., Lawrence B. Chonko, ve James B. Wilcox (1984), "Ethical Problems of Marketing Researchers," *Journal of Marketing Research*, 21 (August), 304.
- Hunt S. D ve Vitell S. J. (1986) A general theory of marketing ethics. *J Macromark* 1986;6:5-15.
- Jaros, S. (2007). Meyer and Allen model of organizational commitment: Measurement issues. *The Icfai Journal of Organizational Behavior*, 6(4), 7-25.
- Jones T. M. (1991). Ethical decision making by individuals in organizations: an issue contingent model. *Acad Manage Rev*, 16:366—95.
- Key S. (1999). Organizational ethical culture: real or imagined? *J Bus Ethics*. 20:217—250.
- Kılınc, S., ve Erkutlu, H. V. (2017). Yöneticilerin etik liderlik davranışlarının örgütsel özdeşleşme, sapkın davranışlar ve sinizme etkisi (Master's thesis, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi).
- Kim, W. G., Leong, J. K., ve Lee, Y. K. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193.
- Kuşluvan, S., Başoda, A., ve Kuşluvan, H. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Müşteri Odaklılığının İşgören Devrine Etkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(1).
- Meyer, J. P., ve Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualisation of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., ve Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conception. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer J. ve Allen N. (1997), "Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application", Sage Publications.
- Mowday, R. T., Steers, R.M., (1979). The Measurement Of Organizational Commitment, *Journal Of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mulki, J., J. Jaramillo ve W. Locander: (2009). Critical Role of Leadership on Ethical Climate and Salesperson Behaviors', *Journal of Business Ethics* 86(2), 125—141.
- Nadiri, H., ve Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41.
- O'Fallon, M. J., ve Butterfield, K. D. (2005). A review of the empirical ethical decision-making literature: 1996-2003. *Journal of Business Ethics*, 59(4), 375-413.
- Patiar, A. ve Wang, Y., (2016). The effects of transformational leadership and organizational commitment on hotel departmental performance. *Int. J. Contemp. Hosp. Manage.* 28 (3), 586—608.
- Pettijohn, C., L. Pettijohn ve A. J. Taylor (2008). 'Salesperson Perceptions of Ethics Behaviors: Their The Impact of Work Context on Work Response Influence on Job Satisfaction and Turnover Intentions', *Journal of Business Ethics* 78(4), 547—557.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., ve Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature. *Journal Of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- Sani, A. (2013). Role of Procedural Justice, organizational commitment and job satisfaction on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Business & Management*, 8(15), 57-67.

- Schwartz, M. S. (2005). Universal moral values for corporate codes of ethics. *Journal of Business Ethics*, 59(1), 27—44.
- Schwartz, M. S. (2013). Developing and sustaining an ethical corporate culture: The core elements. *Business Horizons*, 56(1), 39-50.
- Schwepker C.H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in the salesforce. *J Bus Res.*54:39–52.
- Taner, B., ve Elgün, R. F. (2015). Çalışanların Etik İklim Algılarının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(1), 99-114.
- Tang, P. M. (2016). Ethical leadership in social enterprises: Multilevel investigation of its influence on team and individual prosocial voice (Master's thesis, Lingnan University, Hong Kong).
- Tanrıoğen, A. Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara 2012: AnıYayıncılık.
- Trevino L. K, Butterfield K.D ve McCabe D.L.(1998). The ethical context in organizations: influences on employee attitudes and behaviors. *Bus Ethics Q*, 8: 447–76.
- Trevino L. K. (1986). Ethical decision making in organizations: a person–situation interactionist model. *Acad Manage Rev*, 11:601–17.
- Ulutaş, Ö., ve Kaplan, M. (2016). Otel işletmelerinde etik iklim algılamalarının ve duygusal emeğin tükenmişlik üzerine etkileri: Nevşehir örneği (Master's thesis, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi).
- Ural, T. (2003). İşletme ve Pazarlama Etiği, Ed. Cemal Yükselen, 1.Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık.

## Extended Abstract

### Aim and Scope,

Organizational ethical values can be defined as a subset of organizational culture that represents multidimensional coordination, including 'formal' and 'informal' behavioral control systems adopted by employees (Trevino, Butterfield, & McCabe, 1998: 451). Informal elements include a set of beliefs, norms, and practices shared by people within an organization (Key, 1999). Officials are reward systems, policies and codes. If employees believe that policies and procedures related to ethics are followed by the managers and other individuals in the organization, then organizational ethical values are expected to be higher. For example, managers can achieve these values by acting ethically, including solving ethical issues in the organization, rewarding ethical behaviors and punishing unethical behavior (Hunt, Wood, & Chonko, 1989; Jones, 1991; Trevino, 1986). Managers should use organizational ethical values as a tool to influence the ethical behavior of employees. Organizational ethical values consistent with the values of employees enable them to be more satisfied with their organizations (Hunt and Vitell, 1986; Hunt et al., 1989). The establishment of ethical ethics and the establishment of ethical ethics depend on ethical leadership.

The aim of this study is to investigate the effect of ethical behavior and ethical values on organizational commitment and job satisfaction. The following hypotheses were tested for this purpose.

H1: Organizational ethical value has a positive and significant effect on the organizational commitment of employees.

H1a: Organizational ethical value has a positive and positive effect on the emotional commitment of employees.

H1b: Organizational ethical value has a positive and significant effect on the normative commitment of employees.

H2: Ethical behavior has a positive and significant effect on the organizational commitment of employees.

H2a: Ethical behavior has a positive and significant effect on the emotional commitment of employees.

H2b: Ethical behavior has a positive and significant effect on the normative commitment of employees

H3: Organizational ethical value has a positive and significant effect on the job satisfaction of the employees.

H4: Ethical behavior has a positive and significant effect on the job satisfaction of employees.

### Methods,

In order to determine the population of the research, the number of employees working in 3 and 4 star hotels with tourism investment and tourism operating certificates in Uşak province has been investigated. There are no 5-star hotels in Usak. The 2-star hotels were left out of the universe due to the possibility that the institutional structure was not fully developed.

The number of staff was asked by telephone to the managers of the hotels and 310 people were working in all departments. The study was aimed to reach the whole universe. For this purpose, 350 questionnaires were prepared and distributed to hotel enterprises. At the end of the application, 220 questionnaires were returned. 12 questionnaires were excluded because they were not suitable for analysis. 208 questionnaires have been analyzed.

## Findings

The findings are summarized below:

According to the regression analysis of the effect of organizational ethic value on the emotional commitment of employees, when the beta coefficient is analyzed, it is seen that the organizational ethic value has a positive effect on emotional commitment and normative commitment. According to the regression analysis of the effect of ethical behavior on the emotional commitment of the employees, when the beta coefficient is examined, it is seen that ethical behavior has a positive effect on emotional commitment and normative commitment. According to the regression analysis of organizational ethics, the effect of organizational ethics on job satisfaction shows that organizational ethics has a positive effect on job satisfaction. According to the regression analysis of the ethical behavior and the effect of the employees on job satisfaction, when the beta coefficient is examined, it is seen that the ethical behavior has a positive effect on job satisfaction.

## Conclusion

It is concluded that organizational ethical values have a positive effect on job satisfaction. Hunt and Vitell, (1986) and Hunt et al. (1989) confirm that organizational ethical values have a positive effect on job satisfaction. The authors' work is in parallel with the results of the study. The effect of ethical behaviors on job satisfaction and organizational commitment was also determined. The results of the study by Schwepker, (2001) also support the results of the study. Accordingly, the adoption of the hotel's ethical values by employees does not find it morally correct for employees to leave the job, even if they get a better job offer from another job, not finding the right to leave the hotel, causing the hotel to perceive their problems as their own problems. In addition, organizational ethical values and ethical behavior cause the employees to enjoy their job, to be satisfied with their job in general, to enjoy their work and to be interested in their work.

In line with the results, recommendations have been developed for researchers and practitioners.

- The study was carried out in city hotels operating in Uşak. Working in hotel businesses operating in holiday regions can benefit from the work.
- It is recommended to examine the interaction of organizational ethics and ethical behavior with organizational behavioral issues such as intention to quit, organizational silence, organizational citizenship and organizational justice.
- It will highlight the ethical values adopted by the hotel managers to the employees and to adopt them to their employees, training programs, promotional activities, written brochures and so on. material.
- The results of unethical behaviors should be known to the employees and ensured that they are implemented in a fair manner.
- Managers should not give instructions other than the ethical values adopted by the hotel, and employees should not implement unethical orders even at the cost of losing their jobs.
- Ethical policies and ethical rules to be formed within the hotel should become the organizational culture of the hotel.
- Employees' satisfaction with their jobs and being emotionally connected to hotel operations will be possible with respect to the ethical values and ethical values of hotel managers.