

OTEL İŞLETMESİ İŞGÖRENLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI: İSTANBUL'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Yasin KELEŐ

Giresun Üniversitesi Bulancak Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Turizm İŐletmeciliđi ve Otelcilik Bölümü
ykeles55@gmail.com

Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi
Turizm İŐletmeciliđi ve Otelcilik Yüksekokulu
elbeyipelit@aku.edu.tr

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF HOTEL EMPLOYEES: A STUDY INTO FIVE-STAR HOTELS IN ISTANBUL

Abstract

The aim of this study is to determine the organizational citizenship behavior of the employees at five-star hotels in Istanbul. To serve this aim, a questionnaire was administered to 336 employees at five star hotels in Istanbul. Data obtained were analyzed through SPSS. In order to determine the differences between the employees' features and organizational citizenship behavior, independent sample t-test and ANOVA analyses were implemented and the results indicated that there are significant differences between the organizational citizenship behavior and the ages and the educational level. Besides, the results of the Bonferroni test conducted to compare the sub-dimensions of organizational citizenship behavior suggest that there are significant differences between the dimensions of conscientiousness, gentlemanliness and the other dimensions.

Keywords: Organizational citizenship behavior, employees, hotel establishments.

Özet

Bu araştırmanın amacı, İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerdeki işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirleyebilmektir. Bu amaçla söz konusu otellerde çalışan 336 iŐgörene anket uygulanmıŐtır. Elde edilen veriler SPSS aracılığıyla analiz edilmiŐtır. Araştırmaya katılanların özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan t testi ve Anova analizi sonucunda; katılımcıların yaşları ve eğitim

düzeyleyile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ayrıca katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutlarının karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen Bonferroni testi sonucunda vicdanlılık ve centilmenlik boyutları ile diğer boyutlar arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel vatandaşlık davranışı, işgörenler, otel işletmeleri.

1. Giriş

Günümüzde örgütlerin verimli ve etkin çalışabilmesi için en önemli unsur insan kaynağıdır. Her ne kadar yeni teknolojiler, pazarlamada yeni anlayışlar ortaya çıksa da, bunu uygulayacak olan insandır. İnsan kaynağı güçlü bir örgüt, rakiplerine karşı büyük bir avantaj elde edecektir. Bu bağlamda biçimsel iş tanımlarında yer almayan ve işgörenler tarafından gönüllü olarak gerçekleştirilen örgütsel vatandaşlık davranışının önemi ortaya çıkmaktadır. Turizmin emekyoğun özelliğı dikkate alındığında, hizmet kalitesinin yalnızca örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarından ayırmayan ve örgütü ile bütünleşen işgörenlerle artırılabilceğı düşünülebilir. Bu kapsamda, bu araştırmada bir hizmet sektörü olan turizm sektöründe faaliyette bulunan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları araştırılmıştır.

2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin çalışma ortamında kendisi için belirlenen standartların ve iş tanımlarının ötesinde gönüllü olarak çaba harcaması ve ekstra rol davranışı sergilemesi olarak tanımlamaktadır (Organ, 1988: 4). Bu tür davranışlar bir işgörenin örgütün biçimsel yolla belirlediğı zorunlulukların ötesine geçerek istenenden daha fazlasını yapması olarak da tanımlanmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000: 212). Başka bir ifade ile örgütsel vatandaşlık davranışı biçimsel iş tanımlarında yer almayan (Podsakoff vd., 2000: 513; Raub, 2008: 180), kişisel tercih sonucu gerçekleşen (Podsakoff vd., 2000: 513), fazladan rol davranışlarıdır (Kaufmann, 2001: 436). Bu türden davranışların gönüllü olarak ortaya çıkması, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilememesi durumunda cezalandırılmayacağını göstermektedir (Smith vd., 1983: 654; Raub, 2008: 180). Borman ve Motowidlo (1997: 67), örgütsel vatandaşlık davranışlarının işgörenlerin asıl görevi olmadığını; bu davranışların yalnızca görev faaliyetlerini destekleyerek örgütsel ve

sosyal çevreyi şekillendirmeleri açısından örgütsel etkinliğe katkıda bulduklarını belirtmektedirler.

Örgütsel vatandaşlık davranışın üç temel unsuru bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, bu tür davranışların biçimsel rol tanımlarının ötesine geçmesi ve bireyin kendinden beklenenden daha fazlasını yerine getirmesi; ikincisi, bu davranışların hiçbir zorlamaya maruz kalmadan gönüllü olarak gerçekleşmesi ve üçüncüsü, bu tipten davranışların örgütün ödül sisteminde yer almamasıdır (Greenberg ve Baron, 2000: 373). Sosyal bir sistem olan örgütün biçimsel yanı kadar biçimsel olmayan yanı da önemlidir. Biçimsel yanı hiyerarşı, yetki, emir ve kontrol gibi kavramlar sayesinde işletecek olan yönetici; biçimsel olmayan yanı grup davranışı, bireyin ihtiyaçları, güdüleme moral gibi kavramlar yoluyla çalıştırır. Yönetimde canlılığı sağlayan da biçimsel olmayan yanın özellikleridir (Durukan, 2003: 284).

3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlgili Teoriler

Konu ile ilgili alanyazın incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkmasına dayanak olan bazı teorilere yer verilmiştir. Sosyal değişim teorisi ve eşitlik teorisi üzerinde en yoğun durulan teorilerdir.

Sosyal değişim teorisi; örgütte amir konumundakilerin adaletli davranışları sonucunda çalışanların vatandaşlık davranışı göstereceği temeline dayanmaktadır (Güven, 2006: 24). Örgütsel vatandaşlık davranışları, biçimsel rol davranışlarının bir parçası olmayıp, gönüllü davranışlar olarak ortaya çıktığı için, örgüt üyeleri arasındaki sosyal etkileşimin bir göstergesi olarak düşünülmektedir (Türker, 2006: 9). Sosyal değişim boyutuyla işgörenler, örgütlerinin kendilerine sunduğu olanaklar ölçüsünde, örgütlerine duygusal, normatif ve/veya devam bağlılığı duymakta ve bu bağlılıklarını da örgütlerine katkı sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışlarına dönüştürmektedirler (Bolat ve Bolat, 2008: 78).

Eşitlik teorisi; çalışanların işyerinde yüksek motivasyonla çalışabilmelerini; emeklerini, bağlılıklarını, becerilerini, yeteneklerini, uyumluluklarını ve gönüllülüklerini gösterebilmeleri için güven duymalarını, destek görmelerini, itibarlarının korumasını ve takdir edilmelerini içermektedir (Tutar, 2007: 100). İşgörenler kendi algıladıkları iş emeklerini ve verdikleri emek karşılığında algıladıkları sonucu diğer çalışanlarla karşılaştırmaktadırlar (Greenberg, 1990: 400; Atalay, 2005: 8; Atak, 2006: 69; Bolat vd.,2008: 198). Bu teoriye göre

adaletsiz bir şekilde ücretlendirildiği algısına sahip işgörenlerin tatminsizlik yaşayacakları ve bu eşitsizliği düzelterek motivasyonlarını artıracakları varsayılmaktadır (Greenberg, 1989: 174). Örgütte eşitsizlik hisseden işgören daha az örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyecek, örgüte katkısı azalacak ve örgütten uzaklaşacaktır (Greenberg, 1993: 251).

4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Sonuçları

Yapılan araştırmalar örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren işgörenlerin örgüt içindeki performanslarının diğer işgörenlere göre daha yüksek olduğunu göstermektedir (Bateman ve Organ, 1983; Moorman vd., 1993; Williams ve Anderson, 1991; Borman ve Motowidlo, 1997, Cohen ve Vigoda, 2000: 597-598; Schnake ve Dumler, 2003: 285; Özdevecioğlu, 2003: 119).

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte sağladığı başlıca katkılar çeşitli araştırmacılar tarafından genel olarak şu şekilde sıralanmaktadır (Cohen ve Vigoda, 2000: 597-598; Schnake ve Dumler, 2003: 285; Özdevecioğlu, 2003: 119; Dilek, 2005: 39; Mustafayeva, 2007: 66-67):

- Örgütsel performansı ve etkinliği artırır.
- İşgörenlerin verimliliğini artırır.
- Kaynak kullanımında ve paylaşımında verimliliği artırır.
- Kişiler ve birimler arasında etkin koordinasyon sağlar.
- Çevresel değişikliklere uyum yeteneğini artırır.

5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları incelendiğinde farklı boyutlandırmalarla karşılaşılmaktadır. Alanyazında örgütsel vatandaşlık davranışının öncüsü olarak kabul edilen Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışını özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi olmak üzere beş grupta incelemiştir. Konu ile ilgili alanyazın incelendiğinde Organ'ın (1988) yaptığı boyutlandırmanın birçok araştırmacı tarafından kullanıldığı görülmektedir (Moorman, 1991; Tansky, 1993; Neuman ve Kickul, 1998; Allen vd., 2000; Rioux ve

Penner, 2001; Bell ve Mengüç, 2002; Lepine vd., 2002; Vey ve Campbel, 2004; Basım ve Şeşen, 2006; Somech ve Ron, 2007).

Özgecılık, örgüt içinde iş arkadaşlarına yardım etmeye ya da işle ilgili sorunların ortaya çıkmasını engellemeye yönelik olarak ortaya çıkan gönüllü davranışlardır (Organ ve Konovsky, 1989: 157; Podsakoff vd., 2000: 516; Chiaburu vd., 2007: 2284). Vicdanlılık boyutundaki davranışlar, işgörenin, kimsenin kendini izlemediği durumlarda da (Barkslade ve Werner, 2001, s.148) gerekli olandan fazla davranışları gönüllü olarak ortaya koymalarını içermektedir (Barkslade ve Werner, 2001: 148; Schnake ve Dumler, 2003: 284; Yoon ve Suh, 2003: 598; Çelik, 2007: 131). Nezaket, olası problemleri önceden görme ve önlemeye ilişkin davranışları içermektedir (Konovsky ve Organ, 1996: 255, Çekmecelioğlu, 2007: 186). Centilmenlik boyutu, örgüt bireylerinin örgüt içerisinde herhangi bir tartışmaya veya gerilime neden olabilecek olumsuz durumlardan kaçınma davranışlarını içermektedir (Podsakoff vd., 2000: 518; Schnake ve Dumler, 2003: 284). Üyelik erdemi boyutu ise, örgüt içinde olup biten yeni gelişmeler, iş yöntemleri ve şirket politikaları ile ilgilenerek bilgi sahibi olmayı ve kendini bu konularda geliştirmek için çaba sarf etmeyi (Demir, 2006: 28; Güven, 2006: 28), örgütün gelişimi için fikirlerini paylaşarak önerilerde bulunma davranışlarını içermektedir (Graham, 1991: 255; Kidder, 2002: 638; Acar, 2006: 9).

6. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Betimsel bir nitelik taşıyan bu araştırmanın amacı, otel işletmesi işgörenlerinin işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirleyebilmektir. Bu genel amaç doğrultusunda, araştırmada, aşağıda belirtilen alt amaçlara ulaşılmaya çalışılmıştır;

- Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutları arasında farklılıkları belirleyebilmek,
- Katılımcıların cinsiyetleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirleyebilmek,
- Katılımcıların yaşları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirleyebilmek,
- Katılımcıların çalıştıkları bölümler ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirleyebilmek,
- Katılımcıların eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirleyebilmek,

- Katılımcıların turizm sektöründe çalışma süreleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirleyebilmek.

Turizm sektöründe örgütsel etkinlik ve verimliliğin yüksek olması, Türkiye ekonomisi açısından oldukça önemlidir. Turizmde büyük hedefleri bulunan ülkemizde, konukların ağırlandıkları yer olan otel işletmelerinin hizmet kalitesi dikkate alındığında işgörenlerin; işgörenlerin fazladan sergilenen gönüllü davranışların verimliliği ve etkinliği artırdığı düşünüldüğünde ise örgütsel vatandaşlık davranışının önemi ortaya çıkmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı yüksek olan işgörenler işlerinden doyum sağlayacak, bağlılıkları artacak ve bu şekilde motivasyonları olumlu yönde değişecektir. Bu bağlamda, bu araştırma otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının betimlenmesi ile birlikte, elde edilen sonuçlara yönelik turizm sektörü için önerilerde bulunulması ve ilgili alanyazına katkı sağlaması açısından önem taşımaktadır.

7. 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 anket; 5'li Likert ölçeği doğrultusunda düzenlenmiş ve zaman sıklıkları verilmiştir. Yapılan pilot uygulama sonucunda anketteki maddelerin güvenilirlik katsayısı 0.82, uygulama sonucunda ise güvenilirlik katsayısı 0.81 olarak hesaplanmıştır. Özellikle sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen çalışmalarda güvenilirlik katsayılarının .70'inin üzerinde olmasının yeterliliği (Akgül ve Çevik 2003) dikkate alındığında, hesaplanan bu değerler kullanılan ölçeğin güvenilir olduğu şeklinde yorumlanabilir.

8. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri oluşturmaktadır. İstanbul'da toplam 47 adet beş yıldızlı otel işletmesi 29195 yatak kapasitesine sahiptir. (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007a). Bundan hareketle ilgili alanyazında yatak sayısına düşen işgören sayısı hesaplama yönteminden yararlanılarak

(Ağaoğlu, 1992: 114) İstanbul'da beş yıldızlı otel işletmelerinde yüzde yüz doluluk oranına göre tahmini olarak 17225 işgören çalıştığı hesaplanmıştır. Ancak %42,37 doluluk oranı dikkate alındığında (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007b) İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde yaklaşık 7298 işgören çalıştığı hesaplanmıştır.

Zaman, maliyet ve kontrol güçlüklerinden dolayı evrenin tamamına ulaşmak yerine örneklem alma yoluna gidilmiştir (Karasar, 2008; Ural ve Kılıç, 2006). Buna göre, örneklem sayısını hesaplamak için evreni oluşturan birimlerin sayısının 10.000'den küçük olduğu (sınırlı evren) durumlarda önerilen (Özdamar, 2001: 257) formülden yararlanılmıştır. Yapılan hesaplamadan sonra örneklem sayısının 304 olduğu belirlenmiştir. Buna göre 500 adet anket dağıtılmış ve 347 tanesi geri dönmüştür. Geri dönen anketlerden 336 tanesi değerlendirmeye alınmıştır.

9. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 15.0 programı aracılığıyla depolanmış ve ilgili istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Bu doğrultuda, araştırmaya katılanlara ilişkin demografik özellikleri belirleyebilmek amacıyla yüzde ve frekans analizinden yararlanılmıştır.

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak yorumlanmış ve dahası işgörenlerin söz konusu bu boyutlar arasındaki görüşlerinin farklılık taşıyıp taşımadığı Anova analizi ve çoklu karşılaştırma testinden (Bonferroni) yararlanılarak ortaya konmuştur.

Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre karşılaştırılmasında ise (iki grup için) bağımsız örneklem t testi (independent samples t test) ve (üç ve daha fazla grup için) tek faktörlü varyans analizi (one way anova) uygulanmıştır. Varyans analizi sonucunda farklılık bulunan grupların ikili karşılaştırılmasında çoklu karşılaştırma testlerinden Bonferroni testi kullanılmıştır. Araştırmadaki verilerin çözümlenmesinde kullanılan söz konusu bu parametrik testler, verilerin parametrik test koşullarını (verilerin nicel özellik taşıması, örnekleme oluşturan birimlerin – denekler- evrenden yansız olarak seçilmesi, örneklem büyüklüğünün 10'dan az olmaması, varyansların homojen olması vb.) sağlamasından dolayı tercih edilmiştir (Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu 2002: 62; Ural ve Kılıç, 2006: 201).

10. Bulgular

Tablo 1’de araştırmaya katılan işgörenlerin çeşitli demografik özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Buna göre, araştırmaya katılanların %47,9’unu (f=161) kadın, %52,1’ini (f=175) ise erkek işgörenler oluşturmaktadır. Bu oranlara bakıldığında araştırmaya katılanların cinsiyetlere göre dengeli bir dağılım gösterdiği söylenebilir.

Tablo 1. Örneklemin Özelliklerine İlişkin Bulgular

Kişisel ve çalışılan işletmeye ilişkin Bilgiler		f	%
Cinsiyet	Kadın	161	47,9
	Erkek	175	52,1
Yaş	18-22 yaş	124	36,9
	23-27 yaş	126	37,5
	28-32 yaş	48	14,3
	33-37 yaş	19	5,7
	38-42 yaş	19	5,7
Bölüm	Önbüro	79	23,5
	Yiyecek-İçecek	142	42,3
	Kat hizmetleri	55	16,4
	İnsan kaynakları	23	6,8
	Satış Pazarlama	18	5,4
Eğitim Durumu	Diğer	19	5,7
	İlköğretim	72	21,4
	Ortaöğretim	151	44,9
	Önlisans	64	19,0
	Lisans	49	14,6
Sektörde Çalışma Süresi	2 yıl ve daha az	157	46,7
	3-5 yıl	128	38,1
	6-8 yıl	32	9,5
	9 yıl ve üzeri	19	5,7

Katılımcıların yaşlarına göre dağılımı incelendiğinde yoğunluğun 18-27 yaş arasındakilerde oluştuğu görölmektedir. 18-22 yaş aralığındakilerin oranı %36,9 (f=124), 23-27 yaş aralığındakilerin ise %37,5’tir (f=126). Bu oranları %14,3 (f=48) ile 28-32 yaş aralığındakiler takip emektedir. 33-37 yaş aralığındakiler ve 38-42 yaş Aralığındakiler %5,7 (f=19) ile aynı oranlara sahiptir.

Araştırmaya katılanlar çalıştıkları bölümlere göre incelendiğinde yiyecek ve içecek bölümlerinde yoğunlaştığı %42,5 (f=142) görölmektedir. Bunu %23,5 (f=79) ile önbüro ve %16,4 (f=55) ile kat

hizmetleri bölümleri izlemektedir. Satış pazarlama çalışanlarının oranı %5,4 (f=18) iken, diğer (halkla ilişkiler, güvenlik, teknik servis, park bahçe işleri) bölümleri çalışanlarının oranı ise %5,7 (f=19)'dir.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde yoğunluğun ortaöğretim mezunlarında %44,9 (f=151) toplandığı görölmektedir. İlköğretim mezunlarının oranı %21,4 (f=72), önlisans mezunlarının oranı %19 (f=64) ve lisans mezunlarının oranı %14,6 (f=49)'dir.

Araştırmaya katılanların turizm sektöründe çalışma süreleri incelendiğinde büyük bir çoğunluğun 2 yıl ve daha az ile 3-5 seçeneklerinde toplandığı görölmektedir. Bu durumun turizm sektöründe işgören devir hızının yüksek olmasından kaynaklandığı düşünölebilir. Turizm sektöründe 2 yıl ve daha az süredir çalışanların oranı %46,7 (f=157), 3-5 yıldır çalışanların oranı %38,1 (f=128), 6-8 yıldır çalışanların oranı %9,5 (f=32) ve 9 yıl ve daha fazla süredir çalışanların oranı ise %5,7 (f=19)'dir.

Katılımcıların örgötsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin göröşleri incelendiğinde (Tablo 2) en olumlu göröşü nezaket boyutunun temsil ettiği görölmektedir ($\bar{x}=4,27$). Dolayısıyla katılımcıların nezaket boyutuna ilişkin davranışları en sık gösterilen davranışlar olarak değerlendirilebilir. Nezaket boyutunu, üyelik erdemi ($\bar{x}=4,17$) ve özgecilik ($\bar{x}=4,15$) boyutu izlemektedir. Katılımcıların bu boyutlar içerisinde en olumsuz göröş bildirdikleri boyutlar ise vicdanlılık ve centilmenlik boyutlarıdır ($\bar{x}=3,75$).

Tablo 2. Katılımcıların Örgötsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarına İlişkin Göröşleri ve Alt Boyutların Karşılaştırılması

BOYUTLAR	\bar{x}	s.s	F	p	oklu Karşılaştırma
Özgecilik	4,15	0,034	71,95	0,000*	a
Vicdanlılık	3,75	0,034			b
Nezaket	4,27	0,037			a
Centilmenlik	3,75	0,038			b
Üyelik Erdemi	4,17	0,033			a

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

Tablo-2'deki bulgulara incelendiğinde, katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarının özgecilik, nezaket ve üyelik erdemi boyutları arasındaki görüşlerin yakın olduğu; ancak söz konusu bu alt boyutlar ile vicdanlılık ve centilmenlik boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($F=71,95$; $p<0,001$). Boyutlara ilişkin ortalamalar incelendiğinde, işgörenlerin nezaket boyutu davranışlarına ait görüşleri en olumlu boyut olurken; en olumsuz görüş bildirilen boyutlar ise vicdanlılık ve centilmenlik boyutlarıdır. Bu sonuçlar, işgörenlerin görüşlerine göre özgecilik, nezaket ve üyelik erdemi davranışlarının daha fazla gösterildiği sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Cinsiyetleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki Farklılıkları Belirlemeye Yönelik t Testi Sonuçları

Boyutlar	Cinsiyet	\bar{X}	s.s.	t	p
Özgecilik	Kadın	4,15	0,59	0,079	0,937
	Erkek	4,15	0,65		
Vicdanlılık	Kadın	3,75	0,65	-0,047	0,962
	Erkek	3,75	0,61		
Nezaket	Kadın	4,26	0,72	-0,103	0,918
	Erkek	4,27	0,66		
Centilmenlik	Kadın	3,74	0,69	0,762	0,710
	Erkek	3,77	0,69		
Üyelik Erdemi	Kadın	4,18	0,59	0,984	0,825
	Erkek	4,17	0,61		

$p>0,05$

Cinsiyet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan t testi sonucunda cinsiyet ile örgütsel vatandaşlık davranışının hiçbir boyutu arasında anlamlı farklılıklar bulunamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 4'de ankete cevap veren otel işletmeleri işgörenlerinin yaşları ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik Anova analizi sonuçlarının ilişkin bulgular yer almaktadır.

Araştırmaya katılanların yaşları ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan Anova analizi sonucunda, özgecilik boyutunda anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p<0,05$).

Özgeciler boyutundaki ortalamalar incelendiğinde 18-22 yaş aralığındakiler ($\bar{x}=4,13$), 23-27 yaş aralığındakiler ($\bar{x}=4,05$), 28-32 yaş aralığındakiler ($\bar{x}=4,32$), 33-37 yaş aralığındakiler ($\bar{x}=4,49$) ve 38 yaş ve üzerindeki ($\bar{x}=4,19$) olduğu görülmektedir. Bu boyuttaki davranışları en sık sergileyenlerin 28-32 ile 33-37 yaş aralığındakiler olduğu ve farkın bu gruplardan kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Yaşları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki Farklılıkları Belirlemeye Yönelik Anova Analizi Sonuçları

Boyutlar	Yaş	\bar{x}	s.s.	F	p	Çoklu karşılaştırma
Özgeciler	18-22 yaş	4,13	0,50	3,370	0,010*	a
	23-27 yaş	4,05	0,68			a
	28-32 yaş	4,32	0,76			b
	33-37 yaş	4,49	0,39			c
	38 ve üzeri yaş	4,19	0,55			a
Vicdanlılık	18-22 yaş	3,80	0,58	1,092	0,361	X
	23-27 yaş	3,76	0,65			
	28-32 yaş	3,64	0,72			
	33-37 yaş	3,54	0,61			
	38 ve üzeri yaş	3,79	0,52			
Nezaket	18-22 yaş	4,26	0,62	1,896	0,111	X
	23-27 yaş	4,20	0,72			
	28-32 yaş	4,31	0,82			
	33-37 yaş	4,65	0,51			
	38 ve üzeri yaş	4,28	0,60			
Centilmenlik	18-22 yaş	3,69	0,68	0,932	0,446	X
	23-27 yaş	3,77	0,62			
	28-32 yaş	3,76	0,88			
	33-37 yaş	4,00	0,57			
	38 ve üzeri yaş	3,82	0,75			
Üyelik Erdemi	18-22 yaş	4,15	0,51	1,244	0,292	X
	23-27 yaş	4,16	0,62			
	28-32 yaş	4,11	0,82			
	33-37 yaş	4,33	0,50			
	38 ve üzeri yaş	4,41	0,44			

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

(X): fark yoktur ($p>0,05$).

Tablo 5’de işgörenlerin çalıştıkları bölümler ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılık olup olmadığını belirlemeye yönelik gerçekleştirilen Anova analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların alıştıkları Bölümler ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki Farklılıkları Belirlemeye Yönelik Anova Analizi Sonuçları

Boyutlar	Bölüm	\bar{X}	s.s.	F	p
Özgecilik	Önbüro	4,17	0,52	1,006	0,414
	Yiyecek-içecek	4,08	0,70		
	Kat hizmetleri	4,21	0,54		
	İnsan kaynakları	4,28	0,61		
	Satış pazarlama	4,12	0,67		
	Diğer	4,32	0,54		
Vicdanlılık	Önbüro	3,73	0,59	0,680	0,639
	Yiyecek-içecek	3,79	0,65		
	Kat hizmetleri	3,65	0,63		
	İnsan kaynakları	3,89	0,49		
	Satış pazarlama	3,74	0,72		
	Diğer	3,65	0,63		
Nezaket	Önbüro	4,35	0,68	1,990	0,080
	Yiyecek-içecek	4,17	0,74		
	Kat hizmetleri	4,32	0,63		
	İnsan kaynakları	4,42	0,59		
	Satış pazarlama	4,02	0,64		
	Diğer	4,49	0,50		
Centilmenlik	Önbüro	3,62	0,67	1,377	0,233
	Yiyecek-içecek	3,81	0,69		
	Kat hizmetleri	3,78	0,79		
	İnsan kaynakları	3,95	0,51		
	Satış pazarlama	3,75	0,62		
	Diğer	3,58	0,66		
Üyelik Erdemi	Önbüro	4,09	0,64	1,000	0,418
	Yiyecek-içecek	4,15	0,62		
	Kat hizmetleri	4,25	0,54		
	İnsan kaynakları	4,33	0,48		
	Satış pazarlama	4,33	0,51		
	Diğer	4,26	0,61		

$p>0,05$.

Tablo 5’den de izleneceği üzere yapılan Anova analizi sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışları alt boyutları ile çalışılan bölümler arasında anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ($p>0,05$).

Araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan Anova analizi sonuçları ise Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6’ya göre, araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan Anova analizi sonucunda, katılımcıların eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutlarından özgecilik, vicdanlılık, nezaket ve üyelik erdemi boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Söz konusu farklılık bulunan bütün boyutlarda lisans mezunlarının farklı olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Düzeyleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki Farklılıkları Belirlemeye Yönelik Anova Analizi Sonuçları

Boyutlar	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	s.s.	F	p	Çoklu Karşılaştırma
Özgecilik	İlköğretim	72	4,13	0,61	3,411	0,018*	a
	Ortaöğretim	151	4,10	0,66			a
	Önlisans	64	4,10	0,59			a
	Lisans	49	4,41	0,50			b
Vicdanlılık	İlköğretim	72	3,81	0,60	2,711	0,045*	a
	Ortaöğretim	151	3,69	0,64			a
	Önlisans	64	3,66	0,63			a
	Lisans	49	3,95	0,57			b
Nezaket	İlköğretim	72	4,10	0,63	4,572	0,004*	a
	Ortaöğretim	151	4,26	0,72			a
	Önlisans	64	4,25	0,73			a
	Lisans	49	4,56	0,48			b
Centilmenlik	İlköğretim	72	3,84	0,65	1,055	0,368	X
	Ortaöğretim	151	3,72	0,69			
	Önlisans	64	3,67	0,67			
	Lisans	49	3,84	0,75			
Üyelik Erdemi	İlköğretim	72	4,16	0,52	5,581	0,001*	a
	Ortaöğretim	151	4,12	0,62			a
	Önlisans	64	4,07	0,67			a
	Lisans	49	4,48	0,45			b

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

(X): fark yoktur ($p>0,05$).

Özgeciler boyutundaki ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, lisans mezunlarının ($\bar{x}=4,41$), önlisans mezunlarının ($\bar{x}=4,10$), ortaöğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,10$) ve ilköğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,13$) olduğu görülmektedir.

Vicdanlılık boyutu ortalamaları incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının ($\bar{x}=3,81$), ortaöğretim mezunlarının ($\bar{x}=3,69$), önlisans mezunlarının ($\bar{x}=3,66$) ve lisans mezunların ($\bar{x}=3,95$) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Katılımcıların nezaket boyutu ortalamaları incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,10$), ortaöğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,26$), önlisans mezunlarının ($\bar{x}=4,25$) ve lisans mezunların ($\bar{x}=4,56$) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Son olarak üyelik erdemi boyutunda ilköğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,16$), ortaöğretim mezunlarının ($\bar{x}=4,12$), önlisans mezunlarının ($\bar{x}=4,07$) ve lisans mezunların ($\bar{x}=4,48$) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 7’de katılımcıların sektörde çalışma süresi ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik gerçekleştirilen Anova analizi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu tabloda da görüleceği üzere, araştırmaya katılanların turizm sektöründe çalışma süreleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt boyutları arasında gerçekleştirilen Anova analizi sonucunda anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 7. Katılımcıların Sektörde Çalışma Süresi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki Farklılıkları Belirlemeye Yönelik Anova Analizi Sonuçları

Boyutlar	Sektörde çalışma süresi	\bar{X}	s.s.	F	p
Özgecilik	2 yıl ve daha az	4,19	0,56	0,815	0,486
	3-5 yıl	4,10	0,65		
	6-8 yıl	4,22	0,65		
	9 yıl ve üzeri	4,03	0,84		
Vicdanlılık	2 yıl ve daha az	3,71	0,59	0,404	0,750
	3-5 yıl	3,79	0,64		
	6-8 yıl	3,73	0,64		
	9 yıl ve üzeri	3,77	0,85		
Nezaket	2 yıl ve daha az	4,28	0,67	0,093	0,964
	3-5 yıl	4,24	0,65		
	6-8 yıl	4,28	0,81		
	9 yıl ve üzeri	4,28	0,88		
Centilmenlik	2 yıl ve daha az	3,67	0,66	1,509	0,212
	3-5 yıl	3,84	0,68		
	6-8 yıl	3,83	0,69		
	9 yıl ve üzeri	3,74	0,88		
Üyelik Erdemi	2 yıl ve daha az	4,15	0,58	0,817	0,485
	3-5 yıl	4,23	0,57		
	6-8 yıl	4,06	0,74		
	9 yıl ve üzeri	4,14	0,72		

p>0,05

11. Sonuçlar ve Öneriler

Araştırma kapsamında yer alan İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutları arasındaki farklılıklar incelendiğinde, vicdanlılık ve centilmenlik alt boyutları ile; özgecilik, nezaket ve üyelik erdemi alt boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur (p<0,000). Buna göre katılımcılar özgecilik, nezaket ve üyelik erdemi boyutundaki davranışları daha sık sergilemektedirler.

Ayrıca katılımcıların kişisel özellikleri ile gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının bazı alt boyutlarında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Bunlar;

- Katılımcıların eğitim düzeyleri dikkate alındığında lisans mezunlarının özgeçilicilik, vicdanlılık, nezaket ve üyelik erdemi alt boyutlarındaki davranışları daha sık sergiledikleri görülmektedir.
- Araştırmaya katılanlar yaşlarına göre incelendiğinde 33-37 yaş aralığındakilerin özgeçilicilik davranışlarını en sık sergileyenler oldukları görülmektedir. En az sergileyenlerin ise 23-27 yaş, 38 ve üzeri yaş ile 18-22 yaş aralığındakilerin olduğu göze çarpmaktadır.

Bu araştırmanın bulguları doğrultusunda elde edilen ve yukarıda belirtilen sonuçlar çerçevesinde çeşitli kurum, kuruluş ve işletmelerde çalışan üst kademe ve orta kademe yöneticilere ve özellikle insan kaynakları bölümü müdürlerine yönelik olarak sunulabilecek çeşitli öneriler maddeler halinde aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- Verimli ve etkin bir örgüt için işletmelerde işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha fazla sergilemeleri önem taşımaktadır. Bu bağlamda işgörenlerin iş tatminleri ve söz konusu olumlu ortamı oluşturabilecek örgüt iklimi önem kazanmaktadır.
- Eğitim seviyesi daha yüksek olan işgörenler istihdam edilmelidir. Dolayısıyla daha fazla üyelik erdemi davranışının görülmesine ve böylelikle örgütün geleceği için olumlu çalışmalar yapılabilmesine imkân sağlanacaktır.
- Katılımcıların kişisel özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasındaki belirlenen farklılıklar dikkate alınmalı ve daha az örgütsel vatandaşlık davranışı sergilenen gruplara yönelik araştırmalar yapılmalıdır.

Turizmin ülkemiz için çok önemli bir istihdam alanı ve ciddi bir gelir kaynağıdır. Dolayısıyla turizmin iyi yönetilmesi ve iyi işlenmesi gerekmektedir. Bu da ancak kaliteli işgücü ile sağlanabilir. Otel işletmelerinin hizmetlerinde en önemli çıktının müşteri memnuniyeti olduğu düşünüldüğünde örgütsel vatandaşlık davranışının önemi ortaya çıkmaktadır. İyi bir örgütsel vatandaş; işinden doyum sağlamakta, motivasyonu artmakta, örgütle bütünleşmekte ve verimliliği artmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının verimliliği artırıcı yönüne paralel olarak hizmet kalitesini artırması da doğal sayılacaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışını daha fazla sergileyen işgörelere sahip otel

işletmeleri rakiplerine karşı fark yaratarak rekabette büyük bir avantaj elde edebilecektir. Ayrıca turizm sektöründe işine motive olmuş yüksek kalitede hizmet veren işgörenlerle birlikte ülke turizmine gelişimine katkı sağlanmış olacaktır.

Bu araştırma İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını ortaya koymaya yönelik gerçekleştirildiği için diğer otel işletme tür (1, 2, 3 ve 4 yıldız) ve bölgelerde konuyla ilgili araştırmaların yapılması, ilgili sonuçların otel işletmelerinin tamamına genellenmesi açısından fayda sağlayacaktır. Gerçekleştirilecek söz konusu bu çalışmalarda, örgütsel vatandaşlık duygusuna yol açan etkenlerin de kapsama dahil edilerek, işgörenlerde bu davranışların geliştirilebilmesine yönelik hangi konuların üstünde ağırlıklı olarak durulması gerektiğinin de ayrıntılı işlenmesi, gerek sektördeki otel yönetimlerine gerekse bu alandaki literatüre katkı sağlayacak gelişmelerden olacaktır.

Kaynakça

- Acar, A.Z. (2006) "Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel ve Örgütsel Etkileri". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1) :1-14.
- Ağaoğlu, O.K. (1992) "İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması". *Verimlilik Dergisi*, 1992:110-121.
- Akgül, A. ve Çevik O. (2003) İstatistiksel Analiz Teknikleri, SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları. Ankara: Emek Ofset Ltd. şti.
- Allen, T.D., Bernard, S., Rush, M.C. ve Russell, J.E.A. (2000) Ratings of Organizational Citizenship Behaviors: Does The Source Make A Difference? *Human Resource Management Review*,(10)1: 97-114.
- Atak, M. (2006) Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanlarının Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Uygulaması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atalay, İ. (2005) Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Barkslade, K. ve Werner, J.M. (2001) "Managerial Ratings of in-Role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors, and Overall

Performance: Testing Different Models of Their Relationship”. *Journal of Bussines Research*, 51: 145-155.

- Basım, H.N. ve Şeşen, H. (2006) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması”. *Ankara Üniversitesi Siyasi Bilimler Fakültesi Dergisi*, (61)4: 83-102.
- Bateman, T.S. and 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. ve Mengüç, B. (2002) “The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality”. *Journal of Retailing*, 78: 131-146.
- Bolat, O.İ. ve Bolat, T. (2008) “Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11)19: 75- 94.
- Bolat, T., Seymen, O.A., Bolat, O.İ. ve Erdem, B. (2008) *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Borman, W.C. ve Motowidlo, S.J. (1997) “Introduction: Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance”. *Human Performance*, 10: 67-69.
- Chiaburu, D.S., Marinova, S.V. ve 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. ve 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.
- Çekmecelioğlu, H.G. (2007) “Yönetim Desteği, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Performansı Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi”. *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Sakarya, 23-25 Mayıs, 185-192.
- Çelik, M. (2007) *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı – Bir Uygulama -*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Demir, P. (2006) Aile Şirketlerinde Örgütsel Vatandaşlık: Gaziantep Uygulaması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dilek, H. (2005) Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Durukan, H. (2003) “Yönetimde İnsan İlişkileri”. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, (11)2: 277-284.
- Graham, J.W. (1991) “An Essay on Organizational Citizenship Behavior”. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, (4)4: 249-270.
- Greenberg, J. ve Baron, R.A. (2000) *Behavior in Organizations* (Seventh Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Greenberg, J. (1993) “Justice and Organizational Citizenship: A Commentary on the State of the Science”. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, (6)3: 249-256.
- Greenberg, J. (1990) “Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow”. *Journal of Management*, (16)2: 399-432.
- Greenberg, J. (1989) “Cognitive Reevaluation of Outcomes in Response to Underpayment Inequity”. *The Academy of Management Journal*, (32)1: 174-184.
- Güven, M. (2006) Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karasar, N. (2008) *Bilimsel Araştırma Yöntemi (Kavramlar – İlkeler – Teknikler)*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kaufmann, J.D., Stamper, C.L. ve Tesluk, P.E. (2001) “Do Supportive Organizations Make for Good Corporate Citizens”. *Journal of Managerial Issues*, (13)4: 436-449.
- 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. ve Organ, D.W. (1996) “Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior”. *Journal of Organizational Behavior*, 17: 253-266.

- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007a) “Turizm Belgeli Tesis İstatistikleri, 2006”. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı, Ankara.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007b) “Konaklama İstatistikleri, 2006”. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım İşletmeleri Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı, Ankara.
- Lepine, J.A., Erez, A. ve 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. ve Organ, D.W. (1993) “Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting the Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Procedural Justice”. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, (6)3: 209-225.
- Mustafayeva, L. (2007) Sosyal Sorumluluk ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Neuman, G.A. ve 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. ve Konovsky, 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). Eskişehir: Kaan Yayınları.
- Özdevecioğlu, 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. , Paine, J.B. ve 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.
- Raub, S. (2008) “Does Bureaucracy Kill Individual Initiative? The Impact of Structure on Organizational Citizenship Behavior in The Hospitality Industry”. *International Journal of Hospitality Management*, 27: 179-186.
- Rioux, S.M. ve Penner, L.A. (2001) “The Causes of Organizational Citizenship Behaviors: A Motivational Analysis”. *Journal of Applied Psychology*, (86)6: 1306-1314.
- Schnake, M.E. ve 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. ve Near, J.P. (1983) “Organizational Citizenship Behavior: It’s Nature and Antecedents”. *Journal of Applied Psychology*, (68)4: 653-663.
- Somech, A. ve Ron, I. (2007) “Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics”. *Educational Administration Quarterly*, (43)1: 38-66.
- Sümbüloğlu, K. ve Sümbüloğlu, V. (2002) *Biyostatistik*. (10. Baskı). Ankara: Hatiboglu Basım ve Yayım San. Tic. Ltd. şti.
- Tansky, J.W. (1993) “Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is the Relationship?” *Employee Responsibilities and Rights Journal*, (6)3: 195-207.
- Tutar, H. (2007) “Erzurum’da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12: 97-120.
- Türker, M. (2006) *Çalışanların Rol Tanımlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006) Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Vey, M.E. ve 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. ve 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. and Suh, J. (2003) “Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality As External Effectiveness of Contact Employees”. *Journal of Bussines Research*, 56: 597-611.