

**ÇALIŞANLARIN İŞ DEĞER ALGISİNİN
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞA ETKİSİ:
AFYONKARAHİSAR'DAKİ BEŞ YILDIZLI
TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE BİR
UYGULAMA**

Kutlay ORHAN
Yüksek Lisans Tezi
Danışman: Yrd. Doç. Dr. Gonca KILIÇ
Haziran, 2013
Afyonkarahisar

T.C
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇALIŞANLARIN İŞ DEĞER ALGISININ ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIĞA ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ BEŞ
YILDIZLI TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE BİR
UYGULAMA

Hazırlayan

Kutlay ORHAN

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Gonca KILIÇ

AFYONKARAHİSAR 2013

Bu Tez Çalışmam BAPK'ca Desteklenmiştir. Proje No: "12-SOSBİL-15".

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Çalışanların İş Değer Algısının Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmelerinde Bir Uygulama**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

20/06/2013
Kutlay ORHAN

TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı : Yrd.Doç.Dr. Gonca KILIÇ

İmza
.....


Jüri Üyeleri : Doç.Dr.Yusuf KARACA

.....


: YrdDoç.Dr.Mustafa SANDIKÇI

.....


Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim dalı, yüksek lisans öğrencisi Kutlay ORHAN'ın “Çalışanların İş Değer Algısının Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” başlıklı tezini değerlendirmek üzere 20.06.2013 günü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Selçuk AKÇAY

MÜDÜR

ÖZET
ÇALIŞANLARIN İŞ DEĞER ALGISININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞA
ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ BEŞ YILDIZLI TERMAL OTEL
İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

Kutlay ORHAN

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

Haziran 2013

DANIŞMAN: Yrd. Doç. Dr. Gonca KILIÇ

Turizm sektörünün yoğun emeğe dayalı bir sektör olması, sunulan hizmetin konukların beklenti düzeyleri ve algılarına göre değişiklik göstermesi diğer sektörlerle göre turizm sektöründe insan unsurunun önemini daha da artırmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, Afyonkarahisar ilinde yer alan beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarını belirlemek ve bu algıların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren sekiz beş yıldızlı termal otel çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem grubunda yer alan termal otel işletmesi çalışanlarının iş değerine ilişkin algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının bireysel özelliklerine göre karşılaştırılmasında iki grup bağımsız örneklem için t testi (Independent Samples t Test) ve ikiden fazla grup için ise tek (ilişkisiz) faktörlü varyans analizi (One Way Anova) kullanılmıştır. Araştırmada çalışanların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiler pearson korelasyon analizi ve regresyon analizleri ile ortaya konmuştur.

Araştırma neticesinde termal otel işletmesi çalışanlarının iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisini belirlemek için gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına göre iki değişken arasında pozitif yönlü ve yüksek düzeyde ($r= 0,740$) anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca uygulanan regresyon analizi sonucunda ise çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları üzerinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın temel hipotezi olan “Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine anlamlı (önemli) bir etkisi vardır” hipotezi desteklenerek kabul edilmiştir.

Anahtar kelimeler: İş Değer Algısı, Örgütsel Vatandaşlık, Termal Otel İşletmeleri

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMPLOYEES' PERCEPTION OF JOB VALUE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP: AN APPLICATION ON AFYONKARAHISAR FIVE STAR THERMAL HOTELS

Kutlay ORHAN

AFYON KOCATEPE UNIVERSITY

THE INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

DEPARTMENT OF TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT

June 2013

Advisor: Asst. Prof. Dr. Gonca KILIÇ

That tourism sector depends on profound desire and the offered service varies by the expectation levels and perception of the guests increases the value of human factor when compared to other sectors. In this sense, the goal of this study is to identify business assets of the employees working in five-star thermal hotel establishments located in Afyonkarahisar and prove the effect of these perceptions on organizational citizenship behavior. Questionnaire technique has been used as data collection method in this study. Eight five-star hotel employees constitute the core of the study. Independent Samples t Test has been used for two independent groups and One Way Anova has been used for more than two groups when business asset perception of the employees working in thermal hotel establishments (who stand in Sample group) and their organizational citizenship behaviors related to their individual traits are compared with each other. The relationships between business asset perceptions and organizational citizenship behaviors of the employees working in the study have been sorted out through Pearson Correlation Analysis and Regression Analysis.

As a result of the study, according to correlation analysis results performed to identify the effect of business asset perception of the employees working in thermal hotel establishments on organizational citizenship behavior, it is understood that there is a positive and considerably high level of correlation ($r= 0,740$) between two variables. Further, in the consequence of applied Regression Analysis, it's been well seen that business asset perceptions of the employees have considerable impacts on the organizational citizenship behaviors. In this context, main hypothesis of this study, the "There is a meaningful (significant) impact of business asset perception of the employees working in five-star thermal hotel establishments on organizational citizenship behavior" hypothesis has been supportively accepted.

Key words: Business Value Perception, Organizational Citizenship, Thermal Hotels

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın her aşamasında bilgi ve önerileriyle beni yönlendiren danışmanım Yrd. Doç. Dr. Sayın Gonca KILIÇ'a ve desteklerini esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Mustafa SANDIKÇI, Doç. Dr. Yusuf KARACA ve Prof. Dr. Şuayıp ÖZDEMİR hocalarıma anlayışları ve bana yol gösterdikleri için en derin şükranlarımı sunarım.

Ayrıca lisansüstü eğitim süresince desteklerini ve değerli görüşlerini esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Ahmet BAYTOK'a, Sayın Yrd. Doç. Dr. H. Hüseyin SOYBALI'ya, Sayın Yrd. Doç. Dr. İbrahim KILIÇ'a, Sayın Yrd. Doç. Dr. Elbeyi PELİT'e, Sayın Yrd. Doç. Dr. Sabri ÇELİK'e, Arş. Gör. Fatih GÜNAY, Arş. Gör. Özcan ZORLU'ya, Arş. Gör. Ali AVAN'a, Arş. Gör. Engin BAYRAKTAROĞLU ve Arş. Gör. Tolga GÜL'e teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans döneminin her evresinde ve tez çalışmamın tüm aşamalarında maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen, bana sonsuz destek olan ve varlığıyla beni onurlandıran sevgili eşim Hülya ORHAN'a, biricik kızım, prensesim Naz ORHAN'a, bugüne kadar bir an olsun desteğini esirgemeyen canım annem Ayşe ORHAN'a ve hayatımın her anında örnek aldığım canım babam Mehmet ORHAN'a, ablam ve kardeşime en içten teşekkürlerimi sunarım. Son olarak desteklerini aldığım diğer arkadaşlarıma da katkılarından dolayı sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Kutlay ORHAN

Afyonkarahisar, Haziran, 2013

Sevgili Eşim'e

ve

Biricik Kızım'a

İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ	ii
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ.....	viii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xv
GİRİŞ....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DEĞER KAVRAMI

1. DEĞER KAVRAMININ TANIMI.....	4
2. DEĞER KAVRAMININ ÖZELLİKLERİ.....	9
3. DEĞERLERLE İLGİLİ FARKLI YAKLAŞIM VE SINIFLANDIRMALAR... ..	11
3.1. MİLTON ROKEACH'IN DEĞER SINIFLANDIRMASI	14
3.2. SHALOM H. SCHWARTZ'IN DEĞER SINIFLANDIRMASI.....	16
3.3. ALLPORT, VERNON VE LİNDZEY'İN DEĞER SINIFLANDIRMASI.....	18
3.4. GEERT HOFSTEDE'NİN DEĞER SINIFLANDIRMASI.....	19
3.5. GEORGE W. ENGLAND'IN DEĞER YAKLAŞIMI.....	20
3.6. MASLOW'UN DEĞERLER YAKLAŞIMI	21
3.7. SPRANGER DEĞER SINIFLANDIRMASI	23
4. DEĞERLERİN İŞLEVLERİ	24
5. DEĞERLERLE İLGİLİ YAPILAN BAZI ÇALIŞMALAR	26
6. İŞ DEĞER KAVRAMI.....	28
6.1. İŞ DEĞERLERİ KAVRAMININ TANIMI.....	29
6.2. İŞ DEĞERLERİNİN SINIFLANDIRILMASI	32

6.3. İŞ DEĞERLERİNİN ÖLÇÜLMESİ	34
6.4. İŞ DEĞERLERİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	37
7. TURİZM İŞLETMELERİ AÇISINDAN İŞ DEĞERİNİN ÖNEMİ.....	40
8. TERMAL TURİZM İŞLETMELERİ AÇISINDAN İŞ DEĞERİNİN ÖNEMİ.....	43

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK

1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK KAVRAMI	46
2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR	49
2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	50
2.2. ÖRGÜTSEL ADANMIŞLIK	52
2.3. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME	53
2.4. MOTİVASYON	55
2.5. ÖRGÜTSEL BAĞDAŞIMLIK	57
2.6. ÖRGÜTSEL KATILIM	59
2.7. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME.....	60
3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞ TÜRLERİ.....	62
3.1. HEDEFLERİNE GÖRE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI	62
3.2. DAVRANIŞ TARZINA GÖRE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI.....	63
3.3. DİĞER ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK TÜRLERİ.....	63
4. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK İLE BENZER NİTELİKTE OLAN DAVRANIŞLAR.....	65
4.1. ÖRGÜTSEL SPONTANLIK	66
4.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME.....	66
4.3. ROL DAVRANIŞLARI	67
4.4. SOSYAL TEMELLİ ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	67
5. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI.....	69
5.1. KATZ'IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞ BOYUTLARI.....	69

5.2. SMİTH, ORGAN VE NEAR'IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI BOYUTLARI	70
5.3. VAN DYNE, GRAHAM VE DIENESCH'IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI BOYUTLARI	70
5.4. PODSAKOFF, MACKENZİE, PAİNE VE BACHRACH'IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK BOYUTLARI.....	71
5.5. DENNİS ORGAN'IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞ BOYUTLARI	74
5.5.1. Özgecilik (Altruism).....	75
5.5.2. Vicdanlılık (Conscientiousness)	76
5.5.3. Nezaket (Courtesy).....	78
5.5.4. Erdemlilik-Sivil Erdem (Civic Virtue).....	79
5.5.5. Centilmenlik (Sportsmanship)	80
6. TURİZM İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK	83
7. İŞ DEĞERİ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	87

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN İŞ DEĞER ALGISININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞA ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ BEŞ YILDIZLI TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ, VARSAYIMLARI VE HİPOTEZLERİ.....	92
1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	92
1.2. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE HİPOTEZLERİ	93
2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	95
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	95
3.1. VERİLERİN TOPLANMASI	95
3.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	96
3.3. VERİLERİN ANALİZİ.....	98
4. BULGULAR VE TARTIŞMA	99

4.1. GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK	99
4.2. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	102
4.3. KATILIMCILARIN İŞ DEĞERİ ALGILARI VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER.....	106
4.4. KATILIMCILARIN İŞ DEĞER ALGILARI İLE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI.....	113
4.5. İŞ DEĞERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BULGULAR.....	124
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	132
KAYNAKÇA	143
EKLER:	164

TABLULAR LİSTESİ**SAYFA**

Tablo 1. Milton Rokeach Amaçsal ve Araçsal Değer Çeşitleri.....	15
Tablo 2. Schwartz Değer Sınıflaması.....	16
Tablo 3. Spranger Değer Sınıflandırması.....	24
Tablo 4. İş Değerlerini Etkileyen Olaylar	30
Tablo 5. İş Değerlerini Belirleyen Dönemler	32
Tablo 6. İş Önem Ölçeği(Değerler ve Tanımlayıcı İfadeleri)	35
Tablo 7. İş Değer Ölçekleri	36
Tablo 8. İşgörenlerin Göstermiş Olduğu Rol ve Fazladan Rol Performansı Boyutları	73
Tablo 9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Temel Boyutları	83
Tablo 10. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeğine İlişkin Faktör Yükleri ve Faktörlerin Toplam Varyansı Açıklama Oranları	100
Tablo 11. Güvenilirlik Analizi Sonuçları	101
Tablo 12. Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımları.....	102
Tablo 13. Katılımcıların Medeni Durumları Değişkenine Göre Dağılımları	102
Tablo 14. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımları.....	102
Tablo 15. Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımları.....	103
Tablo 16. Katılımcıların Turizm Eğitim Alma Durumu Değişkenine Göre Dağılımları	103
Tablo 17. Katılımcıların Çalıştıkları Bölüme Göre Dağılımları	104
Tablo 18. Katılımcıların Kadro Durumu Değişkenine Göre Dağılımları.....	104
Tablo 19. Katılımcıların Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımları	105
Tablo 20. Katılımcıların Turizm Sektöründeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları	105
Tablo 21. İş Değer Algısına İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	107
Tablo 22. Örgütsel Vatandaşlık Özgecilik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik....	108
Tablo 23. Örgütsel Vatandaşlık Vicdanlılık Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	109
Tablo 24. Örgütsel Vatandaşlık Nezaket Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	111
Tablo 25. Örgütsel Vatandaşlık Centilmenlik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	112
Tablo 26. Örgütsel Vatandaşlık Erdemlilik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları	113
Tablo 27. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları.....	114

TABLULAR LİSTESİ**SAYFA**

Tablo 28. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları.....	115
Tablo 29. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Varyans Analizi Sonuçları.....	116
Tablo 30. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları.....	117
Tablo 31. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları.....	118
Tablo 32. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Turizm Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılmasına Varyans Analizi Sonuçları	119
Tablo 33. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Çalıştıkları Departmana Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları.....	121
Tablo 34. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Turizm Sektöründe Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları	122
Tablo 35. Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Kadro Durumuna Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları.....	123
Tablo 36. İş Değerleri ile Örgütsel Vatandaşlık İlişkisine Yönelik Korelasyon Katsayıları	124
Tablo 37. İş Değer Algıları ile Örgütsel Vatandaşlık Boyutlarının İlişkisine Yönelik Korelasyon Katsayıları.....	125
Tablo 38. İş Değer Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Özgecilik Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi .	126
Tablo 39. İş Değer Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Vicdanlılık Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi	127
Tablo 40. İş Değer Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Nezaket Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi....	128
Tablo 41. İş Değer Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Centilmenlik Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi	128
Tablo 42. İş Değer Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Erdemlilik Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi.....	129
Tablo 43. İş Değer Algılarının Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi.....	130

ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA

Şekil 1. Değer Tipleri ve Ana Değer Grupları Arasındaki İlişkilerle İlgili Model....	17
Şekil 2. Prososyal Örgütsel Vatandaşlık Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	68

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Akt	: Aktaran
ANOVA	: Analysis of Variance (Varyans Analizi)
BAPK	: Bilimsel Araştırma Proje Komisyonu
Bkz.	: Bakınız
Çev.	: Çeviren
F	: Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre
P	: Önemlilik testlerine ilişkin olasılık değeri
r	: Korelasyon katsayısı
R ²	: Belirtme katsayısı
s.s.	: Standart sapma
\bar{X}	: Ortalama
t	: T testine ilişkin parametre
vb.	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri
yy.	: Yüzyıl

GİRİŞ

Dünya çapında turizm işletmelerine bakıldığında mevcut pazar paylarının işletmeleri uzun vadede tatmin etmediği görülmektedir. Teknolojinin gelişmesine paralel olarak bilgi teknolojilerinin tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de önem kazanması sektörün önde gelen yöneticileri tarafından iyi anlaşılmış ve mevcut pazar payını geliştirmek bununla birlikte hem ulusal hem de uluslararası ölçekte işletmelerine avantaj sağlamak için çaba sarf etmektedirler. Aslında 20. yüzyıldan itibaren işletmelerin öncelikle kendi destinasyon alanları içerisindeki bölgesel rekabeti aynı zamanda küreselleşme olgusu ile uluslararası bir rekabete dönüşmüştür.

Küreselleşmenin getirdiği gelişen toplum ilişkileri, ticari ilişkiler ve sosyal paylaşımın getirdiği toplumsal yakınlaşmalardan dolayı turizm olgusu dünyada hızla gelişimine devam etmektedir. Gelişmiş ülkelere bakıldığında turizm sektörüne verilen değerlerin bir hayli önem arz ettiği görülmekle birlikte sektörde çalışan insan kaynağının da tatmin edilmesini ve bu insan kaynağının önemini kavradıkları görülmektedir. Yapılan birçok bilimsel araştırmada ve saha çalışmasında işletmelerin iç yapısına ve yönetim anlayışlarına bakıldığında sektörde başarılı olan işletmelerin çalışanlarına verdiği değerlerin sonucu olarak aldıkları geri beslemelerde iş değerlerinin örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda geliştirildiği ve işletme açısından beklenen örgütsel vatandaşlık davranış algılarının yükseldiği görülmektedir.

Prososyal örgütsel davranışlar, organizasyon üyelerinin, örgüt içindeki rollerini gerçekleştirirken etkileşim içinde oldukları bireylerin veya organizasyonun menfaatlerini pozitif yönde gözetilen davranış şekilleridir. Prososyal davranışlar, “ekstra rol” ve “tanımlanmış rol” davranışları olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Ekstra rol davranışları; tanımlanmış rol davranışlarının aksine, biçimsel rol tanımlarında yer almayan pozitif sosyal davranışlardır ve örgütün faaliyetleri esnasında uygulandığında etkinliği artıran davranış biçimleridir (İşbaşı 2000: 15-16; Kamer, 2001: 10).

Örgütsel vatandaşlık davranışı bu manada prososyal davranış türlerinden biri olarak söylenebilir. Prososyal örgütsel davranış, bazı örgütsel vatandaşlık davranışlarını içeren yardım etmeye yönelik davranışları tanımlamaktadır. Fakat prososyal örgütsel davranış, organizasyondaki bireylere yardım edebilen bunun

yanında organizasyon için fonksiyonel olmayabilecek davranışları da kapsamaktadır. Örneğin, bir çalışan, iş arkadaşının etkin olmayan, yetersiz kalan iş performansını kapatmak adına yardımcı olabilir. (Özdevecioğlu, 2009: 49).

Hizmet sektöründe yer alan turizm işletmelerinin kalıcı ve sürekli başarı sağlaması için öncelikle hizmet kalitesini yükseltmesi ve rakip işletmeler arasında farkındalık yaratması gerekmektedir. Hizmet kalitesinin yükselmesi ise işlerini seven, bireysel ve iş değerleri yüksek olan çalışanları bünyelerinde bulundurması ile mümkün olabilmektedir. Örgüt kültürü doğrultusunda örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanların iş değerlerinin de yüksek olması beklenen bir durumdur.

Gerekli literatür incelendiğinde iş değerleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen çok fazla çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu sebeple iş değer algısının örgütsel vatandaşlığa etkisini belirlemek, bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu duruma istinaden bu çalışma için bölgesel bir araştırma yapılarak Afyonkarahisar'da yer alan tüm beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş değer algılarının örgütsel vatandaşlığa etkisi incelenmiştir. Araştırmanın ilk bölümünde değer kavramı, değerlerin özellikleri, değerlerle ilgili farklı yaklaşım ve sınıflandırmalar, değerlerin işlevleri, değerlerle ilgili yapılan çalışmalar, iş değer kavramı, iş değerlerinin sınıflandırılması, iş değerlerinin ölçülmesi, iş değerleri ile ilgili yapılan çalışmalar, turizm işletmeleri açısından iş değerlerinin önemi, turizm işletmelerinde iş değer algıları üzerine yapılmış çalışmalar, çalışanların sahip olduğu iş değerlerinin termal turizm işletmeleri için önemi hakkında bilgiler verilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde, örgütsel vatandaşlık kavramı, örgütsel vatandaşlıkla ilişkili kavramlar, örgütsel vatandaşlık davranış türleri, örgütsel vatandaşlıkla benzer nitelikte olan davranışlar, örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları, iş değeri ile örgütsel vatandaşlık ilişkisi ele alınmıştır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ise yöntem başlığı altında verilerin toplanması, evren-örneklem ve verilerin çözümlenmesine ilişkin bilgiler verilmiştir. Bu aşamada Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otel işletmelerinde anket tekniği ile gerekli veriler toplandıktan sonra, sosyal bilimler için kullanılan istatistiki paket programlar yardımı ile verilerin analizi gerçekleştirilmiştir.

Bu kapsamda ilk olarak katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin yüzde ve frekans değerleri verilmiştir. İş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık düzeylerini belirlemeye yönelik yer alan her ifadeye ilişkin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri sunulmuştur. Son aşamada ise hem iş değer algıları hemde örgütsel vatandaşlık davranışlarının bireysel özelliklere (cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir durumu, eğitim durumu, turizm eğitim durumu, çalıştıkları departman, turizm sektöründe çalışma süresi ve kadro durumu) göre farklılıkları test edilmiştir. Bu amaçla parametrik testlerden farklılıkların analizine yönelik olan ikili ölçümler için t-test ve ikiden fazla grup için One Way Anova (Varyans) testlerinden faydalanılmıştır.

Araştırma verilerinin analizi sonucunda genel olarak çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlığın tüm alt boyutları (özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve erdemlilik) üzerinde yine olumlu ve anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DEĞER KAVRAMI

Araştırmanın birinci bölümünde değer kavramı, değer kavramının özellikleri, değerlerle ilgili farklı yaklaşım ve sınıflandırmalar, değerlerin işlevleri, değerlerle ilgili yapılan bazı çalışmalar, iş değer kavramı, turizm işletmeleri açısından iş değerinin önemi, çalışanların sahip olduğu iş değerlerinin termal turizm işletmeleri açısından önemi ve turizm işletmelerinde iş değer üzerine yapılmış çalışmalar yer verilmiştir.

1. DEĞER KAVRAMININ TANIMI

Değerler tarih boyunca üzerine sürekli kafa yorulan ve tarihin her dönemindeki toplumlar tarafından her toplumun kendine özgü benimsemiş olduğu bir olgular bütünüdür. Bununla birlikte değerlerin ne olduğu, nasıl oluştuğu, konusu, içeriği, özellikleri, diğer kavramlarla olan ilişkisi her zaman düşünürler arasında tartışma konusu olmuştur. Bu sebeple değerler konusu üzerinde çok geniş kapsamlı araştırmalar yapılan bir kavram olmuştur (Özkul, 2007: 1).

Değerler, bir toplumun gerçekleşmesini istediği düşler ve ideallerdir. Bir toplumun varlığı, birliği, işleyişi ve devamı açısından, o toplumun çoğunluğu tarafından doğrulukları ve gereklilikleri kabul edilmiş temel prensiplerdir. Toplum tarafından doğru kabul edilen fikirler ve arzulanan ölçütler olarak değerler toplumdaki ideal düşünme ve davranış yollarını gösterir. Topluma ilham ve anlam veren ölçütler olarak değerler ciddiye alınmak zorundadırlar (Türkkahraman, 2011: 6).

Toplumsal yapıyı oluşturan ekonomi, siyaset, aile, hukuk, eğitim, din gibi temel kurumların hepsi kendisine ait değerleri de içerir. Ancak nasıl bu kurumların işleyişi birbirinden bağımsız düşünülemezse, değerleri de birbirinden bağımsız düşünmek mümkün değildir (Özensel, 2003: 228).

Değerler, kişilerin bilişsel (cognitive) kurgulamalarının başlıca unsurlarıdır. Değerler arasında üst düzeyde bir ahengin oluşumu, kişinin çevreye uyumunun zorunlu şartlarından biridir. Bu yüzden bireylerin toplumsal uyumları ve davranışları

arasında bir tutarlılık söz konusu olabilmektedir. Aksi takdirde bireyler aynı konuda sürekli farklı tutum geliştirip farklı davranışlar sergileyebilirler (Özensel, 2003: 228).

Değer kavramına ilişkin literatürde çok çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bu tanımlarda değerlerin bireyler için neyin iyi, neyin kötü, neyin yararlı olduğunu belirlemek açısından önemli bir yere sahip olduğu belirtilmiştir. Bu tanımlamalar şöyle sıralamak mümkündür:

- Değer, Latince “kıymetli olmak”, “güçlü olmak” anlamlarını ifade eden “valere” kökünden türemiştir. Her türlü sosyal alan için önemli olan değer kavramı, çok farklı disiplinler tarafından incelenmiş, çıkış noktası itibarıyla birbirinden çok fazla farklı olmayan tanımlar ortaya konmuştur. Felsefe, Antropoloji, Psikoloji, Sosyoloji ve İlahiyat alanlarında ince nüanslar taşıyan bu tanımların ortak noktası, içeriğinden çok, özelliğinin ne olduğu, ne işe yaradığına dikkat çekilmesi, insanların davranış ve eylemlerini belirleme, meşrulaştırma ve olayları değerlendirmede bir ölçüt olarak ele alınmış olmasıdır (Topçuoğlu, 1996: 3; akt. Aydın, 2011: 39).

- Değerler, basit ifade şekli ile insanların karar aşamasında iken bağlı kaldıkları ilkeler bütünüdür (Çırpan, 2009: 2).

- Hökelekli (2010: 4) değeri, davranışlara rehberlik eden, yol gösteren inançlar ve kurallar ile birlikte eylem ve davranışların ölçütünü belirlemeye hizmet eden ilke ve standartlar bütünü olarak tanımlamıştır.

- Diğer bir tanıma göre, bir ulusun sahip olduğu sosyal, kültürel, ekonomik ve bilimsel ilkelerini kapsayan maddî ve manevî öğelerin bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (TDK Güncel Sözlük, 2012).

- Değer, farklı bir yaklaşımla “kutsallığı olan, kutsallık atfedilen” bir kavram olarak da tanımlanabilir. Doğruluk, erdem, iyilikseverlik, sahip olunduğu takdirde insanı yücelten; bunlara sahip olmayanlarla kıyaslığında kendi varlık alanında ona bir ayrıcalık ve erdem kazandıran ilkeler bütünüdür. Başka bir ifadeyle değeri; “değerli olan, insanın değerini koruyan ve ona değer kazandıran şey” olarak tanımlamak da mümkündür (Uysal, 2003: 52).

- Değerler, insanların veya toplumların davranışlarını oluştururken başvurdukları ilkelerdir. İnanılan, arzu edilen ve davranışlar için bir ölçek olarak

kullanılan olgulardır. Özel eylemleri ve amaçları yargılamada temel bir standart sağlayan ve bir grubun üyelerinin güçlü duygusal bağlılıklarıyla oluşmuş, soyut, genelleştirilmiş davranış kurallarıdır (Abdullaeva, 2007: 41).

- Dilmaç (2007) ve Güngör (1993), değeri, ‘‘bir şeyin arzu edilebilir veya edilemez olduğu hakkındaki inanç’’ olarak tanımlamıştır.

- Çağlar (2005) ise değerleri, bireylerin düşünce, tutum ve eylemlerinde birer standart olarak ortaya çıkan kültürel öğeler olarak adlandırılabilceğini ifade etmiştir.

- Başaran (1992) değeri, bir nesne, işlem, fikir veya eylemin örgüt içerisinde taşıdığı önemi belirleyen nitelik ve nicelik şeklinde tanımlamakta ve nesne, işlem, fikir veya eylemin değerlendirilmesinde araç olarak kullanıldıklarını belirtmiştir.

- Başka bir ifadeyle değer, ‘‘her türlü amaç, hedefler, ilgi ve çıkarlar, tutkular, idealler, güç ve iktidar etkenleri, ün ve şan hırsı, övme ve yerme, saygı ve saygısızlık, inanma ve inanmama, sözünde durma veya durmama, dürüst olma ya da olmama, sevgi ve nefret gibi maddi manevi, olumlu ya da olumsuz her türlü benimsenen ve insan hayatında etkin olan şeylerdir’’ şeklinde ifade etmiştir (Mengüşoğlu, 1983: 204).

- Konu ile ilgili önemli çalışmaları olan Rokeach (1973) değeri, ‘‘ortaya konan özel bir davranış şeklini veya zıt bir duruma karşılık kişisel veya sosyal tercihlerin durumunu gösteren inanç’’ şeklinde tanımlamıştır (Akbaba ve Altun, 2003: 7).

- Allport, Vernon ve Lindzey (1960) değeri; ‘‘kişisel inanç’’ , Hofstede (1980: 143) ise; ‘‘bazı durumları başka durumlara tercih etme’’ şeklinde tanımlamışlardır (Kuvan, 2007: 75). Fichter’e (2009: 167) göre; ‘‘grup veya toplum üyelerince paylaşılmış ve üzerinde uzlaşmaya varılmış değişmez ve mutlak olmayan inançlar’’ olarak adlandırmıştır.

- Erdem (2003: 56) ise farklı bir bakış açısı getirerek, belirli bir durumu diğerine tercih etme yönelimi olarak tanımlamaktadır. Değerler, davranışların kaynağı ve yine davranışları yargılamaya yarayan anlayışlardır. Değerler ayrıca,

bireylerin neyi önemsediklerini tanımlayarak istekleri, tercihleri, arzu edilen ve edilmeyen durumları belirttiği şekilde yorumlamıştır.

- Kızılcılık ve Erjem (1994: 99) değeri, toplumun veya bir sosyal grubun kendi varlık, birlik, işleyiş ve devamını sağlamak ve sürdürmek için üyelerinin çoğunluğu tarafından doğru ve gerekli oldukları kabul edilen; onların ortak duygu, düşünce, amaç ve menfaatini yansıtan genelleştirilmiş temel ahlaki ilke veya inançlar olarak betimlemiştir.

- Kluckhohn ve Strodtbeckn (1961) değerleri, “örtük ya da açık, kişi ya da grupları ayırtmaya, mevcut olan davranış biçimlerini, araçlarını ya da sonuçlarının içinden seçim yapmaya yardımcı olan kavramlar” şeklinde tanımlamıştır. Ayrıca araç ve amaç değerleri birbirinden ayırarak, araç değerleri “bireylerin veya grupların son durumlarına ulaşmak için kullandıkları araçlar”, amaç değerleri ise “birey ve toplumların kendileri için oluşturdukları amaçlar” şeklinde tanımlamıştır. Yazar değerler sistemi olmadan bireyler, öteki bireylerden ne istediklerini, nelere ihtiyaç duyduklarını, amaçlarının ne olduğu, bu amaçları nasıl birleştirilebileceğini bilemediklerini belirterek değerlerin, bireylerin davranış seçimini ve olayları değerlendirmesini etkileyen kavramlar olarak açıklamasına devam etmiştir (Akt. Devrani, 2010: 50).

- Başka bir değer tanımında ise, olgu bilincinden sonra ortaya çıkan ve olguya, belli duyguları, arzuları, ilgileri, amaçları, ihtiyaç ve eylemleri olan özneye ilişkisi içinde, belli nitelikler yüklemeye belirlenen tavır; öznenin olana ve olguya yüklediği niteliktir şeklinde tanımlanarak, değer söz konusu olduğunda, işe mutlaka öznenin, kişiliğin karışması gerektiğinden söz edilmiştir. Aynı zamanda değer kuramsal bir yönelimden ziyade, pratik bir yönelimi ifade etmektedir. Değer, öznenin nesneye, diğer niteliklerine ek olarak sonradan eklediği bir niteliktir. Değer, ölçüt olarak da işlev görmektedir. Olanla olması gereken ayrımını içerir ve her zaman olumlu veya olumsuz bir durum olarak görülür (Cevizci, 2002: 49).

Bireyin değerleri inanç, tarih ve gelenekleri, geldikleri aile, kendi kültürleri ve içinde yaşadıkları toplum aracılığıyla oluşmaktadır. Kişinin değerleri aldıkları kararlara dayanak oluşturur ve davranış şeklini, toplumda kiminle ve neden

yaşadığını ve onların üzerindeki etkisini ifade eder (Stevens, 2008: 1). Değerler, toplumu oluşturan bireylere, nelerin önemli olduğunu, nelerin tercih edilmesi gerektiğini ve kısaca nasıl yaşanılması gerektiğini belirtir (Akbaş, 2008: 10).

Değer kavramına farklı bir yaklaşım ise şu şekildedir. Bir toplumun ya da bir inanç ideolojisi içerisinde, insanlar arasında kabul görmüş, benimsenmiş ve uygulanmakta olan bireysel, toplumsal, ideolojik veya ilahi kaynaklı her tür görüş, düşünüş, davranış, kural ve kıymetler olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte değerler olduğu yerde değerlendirmenin, karşılaştırmanın ve hüküm vermenin varlığından söz ederek değerlerin insana özgü olduğunu ve insanın değerlerini koruyabildiği sürece insanlığını koruyabileceğini ve yüceltebileceğini ifade etmiştir (Avcı, 2007: 18).

Değerlere bir diğer yaklaşım ise, bireylerin davranışlarını rasyonelleştirip içselleştirmelerini sağlayan, farklı kaynak ve içeriklere sahip, sosyal, beşeri olayları belirleyici özelliği olan, çeşitli inanış ve alışkanlıklar taşıyan ilgi gösterilen ve arzu edilen şeylerdir şeklinde belirtilmiştir (Aydın, 2003: 122).

Schwartz ve Sagie (2000: 470) değeri, mevcut sosyal davranış türlerinin yorumlanması, meşrulaştırılması ve toplum tarafından kabul edilir olması için kullanılan bir kavramdır şeklinde tanımlamıştır.

Değerler en genel ifadesiyle, dünyaya bakış ve bireylerin algılanış biçimi bugün ve yarın üzerine düşünüş şeklinde somutlaştırılabilir. Değer, insana özgü imkanları, insanı insan yapan diğer canlılardan ayıran imkanları insana dair bütün aktiviteleri insani etkinlikler olarak amaçlarına uygun şekilde gerçekleştirebilecek duruma gelmelerine yardımcı olmaktır. Başka bir ifadeyle, bireylerin doğru bilmelerine, doğru düşünmelerine, doğru değerlendirmelerine, doğru eylem içinde olduklarını görebilmelerine yardımcı olmaktır (Kuçaridi, 1995; Erinç, 1995; akt. Dilmaç, Bozgeyikli ve Çıkılı, 2008: 71).

Uduigwomen'a (2004: 3-4) göre bireyler, toplum tarafından öne çıkarılan değerleri kendi tutum ve inançlarına uygun şekilde tercih etmekte, onlara farklı düzeylerde önem atfetmektedir. Bireyin önem verdiği bu değerlerin seçiminde ve kabul edilmesinde belirli ilkeler vardır. Değer gruplarının (sosyal, ahlaki, dini, siyasi, estetik vb.) oluşmasında hangi değerlerin hangi grupta yer aldığıyla ilgili ortak bir

yapı mevcuttur. Ancak bu gruplardaki değerlerin seçilmesinde kullanılan ilkeler üzerinde kesin bir anlaşma yoktur. Bu ilkeler şunlardır (Akt. Yiğittir, 2012: 2-3):

- Değerler, özgürce seçilmiş olmalıdır.
- Değerler, ödüllendirilmeli ve desteklenmelidir. Bir şey yaparken nasihat verilmemelidir.
- Değer eğitimcileri, öğrencileri kendilerine itaat etmese de hem onlara hem de değerlere saygılı olmalıdır.
- Birey, başkalarının eleştirilerine rağmen değerlerini açığa çıkarmaktan çekinmemelidir.
- Birey, yaşadığı toplumla ilgili değerleri dikkate almalı ve kazanmayı istemelidir.
- İçinde yaşadığı toplumla kendi kişisel değerlerinin karşı karşıya geldiği durumlarda, toplum menfaati için kişisel değerlerinden fedakârlık yapmaya hazır olmalıdır.
- Verimliliği ve sürekliliği olan değerler, daha az üretken ve daha az sürekli olan değerlere tercih edilmelidir.
- Değerler, bireyin kendi amaç veya ideallerine göre seçilmelidir.
- İki değerden birinin tercihi söz konusu olunca bireye göre daha önemli olanı seçilmelidir.
- İkisi de kötüyse hiçbiri seçilmemelidir şeklinde ifade edilmektedir.

2. DEĞER KAVRAMININ ÖZELLİKLERİ

Değerler birçok bilim dalının ilgi alanına girdiğinden değerlerin anlaşılabilmesi, temel özelliklerinin bilinmesine bağlıdır. Değişmez ve mutlak olmayan değerlerin belli başlı özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Fitcher, 1997: 167; Doğan, 1998: 411-413):

1. Değerler, grup veya toplumun üyelerince paylaşılmış ve üzerinde uzlaşmaya varılmıştır.
2. Genel refahın korunması ve sosyal gereksinimlerin karşılanması için şart olarak görülmüştür.

3. Üyeler, yüksek değerler uğruna özveride bulunmaya, mücadeleye ve hatta ölmeye razı olmalıdırlar.
4. Değerler, kavramsal olarak diğer değerli nesnelere soyutlanabilirler.
5. Değerler, değer yargılarının ve değer hükümlerinin etkisi altındadırlar.
6. Değerler, davranışların kaynaklarıdırlar.
7. Değerler, göreceli yani değışkendirler. Herhangi bir grubun, topluluğun sahiplendiğı ideallerdirler. Bu özelliğı nedeniyle değerler, sürekli bir topluluğa özgüdürler. Bununla beraber belirli bir zaman aralığına göre kabul gören ve benimsenen özelliktedirler.
8. Değerler duygusal içeriğe sahiptirler. Değer, zihinsel aşamalardan geçerek oluştuğı gibi, anlık oluşan bir özelliğe de sahiptirler. Anlık oluşumlarda duygusallık büyük rol oynamaktadır. Değerlerin duygu yüküne sahip olması değeri anlamlandırmakla birlikte değer, bireylerin ve grupların hareketlerini yönlendirmede önemli bir rol oynamaktadır. Duygular, mantığın tek başına savunmakta ve kabullenmekte zorlandığı yerlerde değerler arasında bağ kurma görevini üstlenirler.
9. Değerler, hiyerarşik bir yapıdadırlar. Bu değerler piramidi, insanların ve insan gruplarının, kabul ettikleri düşünce ve ideallerini basamak basamak gerçekleştirmek istedikleri bir hiyerarşik yapıyı ifade etmektedir.

Aşağıdaki özelliklerin bütün değerler için geçerli olduğunu ifade eden Schalom Schwartz'a (2006: 2) göre :

Değerler,

- İnançlardır. Fakat objektif, tarafsız ve soğuk bir inanç değil, kimi zaman içinden çıkılmayacak kaçınılmaz derecede güçlü duygularla bağlanan inançlardır.
- Motivasyonel bir yapıya sahiptirler. Değerler, insanların ulaşmak için gayret gösterdikleri arzu edilen ve edilebilir hedeflerini kapsarlar ve bu hedeflerle ilgilidirler.
- Spesifik hareketlerin veya davranışların ve durumların üzerinde bir kavramdırlar. Değerler soyut hedeflerdir. Bu soyut yapısı değerleri, genellikle

özel hareketler, nesnelere veya durumlarla ilgili olan norm ve tutum gibi kavramlardan ayırt etmektedir.

- Olayların, insanların, davranış biçimlerinin, hareketlerin değerlendirilmesinde ve seçilmesinde rehberlik ederler. Bu durum değerlerin, yol gösteren standartlar ve kriterler olarak hizmet ettiğinin de göstergesidir.

- Bir durumun diğerine karşı göreceli (nisbi) önemliliğine göre sıralanır. Sıralanan bu değerler örgüsü, değer önceliklerinin oluşmasını sağlar. İnsanların değer şekilleri, onları bireysel olarak tanımlayan karakterize eden önceliklerinin düzenli bir sistemidir. Değerlerin bu hiyerarşik özelliği de onları normlardan ve tutumlardan ayırt edicidir.

3. DEĞERLERLE İLGİLİ FARKLI YAKLAŞIM VE SINIFLANDIRMALAR

Gerekli literatür incelendiğinde değerler ile ilgili farklı sınıflandırmalara rastlamak mümkündür. Bunlar England Değerler Kuramsal Modeli, Liedtka Değerler Benzeşim Modeli, Milton Rokeach Değerler Kuramsal Yaklaşımı, Geert Hofstede'nin Değerler Yaklaşımı ve Schwartz'ın Değer Sınıflandırması şeklindedir. Günay (2000: 311) değerleri hiyerarşik bakımdan ve içerik yönünden olmak üzere iki şekilde sınıflandırmıştır. İçerik yönünden sınıflandırma ise, içkin değerler (içten gelen değerler), aşkın değerler ve normatif değerler olmak üzere üçe ayrılır.

- **İçkin Değerler:** Çeşitli kavramlar, duygular ve eşya ile ilişkiden doğan ve bilinçle anlaşılan, “inanma”dan daha çok “bilme”nin hâkim olduğu değerlerdir.
- **Aşkın Değerler:** Bireyin sosyal çevresiyle etkileşiminden doğan kişiler arası değerlerdir. bilgiden çok, inanma odaklı, ahlak ve dini değerlerdir.
- **Normatif Değerler:** Bireylerin sarf ettiği sözler, yaptıkları eylemlerin birbirleriyle etkileşiminden doğan değerlerdir. Eylem eylem ile karşılaştırılınca ölçü hukuk olmakta, söz sözle etkileşim içine girdiğinde ise ölçü dil, eşya eşya ile değiştirildiğinde ise ölçü iktisat olmaktadır. İşte bu değerler normatif değerleri ifade eder.

Hiyerarşi bakımından sınıflandırma ise, değerlerin kişi ve toplumlar için öncelik ve önemini ifade etmekle birlikte yüksek değerler ve araç değerler olmak üzere ikiye ayrılır.

- **Yüksek Değerler:** İdealler, inançlar, dürüstlük, dostluk, sadakat, saygı, sevgi gibi değerleri kapsar.
- **Araç Değerler:** Fayda, ilgi, çıkar, her türlü maddi değer, güç ve iktidar güdülerini, ün ve şan gibi değer yargılarını ifade etmektedirler.

Başaran (1996: 53) ise değerleri sosyal açıdan ele almıştır. Buna göre sosyal değerler toplum içindeki kullanılma sıklığı, toplum içindeki etkisi ve niteliği düşünüldüğünde birbirine eşit değildir. Bu bakımdan araştırmacı sosyal değerleri öz değerler, özel değerler, seçimlik değerler ve geçici değerler olmak üzere dörde ayırmaktadır Bunlar:

- **Öz Değerler:** Toplum tarafından önemli bulunan ve kültürün temelini oluşturan güçlü, çekirdek değerlerdir. Bu değerlerin değişmesi toplumu köklü biçimde değişime uğratar. Örneğin dilin özünü oluşturan sözcükler yabancı olanlarla değiştirildiğinde dil bozulur.
- **Özel Değerler:** Bir bölgeye, bir meslek grubuna, ilintili olan konuya göre önemli olan ve kullanılan değerlerdir. Örneğin, öğretmenler mesleğin geleneklerine ve toplumun ona yüklediği statüye ait değerlere uygun davranmak zorundadır.
- **Seçimlik Değerler:** Toplum üyelerinin istedikleri zaman ve istedikleri yerde kullandıkları değerlerdir. Bu değerlere uyulması toplumca beklenir ama uyulmadığında kişi kınanmaz. Sözelimi insanlar düşün yapmadan evlendiğinde günümüzde kınanmamaktadır. Bu uygulamalar daha çok şartların uygunluğu ile ilgilidir.
- **Geçici Değerler:** Belirli bir dönemde ve belirli sürelerde kullanılan, uyulan moda değerlerdir. Bu değerler başka toplumlardan taşınabilir ya da toplumun bir bölümü tarafından oluşturulabilir. Toplum tarafından beğenilir, belli bir süre kullanılır ve sonra görünmez olur. Giysilerde görülen yıllık değişmeler gibi.

Genel sosyal değerlerin modern ve geleneksel olmak üzere iki tipinden söz edilmektedir. Geleneksel değerler zaman içerisinde değişime uğrayarak moderne dönüşmektedir. Yüzyıllardır da kullanılan bu ayrıma göre geleneksel değerler değişim geçirerek moderne dönüşmeye devam etmektedir. Modern ve geleneksel ayrımı için çok şey söylenmiş, genellemeler yapılmıştır. Ayrıntıya girmeksizin denilebilir ki ilkece, modern değerler alışkanlıktan uzak, akılcı, dış görünürlüğü ön plana çıkaran değerlerdir. Geleneksel değerler ise bunun aksine aşkın, soyut, sezgisel, ahlaki ve mahremiyetçi bir karaktere sahiptir (Başaran, 1996: 53).

Fichter (1997: 148) Sosyal olarak değerleri, toplumun sınıflandırma sistemine olduğu kadar davranış kültürüne, sosyal rollere ve sosyal süreçlere de yakından ilintilidir. Değerler bu bağlamda üç bakış açısından sınıflandırılabilirler:

- Değerler zorlayıcılık değerlerine göre sınıflandırılabilirler. Böylece değerler sosyal kişileri etkileme derecelerine göre düzenlenmiş olurlar.
- Sosyal değerler süreklilik gösteren ortaklaşa işlevler temelinde de düzenlenebilirler.
- Değerlerin en anlamlı sınıflandırılması, değerlerin kurumsal işlevlerine göre sınıflandırılmasıdır.

Toplumsal manada değerler insanları, insanlar değerleri yaşatır. Fakat değerler kadın-erkek, genç-yaşlı, zengin-fakir, okumuş-okumamış şeklinde sosyal kategorilere göre farklı düzeylerde algılanmaktadır. Değerlerle insan davranışları arasındaki ilişki tek yönlü ve bire bir değildir, değerlerin sosyal hayatta gerçekleşmesi karmaşık bir süreçtir (Aydın, 2003: 125).

Değerlerin insan doğasında nasıl oluştuğunu belirlemek ve özelliklerini ifade etmek için birçok bilim adamı çeşitli teoriler ortaya koymuşlardır. Bunlar;

Öncelikle Milton Rokeach (1973) literatürde değer kavramının iki farklı şekilde ifade edildiğini söylemektedir. Bunların, öncelikle “kişi” nin herhangi bir değere sahip olması veya herhangi bir “nesne” ye yüklenen değer tarzında ifade edildiğini ve bu kullanımın felsefede Charles Morris (1956), psikolojide Brewster Smith (1969) ve sosyolojide Robin Williams (1968) gibi farklı disiplinlerden olan bilim adamları tarafından da kabul gördüğünü ileri sürmektedir. Ayrıca Thomas ve Znaniecki (1918-1920), Hilliard (1950), Perry (1954), Katz ve Stotland (1959),

Lewis (1962), Campell (1963), Jones ve Gerard (1967) ve Handy (1970) gibi bilim adamlarının, değer problemine nesne boyutundan yaklaştıklarını ifade etmektedir (Özkul, 2007: 8).

Yukarıda da belirtildiği üzere bilim adamları tarafından değerlerle ilgili pek çok kuram geliştirilmiş ve sınıflandırmalar yapılmıştır. Bunlardan bir kısmı aşağıdaki gibi sıralanmıştır.

3.1. MİLTON ROKEACH'IN DEĞER SINIFLANDIRMASI

Değerler ile ilgili literatürde en çok kabul gören çalışmalardan biri ünlü sosyal psikolog Milton Rokeach'e aittir. Rokeach (1973) çalışmasında bir değerler seti oluşturmuş ve amaçsal ve araçsal olmak üzere iki ana kategoriye ayırmıştır. Amaçsal (terminal) değerler; bir kişinin yaşamı boyunca başarmayı amaçladığı değerlere ilişkin tercihlerini ifade etmektedir (Schermerhorn vd., 1991: 136). Buradaki amaçsal değerler; aile güvenliği, ahiret selameti, barış içinde bir dünya, başarı hissi, bilgelik, eşitlik, gerçek dostluk, güzellikler dünyası, heyecanlı bir yaşam, iç huzur, kendine saygı, mutluluk, olgun sevgi, özgürlük, rahat bir yaşam, sosyal onay, ulusal güvenlik, zevk olarak sıralanabilir (Bilgin, 1995: 89). Araçsal değerler ise, amaç değerlerle ilgilidir ve ilgili davranışlar amaç değerlere götürmek içindir. Amaçsal değerler yaşamın temel amaçlarını, araçsal değerler ise bu amaçlara ulaşmada kullanılacak davranış tarzlarını kapsar (Tokdemir, 2007: 25).

Amaçsal değerler, aynı zamanda uygun davranış ilkeleriyle birlikte, her toplumda olan birlikteliği ifade eder. Amaçsal değerler, sosyal değerlerin yorumu ve uygulanmasında farklılıklar olsa da, tüm toplumlarda her zaman ensest (aile içi yasak ilişki), cinayet, küfür ve hırsızlık gibi olumsuz durumlar için yasaklamalar getirmiştir. Diğer taraftan tüm toplumlar sadakat, arkadaşlık, sevgi ve adalet gibi tutumlara yüksek değerler vermiştir (Fichter, 1997: 153).

Rokeach tarafından yapılan sınıflamada 18 adet amaçsal ve bununla birlikte 18 adet araçsal değer yer almaktadır (Rokeach, 1973: 32-33). Rokeach'ın yaptığı değer sınıflaması Tablo 1'de gösterilmiştir.

Ayrıca Rokeach değer üzerine yapmış olduğu çalışmada Amerikan gençlerinin kendi değer farklılıklarının sebeplerini demografik etkenlere bağlamıştır. Ayrıca

yapmış olduğu diğer araştırmalarda da, kültürün değerler üzerinde çok etkili olduğunu ortaya çıkar mıştır (Kuvan, 2007: 119).

Tablo 1. *Milton Rokeach Amaçsal ve Araçsal Değer eşitleri*

Amaçsal Değerler	Araçsal Değerler
Rahat bir yaşam	İstekli (alışkan arzulu)
Heyecanlı ve aktif bir yaşam	Açık görüşlülük
Bir şeyi tamamlama duygusu (başarılı olma)	Becerili, etkili
Dünyada barış	Neşeli, sevinçli
Güzelliklerle dolu bir dünya	Temizlik, düzenlilik
Eşitlik (kardeşlik, fırsat eşitliği)	Yürekli
Aile güvenliği (sevdiklerini koruyabilme)	Bağışlayıcılık
Hürriyet (bağımsızlık)	Yardıms severlik
Mutluluk	Dürüstlük
İ uyum (içsel çatışmadan uzak)	Hayalcilik, yaratıcılık
Olgun bir aşk	Bağımsızlık (kendine yeterlilik)
Ulusal güvenlik	Entelektüellik (esneklik)
Zevk (keyifli bir yaşam)	Akıllılık, mantıklık ve tutarlılık
Günahtan arınmış, kurtarılmış	Sevilmek (iyi huylu ve sevgi dolu)
Kendi kendine saygı	İtaatkar, saygılı
Sosyal tanınma	Nezaket
Gerçek arkadaşlık (yakın dostluk)	Sorumluluk
Akıllılık (yaşamı olgunlukla anlamak)	Kendilik denetimi yüksek

Kaynak: Kara, (2007): *rgtsel Vatandaşlık*. s. 83.

İnsan davranışları yukarıdaki amaçsal ve araçsal değerlerin kombinasyonudur. Amaçsal değerler kendine saygı, zevk ve başarılı olma gibi kişisel değerler olabileceği gibi dünyada barış, ulusal güvenlik ve hürriyet gibi toplum merkezli de olabilir. Araçsal değerler bağışlayıcılık, yardıms severlik gibi kişiler arası ilişkileri düzenleyen ahlaki değerler olabileceği gibi bireyin kendini gerçekleştirmesine yardımcı olan becerili, mantıklı, entelektüel gibi yeterlilik değerleri de olabilir (Erçetin, 2001; Akbaş, 2004; akt. Tokdemir, 2007: 26)

3.2. SHALOM H. SCHWARTZ'IN DEĞER SINIFLANDIRMASI

Schwartz değerlerin ifade ettiği farklılıkların yine değerlerin amaç tipleri olduğunu ve değer tiplerinin üç evrensel gereksinimden kaynaklandığını varsaymaktadır. Bu temel varsayımları şu şekilde sıralamıştır (Roccas vd., 2002: 790); Biyolojik bir organizma olarak bireyin temel ihtiyaçları, bireyler arasındaki başarılı sosyal etkileşim gereksinimleri (örneğin yardımseverlik), toplumların ve grupların yaşamının devamını sağlayan sosyal gereksinimleri (örneğin uygunluk) olarak ifade etmiştir.

Schwartz (1992) değer teorisi, yukarıdaki üç evrensel gereksinimin neticesinde ve her birisinin altında yatan motivasyona göre 10 tane değer ortaya çıktığını ifade etmektedir. Tüm gruplarda bulunan değer sayısı elli altıdır. Aşağıda Schwartz değer gruplaması Tablo 2’de verilmiştir.

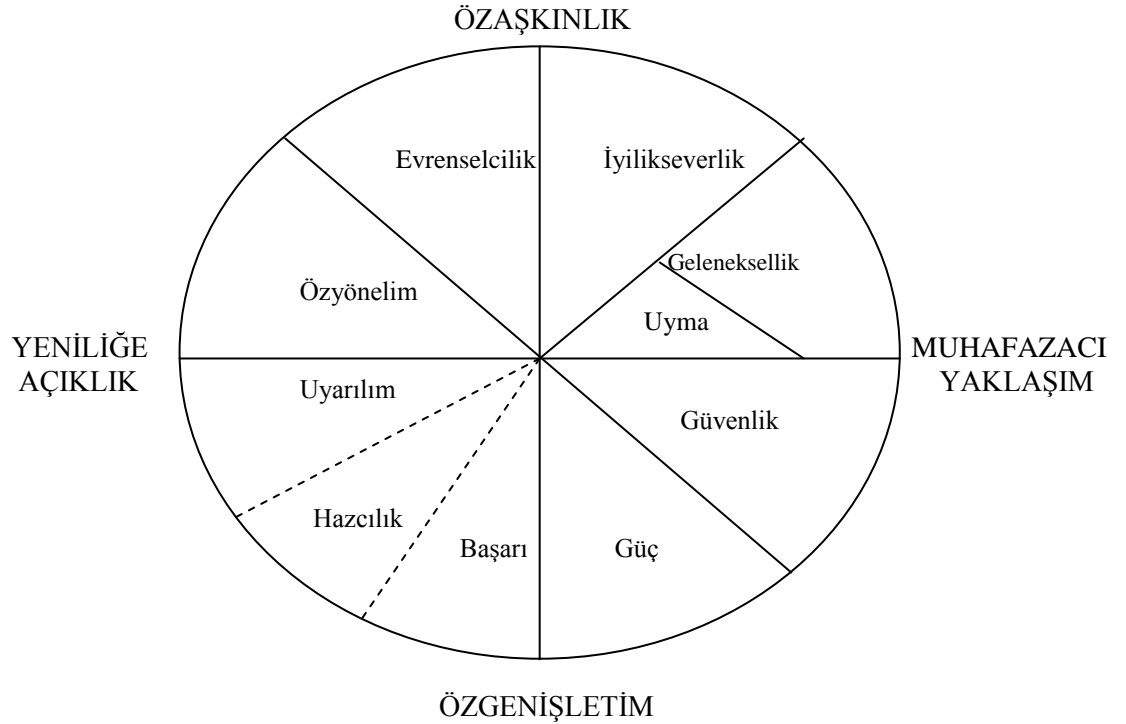
Tablo 2. Schwartz Değer Sınıflaması

Açıklama	Değerler	Kaynaklar
Güç (Power): Toplumsal konum, insanlar ve kaynaklar üzerinde denetim gücü.	Sosyal güç sahibi olmak, otorite kurmak, zengin olmak, toplumdaki görüntümü koruyabilmek (insanlar tarafından benimsenmek)	Etkileşim Grup
Başarı (Achievement): Toplumsal standartları temel alan kişisel başarı yönelimi	Başarılı olmak, yetkin olmak, hırslı olmak, sözü geçen biri olmak (zeki olmak)	Etkileşim Grup
Hazcılık (Hedonism): Bireysel zevke, hazza yönelim	Zevk, hayattan tat almak	Organizma
Uyarılım (Simulation): Heyecan ve yenilik arayışı	Cesur olmak, değişken bir hayat yaşamak, heyecanlı bir yaşantı sahibi olmak	Organizma
Özyönelim (Self-direction): Düşünce ve eylemde bağımsızlık	Yaratıcı olmak, merak duyabilmek, özgür olmak, kendi amaçlarını seçebilmek, bağımsız olmak (kendine saygılı olmak)	Organizma Etkileşim
Evrenselcilik (Universalizm): Anlayışlık, hoşgörü ve tüm insanların ve doğanın iyiliğini gözetmek	Açık fikirli olmak, erdemli olmak, toplumsal adalet, eşitlik, dünyada barış istemek, güzelliklerle dolu bir dünya, doğayla bütünlük içinde olmak, çevreyi korumak (iç uyum)	Grup Organizma
İyilikseverlik (Benevolence): Kişinin yakın olduğu kişilerin iyiliğini gözetme ve geliştirme	Yardımsever olmak, dürüst olmak, bağışlayıcı olmak, sadık olmak, sorumluluk sahibi olmak (gerçek arkadaşlık, olgun sevgi, manevi bir hayat, anlamlı bir hayat)	Organizma Etkileşim Grup
Geleneksellik (Tradition): Kültürel ya da dinsel töre ve fikirlere saygı ve bağlılık	Alçakgönüllü olmak, dindar olmak, hayatın bana verdiklerini kabullenmek, gelenekler saygılı olmak, ılımlı olmak (dünyevi işlerden el ayak çekmek)	Grup
Uyma (Conformity): Başkalarına zarar verebilecek ve toplumsal beklentilere aykırı olabilecek dürtü ve eylemlerin sınırlanması	Kibarlık, itaatkâr olmak, anne-babaya ve yaşlılara değer vermek, kendini denetleyebilmek	Etkileşim Grup
Güvenlik (Security): Toplumun var olan ilişkilerin ve kişinin kendisinin huzuru ve sürekliliği	Ulusal güvenlik, toplumsal düzenin sürmesini isteme, aile güvenliği, iyiliğe karşılık vermek (bağlılık duygusu, sağlıklı olmak)	Organizma Etkileşim Grup

Kaynak: Kuşdil ve Kağıtçıbaşı, (2000). Türk Öğretmenlerin Değer Yönelimleri ve Schwartz Değer Kuramı s. 61.

Yukarıda verilen Tablo 2’de değer tipleri yatay boyut ve dikey boyut olmak üzere iki ana boyut şeklinde gruplandırılmıştır. İlk boyut olan yatay boyutu güvenlik, uyma ve geleneksellik değer tipleri korumacı yaklaşım olarak, özyönelim ve uyarılım ise yeniliğe açıklık olarak adlandırılmıştır. İkinci boyut olan dikey boyutta ise evrensellik ve iyilikseverlik değer tipleri özaşkinlik, güç ve başarı ise özgenişletim olarak isimlendirilmiştir (Kuşdil ve Kağıtçıbaşı, 2000: 61).

Schwartz’ın (1992) değer kuramı, bu değer tipleri arasındaki dinamik ilişkileri belirlemeye yönelik olarak şekillendirilmiştir. Değer tiplerinin, güdüsel amaçları gereğince, birbirleriyle uyum ya da çelişki içinde olabilecek nitelik taşıdıkları görülmektedir. Değer tipleri arasında var olduğu öngörülen uyumluluklar ve çelişkiler Şekil 1’de belirtilmiştir.



Şekil 1. Değer Tipleri ve Ana Değer Grupları Arasındaki İlişkilerle İlgili Model

Kaynak: Bilsky, W. ve Schwartz, S. H., “Values and Personality”, European Journal of Personality s. 168

Dairenin çeperi üzerinde birbirinin karşısında yer alan değer tiplerinin çeliştikleri, birbirlerine yakın olarak yer alanların ise uyumlu oldukları öngörülmektedir. Birbiriyle çatışan değerler çember üzerinde merkezden zıt yönlere giderken, uyumlu değer tipleri çember içinde birbirine yakındır. Ayrıca çatışan değer

tipleri arasındaki zıtlıklar nedeniyle Şekil 1’de görüldüğü gibi değerler kendi içerisinde 2 ana boyut üzerinde gruplandırılırlar (Şener ve Hazer, 2009: 4).

Schwartz (1992) bunlardan ilkini *Yeniliğe Açıklık/Korumacı Yaklaşım [(Openness to Change)/(Conservation)]* boyutu olarak adlandırmıştır. Bu boyutun *Yeniliğe Açıklık (Openness to Change)* ucu *özyönelim ve uyarılım* değer tiplerinden oluşur ve bireylerin duygusal ve düşünsel ilgilerini önceden kestirilemeyecek biçimlerde izlemelerine olanak sağlayan değerlerden oluşur. Boyutun *Muhafazacı Yaklaşım* ucu ise, *güvenlik, uyma ve geleneksellik* değer tiplerinden oluşur ve bireylerin yakın oldukları kişilerle, kurumlarla ve geleneklerle olan ilişkilerindeki süreklilik ve belirliliğin sürmesine olanak sağlayan değerleri içerir (Bilsky ve Schwartz, 1994: 167).

İkinci boyut ise, *Özaşkınlık/Özgenişletim [(Self Transcendence)/(Self-Enhancement)]* olarak adlandırmıştır. Bu boyutun *Özaşkınlık* ucu *evrenselcilik ve iyilikseverlik* değer tiplerini; *Özgenişletim* ucu ise *güç, başarı ve hazcılık* değer tiplerini kapsar. Özgenişletim grubunun içindeki değerler bireyin, başkalarının zararına bile olsa, kendi çıkarları doğrultusunda davranmasına olanak sağlayan değerlerden oluşmaktadır. Özaşkınlık grubu ise, bireyin, yakın yada uzak tüm insanların ve doğanın yararı için, bencil amaçlarından vazgeçmesine yönelik değerleri kapsamaktadır. On değer tipi içerisinde yalnızca *hazcılık*, hem Yeniliğe Açıklık, hem de Özgenişletim değer boyutlarından değerleri içerisinde barındırır (Şener ve Hazer, 2009: 4).

3.3. ALLPORT, VERNON VE LINDZEY’İN DEĞER SINIFLANDIRMASI

Allport, Vernon ve Lindzey yaptıkları çalışmada altı boyutlu (estetik değer, teorik değer, dini değer, siyasi değer, sosyal değer ve ekonomik değer) bir değerler sistemi üzerinde durmuşlardır. Bu altı değer şu şekilde açıklanmaktadır (Allport, Vernon ve Lindzey, 1960, 124-130):

1. Estetik değer: Bir nesne ya da bir durumla karşılaşıldığı zaman, nesneye ya da duruma birey tarafından yüklenen estetik özelliklerdir. Şekil ve ahengin baskın olarak hissedildiği değerdir. Güzellik, zarafet, uyum, simetri gibi kavramlar estetik değeri yüksek olan bireyler tarafından benimsenen kavramlardır.

2. Teorik Değer: Bireylerin rasyonel teknikler kullanarak edindiği bilgilerle oluşturduğu değer sistemidir. Muhakeme, gözlem, eleştiri ve rasyonel düşünce bu değer kapsamında öne çıkan önemli kavramlardır.

3. Dini Değer: Bireyin benimsemiş olduğu kutsal ve ahlaki öğeler taşıyan inançlar sistemini ifade etmektedir. Evrenin anlamak ve muhakeme etmek bu değeri benimseyen bireyler için önemlidir.

4. Siyasi Değer: Güç elde etme ve bu gücü kullanma duygularını ifade eden değer boyutudur.

5. Sosyal Değer: sosyal değerler arkadaşlık, dostluk gibi unsurları kapsamaktadır. Bu değeri benimseyen bireylerin en fazla önem verdiği ve hayatı şekillendirildiği düşünülen kavram sevgidir. Bireyin amacı, gerçek sevgiye ulaşmak ve yakın dostluklar kurmaktır. Nazik, sempatik, özverili olmak sosyal değeri yüksek kişilerde görülen diğer özelliklerdir.

6. Ekonomik Değer: Maddi anlamda fayda sağlamak anlamındadır. Bireyin hedefi, ekonomik güç edinmek ve bu güçle diğerlerini geçmektir. Faydacı ve pratik tavırlar önemlidir.

Bu altı değer boyutu bireyler arası farklılıklar göstermektedir. Birisi için daha önemli olan değer bir diğeri için daha önemsiz olabilmektedir. Bireyin önem verdiği bir ya da birkaç değer birlikte onun hayatını belirler ve yön verir. Kişilerin kendileri için seçtikleri veya yoğun olarak önemsedikleri değer boyutu, o kişinin hayattaki amacını oluşturmaktadır (Allport, Vernon ve Lindzey, 1960: 133).

3.4. GEERT HOFSTEDENİN DEĞER SINIFLANDIRMASI

Hofstede değerler ile ilgili çalışmalarda bulunmuş araştırmacıların başında gelmektedir. Hofstede'nin kuramına göre bireylerin belirli durumlarda, olaylara benzer tepkiler verdiklerini belirlemiştir. Bu durumu da zihinsel programlamanın varlığına bağlamıştır. Kişinin zihinsel programının iyi bilinmesi o kişinin davranışlarını tahmin etmede kolaylık sağlayacağını söylemektedir. Zihinsel programlama üç farklı düzeyde kendisini göstermektedir. Bunlar (Hofstede, 1980: 14-16):

1. Evrensel Düzey: Bütün insanlar için ortak davranışları ifade eder. Gülmek, ağlamak, arkadaşlık, saldırganlık gibi biyolojik sistemin sonucu gelişen faaliyetler bu düzeyde yer alır.

2. Kolektif Düzey: Belirli grup veya zümreyi temsil eden insanlar için aynı statü grubunu ifade eder. Bu düzeyi bireyler aynı grup içindeki insanlarla ortak paylaşımda buldukları durumlar için geliştirmiştir. Bir toplumun üyelerinin aynı dili konuşması, benzer yemek alışkanlıklarına sahip olması kolektif düzeyin etkisinde gerçekleşmektedir.

3. Bireysel Düzey: Bireysel düzey, tüm insanlarda birbirinden farklıdır. Aynı kültür içinde farklı davranışların ortaya çıkması bireysel düzeyin bir sonucudur.

Hofstede, zihinsel programı açıklamak için değer ve kültür kavramlarından yararlanmıştır. Değeri, belirli bir durumu diğerine tercih etme şeklinde tanımlamaktadır. Buna ek olarak değerlerin, toplumların ve bireylerin sahip olduğu özellikler olduğunu ve bir topluluğun kültürünü belirlediğini söylemektedir. Bu durumda bireyin seçtiği durum, diğerini tercih etmesinin nedeni sahip olduğu zihinsel programlamasının bir sonucudur. Birbirinden farklı düşünen farklı tavırları, farklı yaşam amaçları olan bireylerin farklı seçimler yapması, dolayısıyla farklı değer yargılarına sahip olması kaçınılmazdır (Hofstede, 1980: 19).

3.5. GEORGE W. ENGLAND'IN DEĞER YAKLAŞIMI

England (1973: 30), insanların davranışlarının değerler ile olan ilişkileri konusunda kuramsal bir yaklaşımda bulunmuştur. Buna göre çağdaş değer, ilgili inançlara cevap veren, insanların kişisel özellikleri dikkate alınarak tasarlanan ve değerlerin davranışsal bağıntısını açığa çıkaran bireysel değer sistemlerine yönelik bir ölçme yaklaşımının geliştirilmesinde kullanılmıştır. Bu yaklaşım, bir bireyin davranışları hakkında kesin yargıya varılmadan önce bireyin değerlerinin davranışları üzerindeki etkisini çevresel faktörlere bağlı olarak ele alınması gerekmektedir şeklinde bireylerin değerlerini saptama yönünde bir çalışma yapılmıştır. Ayrıca bu yaklaşım, bireylerin kişisel değer sistemleri hakkındaki verilerin yorumlanmasında da kullanılmaktadır (Akt. Kuvan, 2007: 116). Toplam

değer alanı, kişilerin sahip olabilecekleri tüm potansiyel değerleri kuramsal olarak içerir. Potansiyel değer davranış ile ilgili olmayan değerler ve yaratılan değerler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bunlar:

1. Davranış ile İlgili Olmayan Değerler: Bu değerlerin davranış üzerinde neredeyse hiç etkisi yoktur.

2. Yaratılan değerler: Bu değerler niyet edilen ve sözde değerlerdir. Yaratılan değerler de üç alt başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar:

- **İşleyen değerler:** Kasıtlı durumdan, gerçek davranışa dönüştürülme olasılıkları yüksek değerlerdir.
- **Adapte edilmiş değerler:** Durumsallık faktörler nedeniyle davranışları etkileyebilen değerlerdir.
- **Niyet edilmiş değerler:** Kasıtlı durumdan davranışa dönüştürülme olasılığı göreceli olarak düşük olan değerlerdir.

Bu model aynı zamanda, değerlerin davranışı etkilediği iki yolu gösterir; davranış yönünü değiştirme ve algılama durumunu örtme. Ayrıca model, bir bireyin belirli şartlar altında davranışları hakkında kesin ifadelerde bulunmadan önce, değerlerin davranış üzerindeki etkisinin, diğer çevresel ve zorlamalara bağlı olarak düşünülmesi gerektiğini göstermektedir. Çünkü değerler olayın tümünü değil, yalnızca bir parçasını oluşturur (England, 1973: 30; akt. Kuvan, 2007: 116).

3.6. MASLOW'UN DEĞERLER YAKLAŞIMI

Maslow'un (2001) değerlerle ilgili temel düşüncesi; insanlar ortak değerlerle yaşama başlarlar ve daha sonra hayatın akışı içerisinde ait olduğu toplumda sosyalleşmesi sonucunda, bireylerin değerlerinde değişimler meydana getirebilirler. İnsanlar ihtiyaçlarına göre değerlerini spesifik olarak belirler. Her bireyin farklı ihtiyaçlarının ortaya çıkmasıyla birlikte buna bağlı olarak farklı değer yargıları oluşur. Bu ihtiyaç ve değerlerin sıralanmasıyla da, ihtiyaçların hiyerarşisi ortaya çıkmaktadır. Bu hiyerarşi içerisinde, ihtiyaçların gerçekleştirilme sırası önemli olmaktadır. En alt seviyede yer alan fizyolojik ihtiyaçlar, her birey için temeldir. Daha sonra üst seviyedeki ihtiyaçlar sırasıyla gerçekleştirilmeye çalışılır (Dereli, 1976: 158)

Maslow (2001), bireyin hayatı boyunca yeri ve zamanı geldikçe hiyerarşik düzen içerisinde ihtiyaçlarının farkına vararak, bu ihtiyaçlarını karşılama çabasıyla değer problemini çözmeye çalışmaktadır. İnsanların sahip oldukları kapasiteleri ve yaşam şekilleri, onların ihtiyaçlarını belirler. Bu nedenle mevcut kapasiteler, bireylerin değerlerinin oluşumunu sağlamaktadır. Ayrıca bu ihtiyaç ve değerlerin gelişim süreci içerisinde hiyerarşik bir yapıya sahip olarak sıralandığını belirtmektedir. Diğer bir ifade ile bireylerin gereksinimlerin belirli bir sıra izlediğini, bu sıraya uygun biçimde aşağıdan yukarıya doğru bir gereksinme giderilmedikçe bir üst gereksinmeye geçilmediğini ileri sürmüştür (Miller, 1966; akt. Kuvan, 2007: 106-107).

Maslow (2001), insanoğlunun değerlerinin oluşumunun tek amacının kendini gerçekleştirmek olduğunu ifade etmektedir. Kendini iyi tanıyan ve ihtiyaçlarını ortaya koyabilen birey, tatmin edilen her bir ihtiyacın sonunda başka ihtiyaçlarının da ortaya çıkacağını ve aslında bu ihtiyaçların en üst basamağında ise insanın kendini gerçekleştirmesinin olduğunu bilmektedir. Bu ihtiyaçların aynı zamanda değerlere karşılık geldiğini belirterek, değerlerin oluşumunun da bu hiyerarşik yapı içerisinde gerçekleştiğini belirtmektedir

Değerler kuramı açısından bir deney üzerinden örnek veren Maslow, beslenme alışkanlıklarının tespiti hakkında serbest bırakılan tavukların, kendileri için iyi olanı seçme konusunda farklılıklar sergilediklerinden söz etmektedir. İyi seçim yapan denek, iyi seçim yapamayana göre daha güçlü ve baskın olmaya başlamış ve her şeyden en iyi şekilde yararlanmıştır. İyi seçim yapan deneğin beslenme tarzı, iyi seçim yapamayan deneğe uygulandığında onların da güçlenmeye başladıkları fakat asla daha iyi seçim yapan deneğe yetişemediklerini gözlemlemiştir (Maslow, 2001: 160-161; akt. Özkul: 2007: 11).

İnsani değer kuramı açısından bakıldığında da yukarıdaki verilere benzer sonuçlar ortaya çıktığı görülmektedir. İyi seçim yapanlar daha güçlü olurlar. Bu bütün canlılar için geçerli olduğu gibi insan için de geçerlidir. Maslow, insanların yapısal farklılıklarından yola çıkarak, değerlerin bazılarının bütün insanlar için geçerli, bazı değerlerin ise belirli tiplerdeki bireyler için geçerli olduğunu belirterek bu değerlerin toplumsal olarak paylaşılan değerler olduğunu söylemektedir. Kısaca

söylemek gerekirse Maslow'a göre değerler ihtiyaçlara bağlı olarak oluşmaktadır (Maslow, 2001: 160-161; akt. Özkul: 2007: 11).

3.7. SPRANGER DEĞER SINIFLANDIRMASI

Spranger 1928 yılında altı temel değer grubu oluşturmuştur. Bu grupların her biri için insanların bireysel yapı itibarıyla altı değer tipinden birine dahil olacağını söylemiştir. Bu değer tipleri Tablo 3'de verilmiştir (Tokdemir, 2007: 24-25).

Tablo 3. *Spranger Değer Sınıflandırması*

Bilimsel Değer	Gerçeğe araştırmaya, bilgiye, muhakemeye ve eleştirel düşünceye önem verir. Bilimsel değerleri olan deneysel, eleştirici, akılcı ve entelektüeldir.
Ekonomik Değer	Ekonomik amaç ve araçları kapsar. Yararlı ve pratik olana değer verir. Ekonomik değerlerin hayatta önemsenmesi gerektiğini belirtir. Bireysel faydayı ön planda tutar.
Estetik Değer	Çevresindeki nesnelere güzellik arar. Simetri, uyum ve forma önem verir. Birey hayatı olayların bir çeşitliliği olarak görülür. Sanattan bir fayda beklemeden sanatın toplum için zorunluluk olduğunu düşünür.
Sosyal Değer	Başkalarını sevmeye, yardım ve bencil olmama esastır. En yüksek değer insan sevgisidir. Bu insan sevgisini insanlara sunar. Nazik, sempattır, bencil değildir.
Politik Değer	Her şeyin üstünde kişisel güç, etki ve şöhret vardır. Esas olarak kuvvetle ilgilidir.
Dini Değer	Evretil bir bütün olarak kavrar ve kendisini onun bütünlüğüne bağlar. Dini uğrunda dünyevi hazları feda eder.

Kaynak: Tokdemir, (2007). Tarih Öğretmenlerinin Değerler ve DeğerEğitimi Hakkındaki Görüşleri s. 24-25.

Spranger, "Types of Men" (1928) adlı eserinde dindar, politik, sosyal, estetik, ekonomik ve teorik olmak üzere altı temel insan tipi olduğunu belirterek, söz konusu bu tiplerin her birinin de kendisine has bir değer sistemiyle yönlendirildiğini ifade etmektedir. Bunlar (Yapıcı ve Zengin, 2003: 182-183);

- **Sosyal değerleri benimsemiş insanın** en önemli değeri insan sevgisidir. Bu sevgi çevresindeki her şeye yansıyabileceği gibi sosyal insanlar bu sevgiyi hayatın önemli bir amacı olarak görürler. Kültürel, ahlaki ve dini tutumları kuvvetli olan sosyal insanlar hayatları boyunca nazik ve sempatik olmaya çalışırlar. Teorik, estetik ve ekonomik değerleri insanın dışında görürler.

- **Estetik insan** sanatçı ruhludur. Çevresinde onun gözlem alanına giren her şeyin belli bir düzene sahip olması gerekir. Estetik insan sanatı bir kazanç olarak görmemekle birlikte çevresindeki güzelliklerle ilgilenerek mutlu olurlar. Estetik insanın mutlaka sanatçı olması gerektiği ise yanlış bir düşüncedir. Çünkü estetik insan hayatın her noktasına sanatla bakmayı bildiğinden yaptığı her işe estetik değerler katar.
- **Ekonomik (faydacı) değerleri ön planda tutan insan** ise kendileri için faydalı ve kullanılabilir olana daha çok önem verme eğilimindedirler. Diğer bir ifadeyle tutum ve davranışları kendilerine neyin ne kazandıracacağı üzerine kuruludur.
- **Bilimsel insan** bilgiye son derece önem verir. Gerçeğin keşfedilmesine yönelik çalışmalar yapan bilim insanı, olayların güzelliği ve faydasından çok gözlemi ön planda tutar. Bu sayede gerçek bilgiye ulaşmaya çalışan bilim insanları eleştirel ve akılcı insanlardır. Ayrıca bu tip insanlar yenilikçi olmaya çalışırlar.
- **Dindar insan** geleneksel ve dini değerlerini ön planda gören evreni bir bütün olarak anlamayı ve kendini o bütünlük içerisinde görmeyi tercih eden dindar insanın, zihinsel yapısının şekillenmesinde dini inançları ve dini duyguları önemli bir yer tutar.
- **Politik insan** güç, kuvvet, ün ve diğer insanlar üzerinde etkiye sahip olmak isteyen kişilik yapısına sahiptir. Bu tipteki insanlar sadece politikayla ilgilenen ya da politikanın içinde kalan insanlar olarak değerlendirmemek gerekmektedir. Çünkü bu insanları esas olarak motive eden ve harekete geçiren kuvvetli olma hissidir. Esasen siyasi ve politik gelişmelerle yakından ilgilenmeleri bu durumdan kaynaklanmaktadır.

4. DEĞERLERİN İŞLEVLERİ

Sözlükte görev anlamına gelen işlev (fonksiyon), sosyolojide herhangi bir sosyal olgunun, bütün içinde yerine getirdiği görev demektir. Hala sosyolojide geçerli olan kural, bir insani ögenin tanınmasının işlevlerinin bilinmesine bağlı olmasıdır. Değerlerde beşeri bir durumu ifade ettiği için bu durumun dışında değildir.

Değerlerin işlevi, “bütün beşeri olayların gerçekleşmesinde belirleyici olmak” şeklinde formüle edilebilir. Siyasi, estetik, sosyal, ailesel, bütün beşeri olaylar değerle ifade edilirler. Yapılan her türlü eylem için bir hedef oldukları kadar sonucunu da değerlendirmeye yarayan değerler her şeyden önce bir ölçek görevini yerine getirirler. Yani değerler eylemin başında, sürecin bizzat içinde ve sonunda yer alırlar. Çünkü bu, insanın bilinç dünyasında ve vicdanında başlayan bir etki biçimidir. Bu çerçevede değerlerin bazı görevleri şöyle sıralanabilir (Fichter, 1997: 139):

- Değerler, yargılamada birer araç olarak kullanılır.
- Kişilerin dikkatini istenen, yararlı ve önemli görülen kültür nesnelere üzerinde odaklaştırırlar.
- İdeal düşünme ve davranma yollarını gösterirler.
- Sosyal rollerin sevilmesinde ve gerçekleştirilmesinde rehberlik ederler.
- Sosyal kontrol ve baskı araçları görevini yerine getirirler.
- Dayanışma araçları olarak devreye girerler.

Gerçekten de değerlerin en önemli işlevi, sosyal hayatı biçimlendirmeleri ve belirlemeleridir. Hukuk, din, dil, sanat gibi tüm kültürel veya tarihsel olguların tümü bir değer yapısının oluşmasıdır. Yani her tarihsel varlık alanı kendine has yapı veya kurallar içinde bir değeri göstermektedir. Meselâ hukuk, hak, adalet, söz verme, emek, mülkiyet, vb. gibi değerlerin, bir yaptırım gücüne bağlı normlar olarak sosyal ilişkiler dünyasında somutlaşıp şekillenmesidir. Sözgelimi “Vaktinde ödenmemiş bir borç” örneğinde hukuk, ihlal edilen “söz verme, mülkiyet, hak” gibi belli değerleri ifade etmeye çalışmaktadır ve sanat, sevgi, acıma gibi bir yüksek değeri gerçekleştirmektedir. Burada hemen değişime uğramayan yüksek değerler bir belirleyici görevi yaparak, değişken olan toplumsal durumlarda o topluma özgü yeni şekiller meydana getirmektedir (Aydın, 2010: 41-42).

Gökçe (1994) çalışmasında değerlerin işlevlerini şu şekilde sınıflandırılmıştır (Özensel, 2003: 230-231):

- Sosyal değer, temel seçici oryantasyonun standardıdır. Yani değerler, bilinçli ve amaçlı davranışın genel ölçütüdür. Bu bakımdan değer, sosyal

bir davranışta bulunan bir kişinin olgu ve istekleri için temel atıf noktası görevini görmektedir.

- Değerler, kültürel olarak şekillendirilmiş ve kültür üzerinde de yönlendirici etkisi mevcuttur. Bu manada değerler, belli bir kültürün gelişme süreci içinde şekillenmektedir. Bu da genel olarak sembol, moral ve estetik normlar, davranış şekilleri olarak belirginleşir. Bu açıdan değerler, kültürün temelini oluşturmaktadır.
- Değerler, insanlarla özdeşleşmiştir. Yani sosyalleşme sürecinde değerler, kişiler tarafından öğrenilmekte ve benimsenmektedir. Kısaca, kişinin kişilik yapısına uyum göstermektedir. Bunun doğal bir sonucu olarak değerler, bireyin kişilik yapısının bir parçası olarak görülmektedir.
- Değerler, sosyal bir boyuta sahiptirler. Yani değerler, hem zihinsel (arzu ve eylem boyutunu belirten) hem de duygusal yönü belirten ifadelerdir. Sosyal değerler, belli sosyal sonuçlara yol açarlar. Bu sosyal sonuçlar literatürde, sosyal değerlerin işlevleri olarak adlandırılmaktadır.

5. DEĞERLERLE İLGİLİ YAPILAN BAZI ÇALIŞMALAR

Değerlerle ilgili literatürde birçok çalışma ve araştırma (Morris 1956; Başaran 1993; Arda 1993; Ralston vd. 1993; Devos, Spini ve Schwartz 2002 ve Sagie vd. 2005) yapılmış olup bunların başlıcaları şu şekildedir;

Başaran'ın (1993) araştırmasında, A. Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü öğrencilerinin ahiret mutluluğunu, iç huzur, fazilet aile güvenliği, Arda'nın (1993) çalışmasında ise A. Ü. Tıp Fakültesi öğrencilerinin ölümden sonra mutlu olmayı amaç değer olarak benimsedikleri gözlenmiştir. Söz konusu her iki çalışmada da Rokeach'ın değerler ölçeğinde bulunan amaç değerlerle birlikte, bireyin dünyevi yaşantısında din odaklı güdülenme sağlayan dinsel değerlerin laik okullarda eğitim gören öğrenciler tarafından da benimsenen değerler olması, aslında toplumun dini değerlerinin sosyo-kültürel yaşamda önemli bir değer olarak yer aldığı göstermesidir. Bu nedenle gerek sosyal kimliklerin gerekse bireysel kişiliklerin oluşmasında ve şekillenmesinde dinsel inançların doğrudan ya da dolaylı etkisinin hissedildiği anlamına gelebilir. Dinsel değerlerin toplumun çok farklı kesimleri tarafından benimsenmiş olması, hem kültürümüzde dinin önemli bir yere

sahip olmasıyla hem de dinin insanın anlam arayışına bir yanıt vermesiyle ilişkilidir (Yapıcı ve Zengin, 2003: 188).

Ralston vd.(1993) yönetsel değerler arasındaki benzerlikler ve farklılıkları incelemiştir. Bu çalışmada, batı kültürleri içinden dört değer ve doğu kültürlerinden dört değer ölçüt olarak kullanılmıştır. Burada Hong Kong, A.B.D. ve Çin Halk Cumhuriyeti'nden yöneticilerin değerleri karşılaştırılmıştır. Bu çalışmada asıl amaç yönetsel değerlerin benzerlik ya da farklılıklarının anlaşılmasına yardım etmek ve üzerinde çalışılan ülkelerdeki yönetsel değerlerin benzerlik ve farklılıklarını araştırmaktır. Sonuçta, ülkeler arasında yönetsel değerlerde benzerlikler olduğu gibi önemli farklılıklar da görülmüştür. Hong Kong'un değerler yönünden A.B.D. ve Çin Halk Cumhuriyeti'nden farklı, kendi öz değerlerinde eşsiz olduğu görülmüştür. Ülkeler arasında farklılıkların olması bu toplumlarının yöneticilerinin kültürüne bağlanmıştır (Aydın, 2005: 22).

Değerlerle ilgili bir başka çalışmada Morris (1956) tarafından yapılan değerlerin sınıflandırılması ile ilgili çalışmadır. Morris, yedi temel *yaşam yolu* önermiştir. Bunların her biri, değerlerin düzenlenmesinin farklı bir yoludur. Morris, düşüncelerine dayalı olarak bir ölçek geliştirmiştir. Denekler, kendilerine sunulan farklı yaşam yollarını değerlendirmektedirler. Uygulamalar sonunda yapılan tercih analizleri, temelde beş esas değer ortaya çıkarmıştır. Bu beş temel değer, şu noktalarda yoğunlaşmıştır (Aydın, 2005: 22):

1. İnsancıl konulara sorumlu, titiz ve zekice katılma ve kazanılmış olan şeyleri değiştirmekten ziyade, takdir etme ve koruma.
2. Engelleri aşmada güçlü etkinlik ve kazanılmış şeyleri korumaktan ziyade, değiştirme girişimi.
3. Benlik bilincinin, iç görünüm yüksekliği, zengin bir iç yaşam, bütün canlılara karşı derin bir sempati, insanlar ve eşya üzerinde kontrol kabul etmeme.
4. Başkalarını kabul ve onlara karşı sempati ile tepkide bulunma, onlara hizmet etme ve onların ihtiyaçlarına uyma.
5. Her türlü zevk.

Sagie vd. (2005) ise yaptıkları çalışmada bireysel değerler, bireysel ve kolektiflik boyutlarına bakılmıştır. Araştırmanın uygulandığı İsraili ve Filistinli katılımcıların genel yaşam ve iş değerleri arasında benzerlikler olduğu görülmüştür. Bu benzerlikler yanı sıra özel ve genel değer yargıları arasındaki ayrılıklar İsraililer arasında daha fazladır. İsraililer bireysel değerlerini özel hayatlarını yönlendirirken daha fazla dikkate alırken toplumsal yaşamla ilgili değerleri ise daha az önemsedikleri belirtilmiştir.

Devos, Spini ve Schwartz'ın (2002) değer çatışmaları ve örgütlerde güven üzerine 265 üniversite öğrencisi ile yaptığı çalışmada muhafazakâr değerlerin sıralamada öncelikli olması kurumlara olan güveni daha da attırırken değişime açıklık değerinin üst sıralarda olması ise kurumlara güvenin olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır. Başka bir deyişle kurumlara güvenle güvenlik, uyumluluk, gelenek gibi değerler olumlu, kendine yönelimlilik olumsuz ilişkilidir (Asan vd, 2008: 20).

6. İŞ DEĞER KAVRAMI

Kişinin değerler dünyası, onun hayata bakışını, dünya görüşünü, hayat felsefesini belirlemektedir. Bu sebeple değerler, kişiliğin oluşup gelişmesinde önemli bir fonksiyona sahiptir. İnsanın kişiliği bu değerler arasında yaptığı tercihleriyle yakından ilgilidir. Değerlerin önem sıralaması, kişiliğin genel yapısını şekillendirdiği gibi, kişiliğin işe yansımaları bununla beraber bağlı bulunduğu meslek grubundaki iş değerlerinin de oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Şentürk, 2010: 53). Günümüzde işte geçirilen zaman insan hayatında önemli bir yer tutmaktadır. Çalışanlar güncel hayatındaki sosyal aktivitelerinde olduğu gibi çalışırken de bir takım değerleri geliştirirler (İnançoğlu, 2002: 150).

Değerler, bireysel ve örgütsel hayatı etkileyen, kararların, davranışların, insan ilişkilerinin, örgütsel davranışın, ast-üst ilişkilerinin, örgüt çevre ilişkilerinin ve daha pek çok konunun temel belirleyicilerindedir. Bireylerin ve örgütlerin kendine özgü değerleri bireylerin örgütte ve dışında nasıl davranacağına ilişkin ipuçları sağlar (Taş, 2010: 211).

Değerlerin iş hayatına aktarılması 1920'lerin sonunda Hawthorne'la başlamıştır. Daha sonra kuramcılar, çalışma koşullarının ve insan özelliklerinin işteki

davranışa etkisini incelemeye başlamışlardır. Allport ve arkadaşlarının 1930'lardaki değer çalışmaları da işte kullanılabilir potansiyeline sahip olmuştur. Bununla birlikte 1960'larda ise iş etiği konusundaki çalışmalar yaygınlaşmıştır. 1970'lerde iş değerleri konusundaki çalışmalar hız kazanmış ve iş değerleri ölçeklerinin geliştirilmesi ile desteklenmiştir (Kubat, 2007: 12).

6.1. İŞ DEĞERLERİ KAVRAMININ TANIMI

Modern ve gelişmiş toplumlarında iş hayatı; çalışma saatlerinin uzaması, bireylerin günlük yaşamdaki zamanlarının büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Bundan dolayı iş hayatı bireyler için sadece çalışma saati ve gelir kaynağı olmasının yanında aynı zamanda sosyalleşme, işin aile kurumunun bir parçası haline gelmesi, sağlık, eğitim, tüketim sosyal sınıf gibi konularda hayatın şekillenmesine katkıda bulunmaktadır. Bu durum da gösteriyor ki yaşam değerleri ile iş değerlerini birbirinde ayırmak pek mümkün olmamaktadır (Özmete, 2007: 19).

İş değerleri aslında genel yaşam değerlerine benzerlik göstermekte ve yine yaşam değerleri gibi arzu edilen sonuçlara ulaşmak amacıyla geliştirilen davranışlar ile ilgili inançlardır. İş içinde beklenen durumun ne olduğu belirlenirken, farklı iş alternatifleri arasında seçim yapabilmeye ve iş sonuçlarını değerlendirilmeye yardımcı olan prensiplerden yararlanılmaktadır. Bireyler meslek seçiminde bulunurken kendi hayatlarında önemli olan prensipleri, vazgeçilmez olguları düşünerek bir davranış şekli geliştirirler. Bireyin seçmiş olduğu meslek aynı zamanda yaşamsal değerlerini de gösteren bir durumdur (Eliznur, 1984: 379).

İş değerleri ve yaşam değerleri toplumsal olaylardan etkilenecek değişebilir (Koca, 2009: 85). Hoeflin (1984) iş değerlerini etkileyen olayları Tablo 4'de sıralamıştır (Özmete, 2007: 27).

Hoeflin (1984)'in iş değerlerinin etkilendiği olayların verildiği Tablo 4'de 1980'lerden sonraki dönemlerde (2010 yılına kadar) yine aynı şekilde istihdan sorunları, enerji kaynaklarının sınırlı olması, teknolojik gelişmeler, tıbbi ilerlemeler ve alternatif yaşam şekillerinin kabul görmesi gibi faktörler bu dönemlerde de önemini yitirmeyerek güncelliğini korumuştur.

İş değerleri bireyin çalışma ortamındaki rolü gereği tatmin edilmesini beklediği değerlerdir. Mali refah, fedakarlık, başarı ve sorumluluk çalışma

değerlerinin örneklerindedir. Kültürel çevre ve bireyin işe ilişkin değerleri, meslek seçim sürecini etkileyen en önemli etkenlerdir. Meslek seçimini, kariyer planlama ve geliştirme süreci ile genel yaşam değeri de çok yönlü olarak etkileyen unsurlardır (Brown, 2002: 49).

Tablo 4. İş Değerlerini Etkileyen Olaylar

1930'lar Koruma (Ekonomik Sıkıntı)	1940'lar Vatanseverlik (2. Dünya Savaşı)
İşsizlik oranı çok yüksek	Kadınlar ve erkeklerin askere alınması
İşçi örgütlenmesi yok	Savunma sistemlerinin gelişmeye başlaması
Çocuk işçilere ilişkin yasalar yetersiz	Sivillerin mallarında kısıtlama
Sosyal güvenlik sistemi yok	Vesika ile satışlar
Medya olarak yalnızca radyo var	Kadının iş gücüne katılmaya başlaması
İş geliştirme programları yetersiz	İlk atom bombasının kullanılması
Grevler	Çocuklar için gündüz bakım merkezlerinin açılması
Doğum kontrolü uygulamalarının ortaya çıkması	Endüstrinin yeniden yapılanması
Savaşın devam etmesi	
1950'ler Refah (Tüketici Ürünleri ve Tüketim)	1960'lar Harekete Geçme (Toplum ve Birey İçin)
Yüksek Öğrenime devamın artması	Kadının statüsünü geliştirme
Tüketici ürünlerinin üretimi	Daha büyük bir toplum
Tüketici refahı	Sivil hakları
Nüfus artışı	Vietnam savaşı
Medya olarak televizyonun ortaya çıkması	Sanat ve insana odaklanma
Uçak seyahatlerinin artması	Kent ve konut geliştirme
Kadının iş gücüne katılmaya devam etmesi	Nükleer göç
Kore savaşı	Mülteciler
Kente göç	Okullaşma
	Ayrımcılığı önleme
	Organ nakli uygulamalarının başlaması
	Geleneksel olmayan yaşam biçimi
1970'ler Araştırma (Güç Oluşturma)	1980'ler Teknolojik Gelişme (İleri Teknoloji)
Seçmen yaşını düşmesi	İşsizlik oranının yüksekliği
Çevresel sorunlar	Enerjinin sınırlı olması
Dünya genelinde enerji krizi	Teknolojinin gelişmesi
Grevler	Uluslararası ticaretin yerel ekonomiye etkileri
Grup gösterileri ve ayaklanmalar	Organ nakli, tüp bebek, kalp ameliyatları gibi tıbbi ilerlemeler
Paranın değerinin düşmesi	Alternatif yaşam biçimlerinin kabul görmesi
Enflasyon	
Bilgisayar teknolojisinin gelişmeye başlaması	
Kentleşme	

Kaynak: Özmete, (2007), İş Yaşamında Değerler s. 27.

İş değerleri bireylerin çalışma hayatlarında aradıkları özellikler, tatmin ve ödüllerdir. İş değerleri, bireylerin işlerinde nelere önem verdiğini, işteki faaliyetin sonucundaki beklentilerini göstermektedir. Bireyin kendine sorduğu, ne için çalışıyorum, mesleğimden ve hayattan ne bekliyorum gibi sorulara verdikleri cevaplar, kişinin iş değerlerini oluşturmaktadır (Avcı, 2011: 8).

İş değerleri konusu geniş bir inceleme alanına sahip olması nedeniyle bu konuyla ilgili olarak literatürde çeşitli tanımlamalara rastlamak mümkündür.

Süper (1970) iş değerlerini, insanların işten beledikleri nitelikler olarak tanımlarken, Zytowsky'ye göre (1970) işle ilgili değerler, ihtiyaçlar düzeyi ve tatmin derecesi arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir. Elizur (1991) ise iş değerlerini bireylerin işin sonunda elde edilen çıktıya yükledikleri değer olarak tanımlamıştır (Temirbekova, 2006: 123).

Başka bir tanımda iş değerleri, iş ortamında ortaya çıkan durumlara karşı gösterilen önem, istek ve arzu şeklinde tanımlamıştır (Knoop, 1994: 683). İş değerleri, iş rollerinin anlaşılmasına, gelişimine ve ayarlanmasına eleştirel bakış olarak da tanımlanabilir. İş değerleri hareketlere, eğilimlere, yargılara ve durumlarla nesnelere karşılaştırmaya yön veren inanç veya standartlardır. Elizur (1984) ile Sagie vd. (1996), iş değerinin bireylerin iş ile ilgili ortaya çıkan belli sonuçlara yüklediği önem olarak tanımlamışlardır bu bağlamda iş değerleri kişilerin iş yerinde devamlılığını sağlayan ödül ve amaçlardır. Wollack vd. (1971), iş değerlerini işi başarma isteği ile ilgili içsel değerler olarak tanımlamışlar ve terfi alma, statü sahibi olma ile alacağı ücrete karşı geliştirdiği davranışların iş değerlerini etkileyebileceğini belirtmişlerdir (Kuruüzüm vd., 2010: 187).

Robbins'e (1996) göre iş değerlerini belirleyen protestan iş etiği, varoluşçuluk felsefesi, uygulamacı/pratik yaklaşım ve son kuşak olmak üzere dört genel dönem ortaya çıkmaktadır. Bu da Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5'de Robbins (1996) iş değerlerini dönemsel bazda ele alarak 1940-1950 arasında çok çalışkan, kurumuna sadık çalışanların olduğu Protestan iş etiği dönemi, 1960-1975 arasında yaşam kalitesine önem veren ama aynı zamanda itaatkar bir anlayışın olduğu varoluşçuluk felsefesini, 1976-1980 arasında iş ortamında hırsla ve birlikte çok çalışarak başarının hedeflendiği pratik yaklaşımı ve 1990 yılından

günümüze kadar olan süreci ise iş ortamında esneklik, iş tatmini ve iş ilişkilerinde duyarlı bir tutum sergimeme olarak son kuşak şeklinde adlandırmıştır (Özmete, 2007: 27).

Tablo 5. İş Değerlerini Belirleyen Dönemler

Dönem	Bireyin İş Yaşamına Başlama Dönemi	Bireyin Şimdiki Yaş Grubu	Önemli İş Değerleri
Protestan İş Etiği	1940-1950	55-75	Çok çalışkan, muhafazakâr, kuruma sadık
Varoluşçuluk Felsefesi	1960-1975	40-55	Yaşam kalitesi, kolay boyun eğme, kendine sadık olma
Uygulamacı/Pratik Yaklaşım	1976-1980	30-40	Başarı, hırs, çok çalışkan
Son Kuşak	1990-günümüze kadar	30 yaş altı	Esneklik, iş tatmini, boş zaman, ilişkilerde duyarlılık

Kaynak: Özmete, (2007). İş Yaşamında Değerler s. 27.

6.2. İŞ DEĞERLERİNİN SINIFLANDIRILMASI

İş değerleri araştırmacılar tarafından çeşitli bilimsel çalışmalar neticesinde farklı şekillerde sınıflandırmışlardır. Bu sınıflandırmalardan başlıcaları; Meglino vd. (1991) çalışmalarında; iş değerlerinin arzu edilen, istenen davranış şekilleri şeklinde incelenmesi gerektiğini belirterek araştırmalarında, iş değerleri yedi kategoride sınıflandırmışlardır. Bu kategoriler (George ve Jones, 1997: 397); başarı, başkaları ile alakadar olmak, dürüstlük, çok çalışmak, olumlu çıktı, başkalarına yardım etmek ve doğruluktur.

Elizur (1984) iş değerlerinin sınıflandırmasını içsel iş değerleri ve dışsal iş değerleri olmak üzere iki gruptan oluşturmuştur. Bunlar; (Özmete, 2007: 23):

1. İçsel (Bireyin Doğusunda Var Olan) İş Değerleri: İş ortamındaki değişen değerler olan işe ilgi, kişisel gelişim ve yaratıcılık şeklinde açıklamaktadır.

2. Dışsal (Çevrenin Etkisi İle Oluşan) İş Değerleri: İş güvencesi, çalışanlara ihtiyaçlarını karşılayacak sabit bir gelir şeklindeki değişmeyen, sabit iş değerlerini yansıtmaktadır. Elizur (1984) iş değerlerini içsel ve dışsal olarak iki grupta irdedeği çalışmasında iş değerleri alanlarını da tanımlamıştır. İş değerlerini sistematik bir şekilde analiz etmek için iki temel alan belirlemiştir. Bunlar; çıktı yaklaşımı ve iş performansı ile ilgili yaklaşımdır.

- **Çıktı Yaklaşımı:** İş yaşamına ilişkin değişik çıktılar yapı itibariyle materyal yapıyı ifade eder. Ücret ve maaş ödemesi gibi bazı çıktılara doğrudan erişilebilir, bazıları ise uygulamayla ilgili sonuçlar ortaya koyar (çalışma saatleri, iş koşulları ve diğer kazançlar gibi).
- **İş Performansı Yaklaşımı:** İş performansı yaklaşımı ise, iş performansı sonucunda elde edilen çıktı ile ilişkilidir. Bir işletmedeki yönetim süreci, o işletmede çalışan bireylerin motivasyonunu ve işe katılımını gerektirir. Bu sebeple işletmeler performansı artırmak için iş yapılmadan önce çalışanlara daha yüksek ücret ödenmesi, iş koşullarının düzenlenmesi, ulaşım, yemek v.b hizmetler şeklinde destek ve taahhütte bulunurlar.

Centers (1948) yaptığı çalışmada, aile ortamında etkin olan değerler, çocukların o aile içerisinde yaptığı seçimleri etkilediğini belirlemiştir. Paranın önemsendiği bir ortamda büyüyen çocuk maddi değerlere, sanatçı bir ailede yetişen çocuk sanatsal değerlere, iyi eğitim görmüş ve refah düzeyi yüksek bir ailede yetişmiş çocuk ise sosyal saygınlık değerine önem verir ve bu paralelde bir meslek seçer. Başkalarının yanında çalışan ebeveynler çocuklarını iş güvencesi ve sosyal statü değerlerine yönlendirirken, kendi işlerine sahip ebeveynler ise çocuklarını yeteneklerini kullanma ve kişiliği gerçekleştirme değerlerine yöneltebilmektedirler (Koca, 2009: 92).

Mausner ve Synderman (1959) ve Vroom (1964) yaptıkları sınıflandırmalar da aşağıdaki gibidir (Raile, 2005; akt. Kubat, 2007: 14);

Mausner ve Synderman iş ile ilgili onüç (13) değer belirlemişlerdir. Bunlar: Firma politikası ve yönetimi, teknik denetim, iş güvenliği, çalışma koşulları, kişiler arası ilişkiler, ücret, başarı, gelişim, sorumluluk, fark etme, işin kendisi, büyüme ihtimali ve statüdür. Vroom (1964) ise altı (6) değerden bahsetmiştir. Bunlar: Denetim, çalışma koşulları, iş grupları, ödemeler, terfi imkanları ve işin içeriğidir.

Kalleberg (1977), çalışmasında iş değerlerine ait 6 boyut belirlemiştir. Bunlar (Kalleberg, 1977: 124): İçsel boyut (işin ilgi çekici olması, yeteneklerini kullanma), uygunluk boyutu (çalışma koşulları), maddi boyut (ücret ve ek faydalar), Çalışma arkadaşları ile ilişkiler (arkadaşlık kurma şansı, iş arkadaşlarının uyumlu olması),

işin kariyer adına sağladığı fırsatlar (terfi şansı, adil değerlendirmeler) ve kaynak yeterliliği'dir (iş yapmak için gerekli bilgi ve ekipmanın sağlanması).

Mietus (1977), Maryland İş Değerleri Envanterinde sekiz (8) iş değeri oluşturmuştur. Bunlar (Spence, 2003: 25): Memnuniyet, başarı, para, prestij, topluma katkı, işverenin statüsü, işe ihtiyaç ve işte yükselmedir.

Gürsoy, Maier ve Chi (2008) konaklama işletmelerinde çalışanların iş değerlerinin kuşaklara göre gösterdiği farklılıkları incelemiştir. 1946 ile 1964 yılları arasında doğanların hiyerarşiye saygı gösterdiklerini, 1965 sonrası doğanların ise otoriteye karşı olduklarını belirlemiştir (Avcı, 2011: 9).

Deneysel araştırmacılar yukarıda verilen sınıflandırmalardan da anlaşılacağı üzere iş değerlerini çeşitli şekillerde sınıflandırmışlardır ve bu sınıflandırmalara genel olarak bakıldığında ise yapılan bu birçok sınıflandırmanın birbirine benzediği görülmektedir.

6.3. İŞ DEĞERLERİNİN ÖLÇÜLMESİ

Deneysel araştırmacılar iş değerlerini yaptıkları bilimsel çalışmalarında farklı ölçme yöntem ve teknikler kullanarak ölçeklendirmişlerdir. Bunlar (Kubat, 2007: 14):

Wollack vd.(1971), çalışanların iş değerlerini ölçmek için üç boyutlu bir ölçek oluşturmuşlardır:

- *İşe İçsel Bakış*: İşte gurur, işe katılım ve faaliyet tercihidir.
- *İşe Dışsal Bakış*: Para kazanma eğilimi ve işin sosyal statüsüdür.
- *Karma Karakter*: Terfi etme ve sorumluluk almadır.

Manhardt (1972)'in iş değerleri Envanteri, üç (3) temel boyutta yirmi beş (25) değer ile ölçülmüştür.

- Konfor ve Güvenlik,
- Rekabet ve Gelişme,
- Statü ve Bağımsızlık'tır.

Nevill ve Super (1989), içsel ve dışsal değerleri ölçmek için *İş Önem Ölçeği*'ni geliştirmişlerdir. Buna ilişkin ölçek Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. İş Önem Ölçeği (Değerler ve Tanımlayıcı İfadeleri)

Değerler	Tanımlayıcı İfade
Yeteneklerini Kullanma	Tüm bilgi ve yeteneklerimi kullanabilmeliyim.
Başarı	Yaptığım işlerde en iyi sonucu alabilmeliyim.
İlerleme	İşimde daha ilerde olmalıyım.
Estetik	Hayatı güzelleştirmeliyim.
Fedakarlık	Sorun olduğunda diğerlerine yardım edebilmeliyim.
Otorite	Diğer çalışanlara ne yapmaları gerektiğini söylemeliyim.
Özerklik	Kendi başıma karar verebilmeliyim.
Yaratıcılık	Yeni şeyleri keşfetmeli, araştırmalı ve geliştirmeliyim.
Kültürel Kimlik	İrk, din ve kültürüm ile yaşamalıyım.
Ekonomik Ödüller	Hayat standartlarımı yüksek tutmalıyım.
Ekonomik Güvence	Çalıştığım işin düzenli olmalı ve güvence verebilmeli.
Yaşam Tarzı	İdeallerime göre yaşayabilmeliyim.
Kişisel Gelişim	Kişisel olarak gelişim gösterebilmeliyim.
Fiziksel Faaliyetler	Fiziksel aktivitelerde bulunmalıyım.
Fiziksel Cesaret	Fiziksel olarak çok çalışmaya uyum gösterebilmeliyim.
Prestij	Bilgim ve yeteneklerimle takdir edilmeliyim
Risk	Risk alabilmeliyim.
Sosyal Etkileşim	Diğer insanlarla sosyalleşebilmeliyim.
Sosyal İlişkiler	Arkadaş olabilmeliyim.
Çeşitlilik	Farklı olabilmeliyim.
Çalışma Koşulları	İş ortamının memnun edici olmalı.

Kaynak: Overbay ve Broyles, (2008). Career Values and Perceptions of Agriculture: What These Gifted High School Students Thought s. 2-3.

Tablo 6'daki bu ölçek yeteneklerini kullanma, başarı, ilerleme, estetik, fedakarlık, otorite, özerklik, yaratıcılık, kültürel kimlik, ekonomik ödüller, ekonomik güvence, yaşam tarzı, kişisel gelişim, fiziksel faaliyetler, fiziksel cesaret, prestij, risk, sosyal etkileşim, sosyal ilişkiler, çeşitlilik, çalışma koşulları şeklinde yirmi bir (21) ifadeden oluşmaktadır (Overbay ve Broyles, 2008: 2-3).

Rokeach (1973) tarafından "Değer Edinmek (Value Attainment)" adı ile geliştirilen ölçek, 18'i amaçsal (terminal) ve 18'i araçsal (instrumental) olmak üzere toplam 36 maddenin bir kişi için oluşturduğu önem derecesine göre sıralanması esasına dayanmaktadır. Birey ve toplumsal odaklı olmak üzere iki kategoride ele alınabilecek olan nihai değerler "rahat bir hayat" gibi ulaşılmak istenen en son

noktayı işaret etmektedirler. Amaçsal değerlere, dünya güzelliği, özgürlük, mutluluk, aile güvenliği, ulusal güvenlik gibi unsurlar örnek olarak verilebilir. Araçsal değerler ise davranış tarzları ile ilgilidir. Hırs, açık fikirlilik, dürüstlük, sorumluluk araçsal değerlere örnek olarak verilebilir.

Lofquist ve Dawis (1978), “Minnesota Önem Anketi” adı verilen iş değerleri ölçeğini oluşturmuşlardır. Bu ölçek (Chang, 2002: 16; Akt., Kubat, 2007: 15):

- Rekabetçi Değerler (statü, güvenlik, başarıma)
- Rekabetçi Olmayan Değerler (fedakarlık, rahatlık, bağımsızlık) şeklinde iki noktadan oluşmaktadır.

Tablo 7. İş Değer Ölçekleri

Yazar/Yıl	Ölçek	Tanım
Süper (1970)	İş Değerleri Envanteri	15 boyutludur, işin tatmin edici yönleri düşünülerek hazırlanmıştır.
Gay vd. (1971)	Minnesota Önem Ölçeği	Çalışanlar için işte önemli olduğu düşünülen 21 boyutlu ölçek, iş ayarlama teorisinin bir parçası olarak tasarlanmıştır.
Wollock vd. (1971)	İş Değer Ölçeği	54 maddeli, Protestan etik boyutlarına göre düzenlenmiş bir ölçektir.
Manhardt (1972)	Manhardt Ölçeği	25 maddeli bir ölçek olup, özellikle cinsiyetler arası iş özellikleri ile ilgili farkı ortaya çıkarmak hedeflenmiştir.
Mietus (1977)	Maryland İş Değerler Envanteri	Öğrencilerin işe bakışını ölçmek için tasarlanmıştır.
Jurgensen (1978)	İş Tercihleri Formu	10 maddeli kısa bir iş tercihi ölçeğidir.
Pryor (1979)	İş Tercih Ölçeği	13 boyutlu 52 maddelidir. İşin farklı yönlerini ölçmek için tasarlanmıştır.
Billings ve Cornelius (1980)	İş Sonuçları Ölçeği	21 maddeli olup; doğrudan iş değerlerini ölçmek için tasarlanmamışsa da çoğu madde, iş değerleri maddeleri ile aynıdır.
Harrington ve O’Shea (1989)	Harrington- O’Shea Kariyer Karar Alma Ölçeği	Lise öğrencilerini kariyer seçimine yardımcı olmak için hazırlanmış 14 maddeli bir ölçektir.
Nevill ve Süper (1989)	İş Önem Ölçeği	105 maddeli, 21 değeri ölçen bir envanterdir. Maddeler likert tipi skala ile ölçülür.
McKeen ve Beatty (1992)	X Kuşağı Değer Ölçeği	16 maddeli bu ölçeğin 12 maddesi işle ilgilidir.
Elizur (1994)	Elizur İş Değer Anketi	24 maddeli ölçek, hem içsel hem dışsal iş değerlerini ölçmeyi hedeflemiştir.
Mason (1994)	İş Değerleri Ölçeği	14 maddeli ölçekte cevaplayıcılardan kendileri için en önemli olan 7 maddeyi seçmeleri istenmektedir.
England vd. (1995)	İş Anlam Ölçeği	Kişilerin hayatlarının bir parçası olarak işi nasıl gördüklerine dair bir çalışma olup; 2 maddesi iş değerleri ile ilgilidir.
Süper vd. (1995)	İş Önem Ölçeği	5 faktörlü, uluslar arası bir çalışmada kullanılmıştır.
Sagie vd. (1996)	Kişisel Değerler Ölçeği	54 maddeli ölçeğin 9 maddesi iş ile ilgilidir.

Kaynak: Kubat, (2007). İmalat Sektöründe İş Değerleri ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi s. 16-17.

Tablo 7’de genel olarak literatüre sunulmuş ölçekler ve bunların açıklamaları ayrıntılı bir şekilde yer almaktadır.

6.4. İŞ DEĞERLERİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

İş değerleriyle ilgili ulusal ve uluslararası literatürde çeşitli çalışmalar yapıldığı bu çalışmaların işgörenler ve işletmeler açısından ne gibi faktörlere dayandırıldığı ve sonuçlarının analiz edildiği görülmüştür.

Dov Eliznur 1991 yılında iş değerleri ile ilgili yaptığı kültürler arası bir araştırmada iş değerlerini sistematik bir şekilde incelemeye çalışmıştır. Bu çalışmayı sekiz (8) farklı ülkede (Almanya, Hollanda, ABD, İsrail, Kore, Tayvan, Çin ve Macaristan) gerçekleştirmiş, işgörelere, yöneticilere ve öğrencilere olmak üzere toplam 2280 kişiye anket uygulamıştır. Yapılan bu araştırmanın sonuçları incelendiğinde farklı ülkelerden gelen katılımcıların iş değerlerine verdikleri önem derecesi arasında farklılıklar gözlenmiştir. “Başarmak” unsurunun Çin, Tayvan, Kore ve İsrail gibi ülkeler için en önemli iş değeri olduğu buna karşılık, Amerikalılar, Macarlar ve Hollandalılar tarafından ikinci derecede önem arz ederken Alman katılımcılar için ise onuncu sırada yer almıştır. “Yapılan işin ilgi çekiyor olması” iş değeri ise Amerikalı, Alman ve Hollandalı katılımcılar için birinci derecede değer ifade ederken, Tayvanlılar ve İsraililer için ikinci, Koreli katılımcılar için üçüncü sırada yer almıştır. Çinli ve Macar katılımcılar için ise en az öneme sahip değer olduğu tespit edilmiştir. “Bireysel gelişme”, “İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak”, “Değerli olduğunu hissetmek”, “Terfi etme”, “Bilgi ve beceriyi iş yerinde kullanıyor olmak” değerlerinin ankete cevap verenlerin büyük bir kısmı tarafından yüksek öneme sahip olarak değerlendirildiği tespit edilmiştir (Ergeneli ve Temirbekova, 2006: 125-127).

Furnham, Forde ve Ferrari (1999), doksan iki (92) işgörelle yaptıkları Eysenck Kişilik Profili ile yirmi dört (24) iş değerini değerlendirmişlerdir. Araştırmacılar, Herzberg (1959)’in iki faktörlü teorisini baz almışlardır. Bu yirmi dört (24) iş değerlerinden on sekizini (18) hijyen /dış veya motive edici/iç bileşen şeklinde sınıflandırmışlardır. Buna göre dışa dönüklükle iç bileşen arasında, duygusal tutarsızlıkla dış bileşen arasında ilişki olduğunu saptamışlardır (Furnham vd., 1999: 1036).

Furnham vd (2005), Büyük Britanya ve Yunanistan'da 314 işgörenin iş değerleri ile ilgili çalışmasında, gelişim faktörünün iç ihtiyaçlarla, finansal koşullarla çalışma koşullarının dış maddelerle, bağımsızlık ve yeteneklerin kullanılması motive edici değerlerle ilişkili olduğunu bulmuşlardır (Furnham vd., 2005: 5).

Keller vd.(1992), yirmi üç (23) tek ve yirmi (20) çift yumurta ikizi üzerinde yaptıkları çalışmalarında iş değerlerinin % 40'lık bölümünün genetik, % 60'lık bölümünün de çevresel faktörlerle açıklanabileceğini diğer bir deyişle ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Yaş, cinsiyet ve ırk değişkenlerinin ise iş değerlerini doğrudan etkilemediğini ifade etmişlerdir. Ahlak olgusunun iş değerlerine değinen bölümünde yer alan çalışkanlık ve başarı gibi değerlerin çeşitli dinsel geleneklere dayandığını belirterek iş değerleri ile iş ahlakı arasında bir bağ olduğunu belirtmişlerdir (Özcan, 2008: 31).

Cherrington vd. (1979), yaptıkları çalışmalarında yaşın ve eğitimin, işin ahlaki önemi ya da paranın önemi gibi çeşitli iş değerleriyle ilişkili olduğunu bulmuşlardır (Sagie vd., 1996: 3).

Warr (2008) 1999-2004 yılları arasında yaptığı çalışmasında demografik özellikler ve kültürel mirasın iş değerleri üzerine etkilerini araştırmıştır. Aralarında Türkiye'nin de bulunduğu otuz üç (33) ülkede yapılan bu araştırmada ülkelerin farklı kültürlerle sahip olması iş değerlerinin de farklı olduğu sonucunu doğurmuştur. Yaş ile iş değerleri arasında farklılıklar olduğu görülmüştür. Yaşı büyük olan çalışanların yaşı küçük olan çalışanlara göre iş değerlerine daha çok önem verdikleri belirtilmiştir. Ayrıca çalışanların çalışma süreleri ile iş değerleri arasında farklılık olduğu görülmüştür (Çoban, 2010: 26).

Lyons vd. (2006), kamu sektörü, özel sektör ve yarı kamu olarak üçe ayırdıkları sektörlerin çalışanların iş değerlerini incelemişler ve çeşitli farklılıklar belirlemişlerdir. Yarı kamu sektöründe çalışanlar sosyal fayda ölçeğinde topluma katkı sağlayacak işlerde çalışmayı kamu sektörü çalışanlarına göre daha çok istemekte ve önemsemekte iken, kamu sektörü çalışanları ise özel sektör çalışanlarına göre aynı sosyal fayda çerçevesinde topluma katkı sağlayacak işlerde çalışmayı daha fazla önemsemektedir. Yarı kamu sektöründe çalışanlar ilerleme fırsatlarına hem kamu hem özel sektör çalışanlarına göre daha az değer vermektedir.

Kamu sektörü çalışanları teşvik edici ve zorlayıcı işlere yarı kamu sektöründe çalışanlara göre daha fazla önem vermektedir. Bunun yanında saygınlık açısından karşılaştırıldığında özel sektör çalışanlarının kamu sektörüne göre saygınlığa daha fazla önem verdiklerini belirtmişlerdir (Özcan, 2008: 32).

Ergeneli ve Sevin (2002) yaptıkları çalışmada ise Türkiye'deki işletmelerde çalışan üst yönetim düzeyinde farklı kültürlerden gelen bireyler arasında yapılan çalışmada Türk çalışanların işe ilişkin değerlerinin yabancı kökenli çalışanların iş değerlerinden etkilenip etkilenmediği araştırmışlardır. Bunun için aynı sektörde faaliyet gösteren biri Japon-Türk, biri Kanadalı-Türk, diğeri ise sadece Türk ortaklardan oluşan üç işletme ele alınmıştır. Bu çalışmada Hofstede'nin sınıflandırması kullanılmıştır. İşletme ile verilen cevaplar arasında ilişki olup olmadığını araştırılmıştır. Elde edilen verilere göre bireysellik/toplumsallık boyutu ile ilgili sorulardan hiçbirinde, çalışanların verdikleri cevaplar arasında işletmeler bakımından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Toplumsallık boyutu ile ilgili olan çalışanların yeni bir beceri kazanmak veya becerileri geliştirmek için eğitim olanakları sorusuna verilen cevapların ortalaması en yüksek Türk- Japon ortaklı şirket çalışanlarının olup, bu durumu Türk ortaklı ve Türk-Kanadalı ortaklı şirket çalışanlarının cevaplarının ortalamaları takip etmiştir. Eğitim olanakları, toplumsallık boyutunun yüksek olduğu boyutlarda önem arz eden bir değer olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen başka bir sonuç ise, kültürün erkillik/dişillik boyutu ile ilgili ifadelerle verilen cevaplarda işletmeler arasında farklılıkların bulunmasıdır. Bu duruma göre, Türk şirketinde çalışanların yüksek kazanç ve yöneticileriyle ilişkileri ile ilgili ifadelerle en yüksek önem verdikleri tespit edilmiştir (Ergeneli ve Temirbekova, 2006: 128).

Güney'in (1982) öğrenciler ile yaptığı iş değerleri ile ilgili araştırmasında, meslek seçiminde değerlerin etkisi incelenmiş ve öğrencilerden verilen mesleki değerleri sıralamaları ve arzu ettikleri meslekleri belirtmeleri istenmiştir. Sonuçlar, seçilen meslekler ile önem verilen mesleki değerler arasındaki ilişkinin zayıf olduğu görülmüştür. Daha sonra bu tutarsızlık ile ilgili bir rehberlik programı uygulanmış ve değerler ve meslekler seçiminin tekrar yapılması istenmiştir. Tekrar çıkan sonuçlara bakıldığında öğrencilerin büyük çoğunluğunun istedikleri mesleklerin sıralarının

değişmediği, değerlerin ise bu meslek sıralamalarına daha uyumlu olduğu görülmüştür (Kuzgun, 2003: 53).

Dicle vd. (2001) tarafından yapılan başka bir çalışmada, ABD, Kanada, İngiltere, İsveç, Çin ve Güney Kore gibi ülkelerin Singapur'da faaliyet gösteren işletmelerde çalışan ve farklı kültürel geçmişlerden gelen yabancı uyruklu ve Singapur'lu yöneticilerin işe ve üst yönetime ilişkin değerler araştırılmıştır. Bu çalışmanın sonuç itibarıyla, uluslar arası şirket yöneticilerinin kendi ülkelerinin değerleri ile faaliyet gösterdikleri yerel ülke değerleri arasında karşılıklı etkileşim sonucu karma bir kültür geliştirdikleri ifade edilmiştir (Ergeneli ve Temirbekova, 2006: 128).

7. TURİZM İŞLETMELERİ AÇISINDAN İŞ DEĞERİNİN ÖNEMİ

Turizm işletmelerinin en başta gelen özelliklerinden bir tanesi üretimin günün farklı zamanlarına yayılması ve 7 gün 24 saat ve yıl boyunca sürekli hizmet veren işletmeler olması nedeniyle konukların beklentilerinin maksimum düzeyde karşılanması için işgörenlerinin çalışması gerekmektedir. Başka bir deyişle, turizm işletmelerinin faaliyetlerinin sürekliliği önemlidir. Turizm işletmelerinden otel işletmelerinin hizmetlerinin hazırlanması ve sunulması sırasında personel arasında tam bir uyumun ve yardımlaşmanın olması gerekmektedir. Otel işletmeleri birbirine son derece bağımlı bölümlerden meydana gelmiş, ekonomik ve sosyal bir işletmedir. Bu nedenle, otelin fonksiyonlarını yerine getiren personel arasında yakın bir işbirliği ve karşılıklı yardımlaşmanın olması zorunlu olmaktadır. Bu durum da gösteriyor ki turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş değerlerinin işletmenin başarısını olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilmektedir (Kozak vd., 1998: 7-8; Batman, 1999: 15).

Otellerde, müşteri ile personel ilişkilerinin yoğun olması nedeni ile personel endüstri işletmelerine oranla daha farklı bir durum söz konusudur. Endüstri işletmelerinde personel birkaç istisnai durum dışında müşteri ile yüz yüze gelmez iken, turizm işletmelerinin personelinin çok büyük bir kısmı, her an müşteri ile temas halindedir (Kozak vd., 1998: 9). Konuklar kendilerini evlerinde daha rahat hissedebilmeleri için, rahat ve huzurlu bir ortamın oluşturulmasında, sürekli temas halinde olan personelin, nitelikli ve insan psikolojisinden anlayan kişiler olması gerekmektedir (Batman, 1999: 15).

İnsan unsuru örgütlerin başarısında oldukça önemli rol oynamaktadır. Özellikle turizm işletmeleri gibi hizmet sektöründe çok daha önemlidir. Çünkü turizm işletmeleri büyük ölçüde insan gücüne dayanır. Bu işletmelerde çalışanların önemli bir kısmı konuklarla sürekli ve doğrudan ilişki içerisinde. Konukların memnuniyetini sağlama açısından çalışanın rolü ve önemi çok büyüktür. Dolayısıyla, turizm işletmelerindeki çalışanların konuklarla ilişkisi ve hizmet şekli, tüketicilerin memnuniyetinde önemli bir yer tutmaktadır. Örneğin, otel işletmeleri için müşterilerin memnuniyetini; konaklama ve yiyecek içecek standartları kadar, personelin kibarlığı, yardımseverliği ve kişisel özellikleri de etkilemektedir (Erdem, 2009: 39).

Baum (2007), Yu (1999), Richardson (2009) ve Dawson vd. (2011) işgörenlerin turizm işletmelerindeki etkisini şu şekilde ifade etmiştir; turizm yatırımlarının başarılı bir şekilde turizm sektöründe devamlılık sağlaması büyük ölçüde insan faktörü merkezlidir. Nasıl işe alındıkları, nasıl yönetildikleri, nasıl eğitildikleri, nasıl değerlendirildikleri, ödüllendirildikleri, sürekli öğrenme ve kariyer gelişimi süreci ile nasıl desteklendikleri ile ilgilidir. İşgörenlerin tutum ve davranışlarının, müşteri memnuniyetinde ve bağlılığında önemli bir faktör olması, bu durumu açıklamaktadır. İşgörenin eğitimi, deneyimi, yetenek ve güdülemenin rekabette avantaj sağladığı gibi, işletmeye ve endüstriye bağlılıklarında da önem kazanmaktadır (Kuşluyan ve Kuşluyan 2000: 251).

Müşterilerle sürekli temas halinde olan personelin tutum ve davranışları konuk memnuniyetini doğrudan etkilemektedir (Tepeci ve Bartlett, 2002: 151). Bu bakımdan çalışanların tutum ve davranışlarının kaynağı olarak değerlerin de müşteri memnuniyeti üzerinde belirleyici ve önemli bir etkisi mevcuttur. Buna karşılık ilgili literatür incelendiğinde turizm işletmelerini kapsayan ve değerleri konu alan çok fazla araştırmaya rastlanmamaktadır. Tepeci ve Bartlett (2002) iş değerlerini, işgörenlerin arzu ettikleri örgüt kültürü boyutları olarak ele almaktadır. Bu kapsamda, turizm işletmelerinde çalışanlarının iş değerlerini işgören geliştirme, adil ücretlendirme, etik ve insan-yönlülük, müşteri değeri yaratma, yenilik, takım-yönlülük, detaylara dikkat etme ve sonuç-odaklılık boyutlarından oluştuğunu ortaya koymuştur.

İşletmelerde çalışanların kişisel değerleri olan, bireysel inanç, tavır ve davranışları iş değerlerini çeşitli şekillerde etkiler ve kişisel değerlerin iş değerleriyle etkileşimi işletmelerin yönetimine olumlu katkısı olur. Bu işletmelerin organizasyon yapısı ve yönetim anlayışına olumlu yansımalarının önemli bir göstergesidir (Wang ve Fulop, 2007: 5-6).

Sonuç itibarıyla turizm sektöründe tesislerin değerine değer katan o tesiste çalışan işgörenlerdir. Çünkü onlar çalıştıkları turizm işletmelerin kültürlerinin gerçek temsilcileridir bu sebeple turizm işletmelerinde başarı tesadüfi değildir. Başarı ciddi yatırımlarla birlikte işletme kültürünü ve işgörenlerin bireysel ve iş değerlerini yansıtan çalışanlardan meydana gelmektedir (Şimşek, 2013).

Turizm işletmelerinde çalışanlara verilen değer o işletmede çalışan işgörenlerin iş tatmini, işe bağlılığı gibi iş değerlerini optimum düzeye çıkaracak ve uzun vadede turizm işletmelerinin insan merkezli yönetim anlayışıyla birlikte başarıyı kaçınılmaz kılacaktır.

Turizm sektöründe iş değerleri üzerine çok az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda genel anlamda iş değerleri ile yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Buna karşılık turizm sektöründe yer alan işletmelerde yüksek iş gören devir hızı, iş değerlerinin açıklanmasını daha da önemli hale getirmektedir (Chu 2007: 325; Avcı, 2011: 8; Çoban, 2010: 26).

Avcı (2011: 16), iş değerleriyle ilgili Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulunda lisans eğitimi alan ve potansiyel turizm sektörü işgörenleri olan turizm öğrencileri ile yapmış olduğu çalışmada, iş değerlerinde en fazla öne çıkan bulgunun iş ortamı ve liderlik olduğu görülmüştür. Daha sonra ise insan ilişkileri, yenilikçilik ve iş özellikleri gelmiştir. Lisans eğitimi alan turizm öğrencilerinin iş değerleri algılarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde eğitim aldıkları bölüme, cinsiyete ve yaşa göre anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Özkan ve Gümüş (2013: 12) iş değerleriyle ilgili yapmış oldukları çalışmada Ege Bölgesinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı otel işletmelerinde iş değerleriyle örgüt kültürü arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. İncelemenin sonucunda işgörenlerin sosyalleşme ve dayanışma düzeylerinin bir hayli yüksek olduğu gözlenmiştir. İş

değerleri cinsiyet açısından “Gelir” ve “Uygun Çalışma Saatleri” konusunda kadın ve erkek çalışanlara göre anlamlı farklılıklar gözlenmiştir. Çalışma yılı arttıkça iş değerleri değişkenlerine verilen önemin arttığı da çıkan sonuçlar arasındadır.

Gürsoy, Maier, Chi (2008) konaklama işletmelerinde çalışanların iş değerlerinin kuşaklara göre gösterdiği farklılıkları incelemiştir. 1946 ile 1964 yılları arasında doğanların hiyerarşiye saygı gösterdiklerini, 1965 sonrası doğanların ise otoriteye karşı olduklarını belirlemiştir (Avcı, 2011: 9).

Miller (2006), otel çalışanları üzerinde yaptığı çalışmalarında iş değerleri ile yaş arasında anlamlı bir ilişki tespit edememiştir. Yaş değişkeninin iş değerleri ile ilişkisi kuşaklar arası farklılığı temel alarak da açıklanabilmektedir. Buna göre Eslinger, nesilleri iş değerleri açısından değerlendirmiş ve anlamlı farklılıklar tespit etmiştir (Özcan, 2008: 31).

Buna benzer bir çalışma da Hofstede (1980) tarafından yapılmıştır. Hofstede (1980) farklı ülkelerde, 116.000 çalışan üzerinde yaptığı çalışmasında, aynı örgütte olmalarına rağmen insanların farklı değer sistemlerine sahip olduğunu belirlemiştir. Analizler sırasında çalışanların ortak problemler karşısında sundukları çözüm önerilerinin farklı olması insanların benimsedikleri değerlerin içinde bulunduğu toplumun kültüründen etkilenmesi olarak açıklanmıştır. Böylece her ülkenin kendine özgü kültürünün, örgütleri ve yönetimi etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Türkiye’de konaklama işletmelerinde yapılan bir çalışmada Özkan’ın (2010) iş değerleri ile örgüt kültürü bağımlı incelediği görülmektedir. Özkan (2010) yüksek lisans tezinde Ege Bölgesi’ndeki 4-5 yıldızlı otel işletmelerinde örgüt kültürünün iş değerlerinin dönüşümüne etki ettiği sonucuna varmıştır (Avcı, 2011: 9).

8. ÇALIŞANLARIN SAHİP OLDUĞU İŞ DEĞERLERİNİN TERMAL TURİZM İŞLETMELERİ AÇISINDAN ÖNEMİ

Günümüzde insanlar endüstrileşme, sosyal hayatın ve iş hayatının olumsuz etkilerine bağlı olarak, sağlığa daha çok önem vermeye başlamışlardır. Buna bağlı olarak da turizme ve sağlık turizmine olan yönelimde artışlar gözlenmektedir. Bu sebeple insanların sağlığına kavuşması, yenilenmesi ve alternatif tedavi arayışlarından dolayı termal turizm alanında hızlı bir gelişme süreci yaşanmasına

neden olmaktadır. Önemli bir jeotermal kuşak üzerinde bulunan Türkiye’de termal turizme yönelik hizmet veren işletmelerin ve destinasyonların sayısı hızla çoğalmakta ve turizm gelirleri içerisinde termal turizmin payı giderek artmaktadır (Emir ve Durmaz, 2009: 25).

Termal turizmin dünyadaki durumuna bakıldığında sadece Avrupa ve Amerika’da 30 milyar dolara yakın bir gelir sağladığı, tüm dünyada yaklaşık 100 milyar dolarlık bir pazarı olduğu öngörülmektedir. Almanya başta olmak üzere Macaristan, Yunanistan, Fransa İsviçre, İspanya, İtalya, Avusturya, Rusya ve Çek Cumhuriyeti’nin başı çektiği bu sektörde Türkiye’de büyük kaynak potansiyeline sahiptir (Aksu ve Aktuğ, 2011: 4).

Termal turizm işletmelerinde misafir ile direkt iletişim ve etkileşim içinde bulunan bölümlerdeki çalışanların misafirleri ağırlamada, istek ve şikayetleri ile ilgilenmede, hizmet etmede ve yardımcı olmada, kişisel bilgi, tecrübe, giyim ve dış görünüm, yaklaşım ve davranış şekli konuk memnuniyeti açısından büyük önem arz etmektedir (Yurtseven, 2013).

Turizm işletmelerinde ve dolayısıyla termal turizm işletmelerinde çalışanın davranışlarını belirleme, çalışanın işletme amaçları ile hizmet politikası ile diğer çalışanlarla uyumunu sağlama gibi konularda değerler önemli ipuçları vermektedir (Çoban, 2010: 29).

Karakoç (2006) çalışanların iş değerlerinden iş tatminini şöyle özetlemektedir; konaklama işletmelerinin emek-yoğun üretim tarzı nedeniyle, insan unsuru ön plana çıkmakla birlikte iş değerleri ve iş doyumunu konusu bu işletmelerde ön plana çıkmaktadır. Çünkü, işinden tatmin olmayan işgörenin müşteriye tatmin edici düzeyde hizmet sunması ve müşteri memnuniyetini sağlaması mümkün değildir. Bu nedenle, müşterilerin yüksek düzeyde doyum sağlayarak konaklaması ve ayrılması için işgörenlerin da işlerinden ve işyerlerinden sosyal değerler ve iş değerleri itibariyle doyum sağlamış olmaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle, konaklama işletmelerinde işgörenlerin iş yerindeki genel statü ve çalışma değerleri ile müşterinin memnuniyeti ve dolayısıyla da işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır (Toker, 2007: 592).

Tüm işletmelerde olduğu gibi sağlık turizminde hizmet veren termal turizm işletmeleri de çalışanlarını kendi değerleri içinde bir ekip ruhuyla çalıştırmak isterler. Çalışanların değerleri işletmelerin genel değer yapısını etkilemekte bunun sonucu olarak başarı ve başarısızlığın temelini teşkil etmektedir. Ayrıca iş değerleri, işletmelerde çalışanların uzun süre aynı işletmede çalışmasını ya da uyum sağlayamaması durumuna da açıklık getirir (Özkul, 2007: 40).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK

Araştırmanın ikinci bölümünde örgütsel vatandaşlık kavramı, örgütsel vatandaşlık ile ilişkili kavramlar, örgütsel vatandaşlık davranış türleri, örgütsel vatandaşlık ile benzer nitelikte olan davranışlar, örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları, turizm işletmelerinde örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan çalışmalar ve iş değerleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi ile ilişkili kavramlar yer almıştır.

1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK KAVRAMI

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı örgütlerin biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve net bir şekilde ifade edilmeyen ve bir bütün olarak bakıldığında ise örgütün etkili bir şekilde devamına katkı sağlayan ve çalışanlar tarafından gönüllü olarak sergilenen birey davranışları olarak açıklanmaktadır (Ünüvar, 2006: 177). Genel bir kavram olan örgütsel vatandaşlık davranışı öncelikle kavramsal olarak örgüt ve vatandaş şeklinde ayrı ayrı ele alınacaktır.

Örgüt, kavramsal olarak çok geniş bir yazınsal alanda karşımıza çıkmakla birlikte, değişik tanımları yapılmıştır. Bunlar (Güçlü, 2003: 147):

- Barnard (1994) örgütü; en az iki veya daha fazla sayıda bireyin, belirli bir amaç etrafında bilinçli olarak koordine edilmiş etkinliklerinin veya güçlerinin sistemleştirilmiş hali olarak tanımlamıştır.
- Schein (1978: 10) örgütü; bir iş için iş bölümü yapılarak, bir otorite eşliğinde hiyerarşik bir düzen içinde, ortak amaçların gerçekleştirilmesi için bir araya gelen insanların, gerçekleştirdikleri faaliyetlerinin bütünü olarak tanımlamıştır.
- Örgüt, belirli bir amacı gerçekleştirmek için oluşturulan, belirli bir yapıya ve devamlılığa sahip sosyal ilişki biçimidir (Taşcı vd., 2013: 4).

Vatandaşlık kavramı çok tartışılan bir kavram olduğundan ilgili literatürde birçok tanımla karşılaşmak mümkündür. Bu tanımlamaların bir kısmı şu şekildedir;

- Turner (1993: 2) vatandaşlığı “bir kişiyi toplumun yetkin bir parçası olarak tanımlayan ve bunun sonucunda kaynakların kişilere ve sosyal gruplara akışını şekillendiren bir dizi (hukuki, siyasi, ekonomik ve kültürel) uygulama” şeklinde tanımlamaktadır.
- Başka bir tanımda vatandaşlık; devletle alakalı olan ve soyut bir kavramı ifade eden statü, sadakat, hak ve yükümlülükler olarak ifade edilmektedir (Bulmer ve Rees, 1996; akt. Temelat, 2011: 1)

Bu tanımlar doğrultusunda; vatandaşlık, devletin bireye yüklediği görevler ve sunduğu hakların dışında sahip olunan hukuki statüyle birlikte bireylerin ait olduğu toplumun değerlerini benimseme ve kendi kültürüne uyum sağlayabilmesidir (Güven, Tertemiz ve Bulut, 2009: 2).

Vatandaşlık genel anlamda, bireyler ile devlet arasında anayasa ve yasalarla belirlenmiş karşılıklı hak ve ödevlere dayanan bağ olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık kavramında ise, devlet kavramının yerini sosyal yaşamda ve iş hayatında var olan örgütler almaktadır. Örgütsel vatandaşlık da kişilerin görevleri dışında yaptıkları fazladan bir çaba ve çalışma söz konusu olduğu için bu çalışmalarını belirleyen belirli yasa ya da kurallar yoktur. Tamamen kişilerin tercihlerine bağlı oluşan davranışlardır (Keskin, 2005: 15).

Son yıllarda iş hayatında yaşanan hızlı değişimler (ekonomik krizler, teknolojik ilerlemeler vb.) işletmelerin çalışma sistemlerini değiştirmiş rekabet ortamına farklı davranış boyutları getirmiştir. Her ne kadar iş hayatında teknolojik ilerlemeler ön planda olsa da insan kaynağının işletmelerdeki değeri hiçbir zaman azalmamış aksine daha da artmıştır. İşletmelerin rekabet halinde olduğu diğer işletmelerden farkının ve başarısının işgörenlerin uyması gereken standart iş tanımlarının dışındaki davranışlarının belirlediği görülmektedir. İşgörenlerin örgüt içi girişimciliğinden ve yaratıcılığından daha fazla faydalanmak isteyen işletmeler, bu davranış türlerinin teşvik edilmesi için örgütsel vatandaşlık davranış türlerine verdikleri önem giderek artmıştır (Bolat ve Bolat: 2008: 75; Yeşiltaş ve Keleş, 2011: 113).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, 1980'li yıllardan itibaren örgütsel araştırmalara konu olmaya başlamıştır. O dönemde dünyada yaşanan sosyal,

ekonomik, politik ve teknolojik değişimler işletmeleri ve örgütleri işgörenlerinin istek ve ihtiyaçlarını daha fazla önemsemelerine neden olmuştur. Bu süreçte tüm dünyada değişime açık olan işletmeler ve örgütler ayakta kalmış kendini revize edemeyen örgütler ise küçülmüş ya da yok olmuştur (Basım ve Şeşen, 2004: 84).

Örgütsel vatandaşlık kavramı ile ilgili literatürde çeşitli tanımlamalar mevcuttur. Örgütsel vatandaşlık kavramı alanyazında ilk olarak Bateman ve Organ (1983) tarafından kullanılmıştır. Bateman ve Organ'a (1983) göre örgütsel vatandaşlık davranışları, iş ile ilgili ortaya çıkan problemlerin çözümü için çalışanın arkadaşlarına yardım etmesi, üstleri tarafından yapılması söylenen direktifleri yerine getirmesi, beklenmedik zamanlarda ortaya çıkan görevleri şikayet etmeden yerine getirmesi, iş, örgüt ve yöneticileri hakkında örgüt dışındaki kişi ve kurumlara karşı olumlu şekilde imaj oluşturmaları, çatışmaların ve dikkat dağıtıcı öğelerin olmadığı ya da en az hale getirildiği bir iş iklimi oluşturma ve örgütsel kaynakları koruma gibi davranışları kapsamaktadır (Bateman ve Organ, 1983: 588-589).

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışını, biçimsel ödül sisteminde doğrudan dikkate alınmadan bir bütün olarak ele alındığında ise işletme içerisinde organizasyonun fonksiyonlarını daha verimli bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olan, çalışanların gönüllülüğüne dayalı davranış biçimleri olarak tanımlamıştır (Yücel ve Samancı, 2009: 114). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının isteğe bağlı davranışlar şeklinde nitelenmesinin sebebi, bu davranışların resmi iş prensiplerinin dışında yapılan davranışlar olması ve çalışanın isteği sonucunda oluşturulan davranışlar olmasıdır (Yılmaz, 2009: 2).

Greenberg ve Baron (1993: 372), örgütsel vatandaşlık kavramını çalışanların örgütün iş prensipleri için belirlediği formal zorunlulukların daha ilerisinde, yapılması istenen davranıştan daha fazlasını yapılması olarak tanımlamışlardır.

Çalışanların, iş ortamındaki davranışlarından dolayı ödüllendirilen ya da keskin sınırlarla belirlenmiş davranışlarından ziyade, belirli rol gereksinimlerinin ötesinde inançlarının getirdiği davranışlar, örgütsel vatandaşlık davranışları olarak tarif edilebilir (Belegolovsky ve Somech, 2010: 915).

Örgütsel bilimlerde emre dayalı olmayan, kişinin kendi değerleriyle örtüştürdüğü, örgütsel fayda sağlayan davranışlar ve hareketler olarak tanımlanmakta

ve biçimsel örgütsel davranışlardan ayırt edilmektedir. İşte bu biçimsel olmayan davranışlara örgütsel vatandaşlık davranışı ya da “İyi Asker Sendromu” denir. “İyi Asker” olarak tanımlanan davranışın yapısı diğerlerinin yanlısını bulma, onlarla tartışma, onları şikayet etme gibi istenmeyen eylemlerin etkinliği olduğu kadar, sosyal anlamdaki davranışları; işi zamanında bitirme, yenilikçi olma, diğerlerine yardım etme ve gönüllü olmayı da içermektedir (Altıntaş, 2001).

Literatürde bahsedilen tanımlamaların dışında örgütsel vatandaşlığa ilişkin başka tanımlarda yer almaktadır;

- Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün işleyişinin etkin bir şekilde devamını sağlayan örgütsel faaliyetler içerisinde yer alan ve işin işleyişle ilgili olan davranışlardır (Karaaslan, Özler ve Kulaklıoğlu, 2009: 138-139).
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, “prososyal örgütsel davranış, özgecilik, ekstra-rol davranışı ve gönüllülük” kavramları ile de tanımlanmaktadır (Bolat ve Bolat, 2008: 78).
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanlara, üstlerine ve örgüte yardım eden, isteğe bağlı davranışlardır (Elçi, 2005: 27).

2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

Örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda birçok araştırma, örgütsel vatandaşlık davranışının diğer davranışlardan ve kavramlardan tam anlamıyla ayırmanın çok zor olduğunu göstermektedir. Dennis Organ, yaptığı birçok çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışının yazınsal alanda yeterince incelenemediğini söylemiş ve örgütsel bağlılık, prososyal örgütsel davranışlar, motivasyon ve psikolojik sözleşme gibi bir çok kavram ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında önemli farklılıklar olduğunu ifade etmiştir. Bu durumda, örgütsel vatandaşlık davranışının net olarak ortaya konmasını zorlaştırmakta ve benzer terimlerin anlamları kişiler arasında kavram kargaşasına sebep olmaktadır. Diğer taraftan, birçok çalışmada aynı fikir ve düşüncelere farklı etiketler verildiği de görülmektedir (Paine ve Organ, 2000: 47).

Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışının daha iyi ve doğru anlaşılması için, örgütsel vatandaşlık kavramının diğer kavramlarla ilişkisini ortaya koymak amacıyla, anlam benzerliği olan örgütsel bağlılık, örgütsel adanmışlık, örgütsel özdeşleşme, motivasyon, örgütsel bağdaşımılık, örgütsel katılım ve psikolojik sözleşme gibi kavramlar ayrı ayrı incelenecektir.

2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Bağlılık, kelime anlamı, “birine karşı sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme, sadakat” anlamlarına gelmektedir. Bunun yanında, “bir kişiye, bir düşünceye, bir kuruma, kendimizden daha büyük gördüğümüz bir şeye karşı bağlılık gösterme, yerine getirmek zorunda olduğumuz bir yükümlülük” olarak da tanımlanmaktadır (Dolu, 2011: 17).

Örgütsel bağlılık ise, işgörenin çalıştığı örgüte karşı hissettiği bağlılığın gücünü ifade etmektedir. Örgütsel bağlılığın, örgütsel performansı olumlu yönde etkilediği düşünülmekte, bu çerçevede, örgütsel bağlılığın işe geç gelme, devamsızlık ve işten ayrılma gibi istenmeyen sonuçları azalttığı, ayrıca ürün veya hizmet kalitesine olumlu yönde etkilediği ileri sürülmektedir (Bayram, 2005: 125).

Örgütüne aidiyet hissi duyan işgörenler, örgütün amaç ve değerlerine inancı çok kuvvetli olmakla birlikte örgütün kurallarına ve beklentilerine gönüllülük esasına dayanarak uyum gösterirler. Bu üyeler ayrıca, amaçların istenen şekilde gerçekleşmesi için asgari beklentilerin çok üstünde çaba ortaya koyar ve örgütte uzun süre kalmak için kararlılık gösterirler. Bağlılık gösteren işgörenler, içsel olarak güdülenirler. Bunların içsel ödülleri, başkaları tarafından denetlenen koşullardan çok, eylemin kendisinden ve başarılı sonuçlarından gelmektedir (Balay, 2000: 3).

Örgütsel bağlılık genellikle "kişinin çalıştığı işletmeye karşı hissettikleri olarak" tanımlanmaktadır. İşletmeye bağlılığın öğeleri ise şunlardır (Dolu, 2011: 18):

- Örgütün amaç ve değerlerini kabullenme ve bunlara güçlü bir inanç duyma,
- Örgüt yararına beklenenden daha fazla çaba harcama,
- Örgüt üyeliğinin devamı için güçlü bir istek duyma.

Örgüte bağlılık, işgörenle örgüt arasındaki etkileşim sürecinde oluşmaktadır. İşgören bağlı olduğu örgütünden fayda, çıktı ve ödüller elde ederse, bunun sonucu olarak kendisini örgüte adanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, birey ve örgüt arasındaki değişimde, birey kendisini örgüte adaması karşılığında belli ödül veya çıktılar beklemektedir. Örgüte bağlanmanın işgörenin davranışını etkilemesi ile ilgili dört çıktıdan söz edilmektedir (Balcı, 2003: 27–28):

1. Örgütün amaç ve değerlerine tam olarak kendini adayanlar, örgütsel etkinliklere aktif olarak katılırlar.
2. Kendilerini örgüte adayan işgörenler, genelde örgütte kalmaya ve örgütün amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunmaya güçlü istek duyarlar.
3. Örgüte bağlılık ile işten ayrılma arasında tutarlı ters bir ilişki bulunmaktadır.
4. İşten doyum, işten ayrılmanın başlangıç döneminde önemli bir etmeni iken, zaman geçtikçe bağlılık, işten ayrılmanın doyumdan daha güçlü bir belirleyicisi olmaktadır.

İşgörenler bağlı oldukları örgütlerinde yeteneklerini ortaya çıkaracak iş ortamı beklentisiyle belirli ihtiyaçlar, istekler, arzular, becerilerle gelmektedirler. İşgörenler, kendilerini örgütleri ile tanımlamaya başladıkça, işlerine daha çok katılmakta ve örgütün bir parçası haline gelmektedirler (Bayram, 2005: 127-128).

Modern öğrenen örgütlerdeki işgörenlerin çaba, motivasyon ve girişimciliklerini artırmaları beklenilmektedir. Bir örgütün başarısı sadece insan rekabetini nasıl üst seviyeye çıkardığına değil aynı zamanda örgüte bağlılığı nasıl sağladığına da bağlıdır (Dolu, 2011: 18).

Sonuç olarak örgütsel bağlılık, yaş, kıdem gibi bireysel farklılıklar, yöneticinin vasıfları gibi değişkenler çok önemli rol oynamakla birlikte işgörenin örgüte karşı olan sadakatli tutumu ve çalıştığı örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği çabadır (Bayram, 2005: 125). Örgütsel vatandaşlık davranışı ise, çalışanlara, üstlerine ve örgüte yardım eden, isteğe bağlı davranışlardır (Elçi, 2005: 27). Dolayısıyla örgütsel bağlılık çalışanların örgüt üyeliğinin devamı için güçlü bir istek duyması iken örgütsel vatandaşlık isteğe bağlı gerçekleştirilen davranışlarıdır.

2.2. ÖRGÜTSEL ADANMIŞLIK

Örgütsel adanmışlık kavramı çok farklı yaklaşımlarla tanımlanmakla birlikte belli eğilimler etrafında toplanmıştır. Bu tanımların önemli bir kısmı davranışla ilintili adanmışlık üzerinde yoğunlaşmaktadır. Örgütsel adanma, örgütsel davranış ve örgütsel psikoloji alanında genel olarak; çalışanın işine ve örgütteki belirleyicilere ilişkin hissettiği duygular olarak tanımlanmaktadır (Babil, 2009: 25).

Literatürde örgütsel adanmışlık davranışı, örgütsel adanmışlık kavramının davranışsal ve bilişsel (tutumsal) olmak üzere iki boyutta ele alındığı görülmektedir. Davranışsal açıdan bakıldığında, iş gören devir hızının daha az, çalışma süresinin ise fazla olması beklenmekte ve bu durum yüksek iş gören adanmışlığı olarak adlandırılmaktadır. Bu durumda eksik olan nokta, söz konusu bu davranışların gerçek bir örgütsel adanmışlıktan kaynaklanıp kaynaklanmadığının açıklanamamasıdır. Bir tutum olarak örgütsel adanmışlığa bakıldığında ise, bireyin örgütün amaç ve değerlerine, bu amaç ve değerlerdeki rolüne bağlılığının sadece maddi ödül sistemi olarak değil aynı zamanda bilişsel olarak da bağlanmasıdır (Celep, 2000: 17; akt. Apak, 2009: 39).

Bu açıdan bakıldığında örgütüne bağlılık duyan işgörenler, örgütün değerlerine sadakatle bağlanır ve örgütün emir ve beklentilere gönüllü olarak uyum gösterir. İşgörenler ayrıca, örgütün amaçları doğrultusunda gerçekleşmesi beklenen hedeflerinin asgari beklentilerin çok üstünde gayret göstererek örgütte kalmak için kararlılık gösterir. Sadakatle örgütüne bağlılık gösteren işgörenler içsel olarak da motive olurlar. Bunların içsel ödülleri, başkaları tarafından denetlenen durumlardan çok, eylemin kendisinden ve başarılı sonuçlarından gelmektedir.

Bu bağlamda örgütsel adanmışlık, çalışanların örgütlerine karşı hissettikleri sadakatli tavır ve davranışlardır. Bu davranış tarzı, çalışan işgörenler ve örgütlerinin bir takım değişkenleri tarafından belirlenmektedir. Örgütsel adanmışlığı yüksek olan işgörenler, üretime daha aktif katılmakta, yenilikçi ve yaratıcı fikirlerin öncüsü olmakla birlikte, kendileri için daha kaliteli ve uzun süreli istihdam olanakları sağlamış olurlar (Güven, 2006: 5).

“Örgütün yaşaması, işgörenlerin örgütten ayrılmamalarına bağlıdır. İşgörenler örgüte ne derece bağlıysa örgüt de o derecede güçlenir. Örgüt, yaşamını devam

ettirmek için işgörenlerin örgütten ayrılmasını önlemeye çalışır. Bunu yaparken ücret arttırma yükselme olanağı sağlama, özendiriciler sunma gibi yollar izler. Her örgütün iş görenleri tutmak için gösterdiği çaba aynı değildir. Kimi örgütler iş görenin örgütten ayrılmasından pek etkilenmez. Örgüte girmek için başvuranları çok olan bir örgüt, iş göreni örgüte bağlamak için büyük bir çabaya gerek duymaz” (Başaran, 1982: 241).

Mowday, Steers ve Porter’a (1979) göre örgütsel adanmışlık, bireyin ailesine, işine veya siyasi partilere bağlılığı ne olursa olsun, örgütlerine adanmışlık düzeyleri bu yaşamsal ögelere bağlıdır. Reichers (1985) ise adanmışlığı bir örgütün kurucularının amaçları ile özdeşleşme süreci olarak tanımlamaktadır (Celep ve Bülbül, 2003: 39-38).

Sonuç itibariyle örgütün etkinliği, örgütsel amacın toplumsal ihtiyaçlara yönelik, etkili örgütsel yapı, yeterli kaynak, bilimsel ve teknolojik gelişmelere dayanan tutarlı politikalar ve nitelikli işgücü ile sağlıklı çalışma koşullarını gerektirir. Bir örgütün en önemli kaynağı insan ögesidir. Örgüt, etkililik için yapısal, fiziki ve ekonomik koşullara sahip olsa da sistemin işlemeden sorumlu olan insana gereken değer verilmez, gereksinimleri ve beklentileri karşılanmaz ise o sistemin verimli çalışması olanaklı olmayabilir. Dolayısıyla işgöreni örgüt içinde tutmak ve örgütle bağına sağlamlaştırma noktasında ne kadar çaba sarf edilirse, örgüt o derece güçlü yapısını muhafaza edebilecektir (Celep vd., 2000: 80).

Örgütsel vatandaşlık formel davranışların dışında her durumda süreklilik oluşturmayan isteğe bağlı gerçekleştirilen davranışlar iken örgütsel adanmışlık ise çalışanların örgütlerine karşı sürekli hissettikleri sadakatli tavır ve davranışlarıdır.

2.3. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

İşgörenler işletmeleri ile gönül bağı kurmaları ve bu durumun neticesinde verimliliklerini artırma konusundaki çalışmalar 19.yy. sonlarında başlamıştır (Kreiner ve Ashforth, 2004: 11). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık, sadakat ve özdeşleşme gibi birçok kavram anlamları farklı olmasına rağmen işletmelere olan bağlılığı ifade eden bu kavramlar için birçok konuda çalışmalar yapılmış ve teoriler geliştirilmiştir. Bu çalışmalardan bir tanesi de özdeşleşmedir. Örgüt ile birey arasındaki ilişkiyi ifade eden özdeşleşme, farklı şekillerde

tanımlanmaktadır. Ashforth ve Mael (1989) örgütsel özdeşleşmeyi, “başarı ve başarısızlık durumlarını da içeren, ait olma ya da birlik olma algılayışı” olarak tanımlarken Dutton vd. (1994) “kişinin kendisi ile örgütü tanımlaması arasındaki bilişsel bağ” olarak tanımlamaktadır. Scott ve Lane (2000) ise, işgörenlerin psikolojik olarak kendilerini örgütün bir parçası hissetmeleri şeklinde tanımlamaktadır. Ashforth ve Mael (1989) örgütsel özdeşleşmeyi, başarıda ve başarısızlıkta örgüte ait olma, örgütün bir parçası olma algısı veya örgütün amaçlarıyla bireyin amaçlarının giderek daha fazla bütünleşmesi şeklinde de tanımlanmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 187). Örgütsel özdeşleşme, bireyin örgüte bağının, üyeliğinden kaynaklanan kendi düşünceleriyle ilgili kişisel bakış açısı, kişinin kendisini örgütle birlikte algılaması ya da örgüte bağlılık hissetmesi ve örgütün başarısını ve başarısızlığını kendisininmiş gibi görmesi sürecidir. Bu durumda, örgütsel bağlılığın örgütsel özdeşleşmenin ön belirleyicilerinden biri olduğu ifade edilebilir (O’Reilly ve Chatman, 1986: 492-499).

Örgütsel özdeşleşme en yalın haliyle bireyin örgütle istenen bağı olarak adlandırılmıştır (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1011).

Örgütsel özdeşleşme çalışanların örgütlerine olan psikolojik bağlılığıdır (O’Reilly ve Chatman, 1986: 494). Bu psikolojik bağlanma, işgörenlerin işletmenin özelliklerini kendi özellikleriyle bağdaştırması şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bunun en önemli göstergesi de işgörenin kendisini organizasyonun bir parçası olarak hissetmesi ve böylece örgüt ile aynı şekilde hareket etme algısının ortaya çıkmasıdır (Ashforth ve Mael, 1989: 25). Schneider ve Hall (1972) örgütsel özdeşleşmenin değişik biçimlerde kuramsallaştırıldığını ifade etmektedirler. Bunlardan en önemlisi örgütün değer ve hedeflerinin paylaşılmasıdır. Hedef ve değerlerin paylaşılması şeklinde ortaya çıkan özdeşleşme türü, kişisel hedef ve değerler ile örgütün hedef ve değerlerinin birbiri ile uyumuna dayanan değer tabanlı özdeşleşmedir. Gregerson ve Black (1992), özdeşleşmenin bu türü anlamları yakın olan örgütsel bağlılık ile karıştırıldığını ifade etmektedir. İki kavram arasındaki bu karışıklık örgütsel bağlılık tanımlaması içerisinde örgütsel bağlılığın boyutları olan; özdeşleşme, örgütün faydasına olacak şekilde çalışmak konusunda istekli olma ve örgütün üyesi olarak kalmayı arzu etme, arasında özdeşleşmenin de bulunmasından kaynaklanmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 187).

Sonuç itibariyle örgütsel özdeşleşme; işgörenlerin örgütleriyle olumlu ya da olumsuz durumlarda etkileşimde bulunmaları, örgüte tutumsal ve davranışsal destek göstermeleri, kendilerini örgütün bir parçası olarak görmeleri, kendilerini örgütle kişileştirmeleridir (Miller, vd., 2000: 629). Buna karşılık örgütsel vatandaşlık çalışanlara, üstlerine ve örgüte yardım eden, isteğe bağlı davranışlardır.

2.4. MOTİVASYON

Motivasyon (güdü) insanı belli bir hedef doğrultusunda harekete geçiren etki, güç demektir. Motivasyon, insanları amaçlarına yönelten içsel kuvvettir ve sadece bireyin kendisi tarafından yönlendirilir. Motivasyonu, "kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmaları" şeklinde tanımlamak mümkündür. Farklı bir ifadeyle bir veya birden çok insanı belirli bir amaca doğru devamlı şekilde harekete geçirmek, etkilemek için yapılan çabalardır. Bu amaç, üretim veya hizmet olabilir. Bu sebeple çalışanlara hizmetleri karşılığında çeşitli faydalar vaat edilerek bireyleri bir amaca yönlendirmek için sürekli olarak özendirilir. İnsanları etkisi altına alan, harekete geçiren, inançları, değerleri ve ihtiyaçları mevcuttur (Yıldırım, 2007: 2).

Motivasyon bir örgütte bulunan bireylerin davranışlarını önemli ölçüde etkileyen, yönlendiren ve davranışa neden olan bir faktör olarak örgütsel davranışta önemli yeri olan bir olgudur. Bu nedenle örgütsel davranış ile ilgili araştırmalara devamlı olarak ele alınan bir kavram olan motivasyon ile ilgili birçok araştırma yapılmış ve çeşitli yaklaşımlar geliştirilmiştir. Yapılan araştırmalarda hizmet ve endüstri işletmelerinde motivasyonun çalışanların performans ve verimliliğine etkisi farklı açılardan değerlendirilmiştir (Örücü ve Kanbur, 2008: 85-86).

Örgütlerde motivasyon uygulamalarının öncelikli amacı, çalışanların hedefleriyle örgüt hedeflerinin ortak paydada buluşması ve böylelikle çalışanların örgüt amaçları doğrultusunda faaliyetlerini sürdürürken hem kendileri için hem de örgüt için yarar sağlamaları esasına dayanır. Bu nedenle örgütlerde motivasyonu arttırıcı çeşitli faktörler kullanılmakta fakat her örgütte her zaman aynı etkiyi gösteren bir motivasyon unsuru bulunmamakla birlikte, bir çalışan için özendirici olan bir araç diğer çalışanda aynı etkiyi veremeyebilmektedir. Bu özendirici unsurların etkisi bireyin ihtiyaç ve isteklerinin yanında toplumsal seviye, eğitim

düzeıı, değer yargılarına ve çevresel öğelere de bağlıdır. Birçok araştırma ile geğerliliği genelde kabul edilen ve örgütlerin motivasyon uygulamalarını şekillendiren motivasyonu özendirici faktörler; ekonomik, psiko-sosyal ve örgütsel-yönetmel olmak üzere üç grupta incelenmektedir (Kuşluvan, 1999: 57).

- **Ekonomik Faktörler:** Ücret artışı, prim, ekonomik ödöl ve kara ortaklık gibi değerler iřęörenler için ekonomik faktörleri oluşturmakla birlikte çalışanları iş yapmaya yönelten en güçlü motivasyon araçlarıdır. Yapılan bir motivasyon çalışmasında kıdeme dayalı ücret ödemesinin motivasyon aracı olarak kullanılması önerilmektedir. Performansa dayalı ücret ödeme de aynı şekilde motivasyonu arttırıcı bir faktör olabilir (Bayo-Moriones, Galdon-Sanchez ve Güell, 2009: 1).
- **Psiko-Sosyal Faktörler:** İřęörenlerin motivasyonunu sağlayan psiko-sosyal faktörler şu şekildedir; iş ortamında bağımsızlık, sosyal katılım, değer ve statü, gelişim ve başarı, çevreye uyum, önerme sistemi, psikolojik güvence, sosyal uğraşlardır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996: 156-164).
- **Örgütsel-Yönetmel Faktörler:** Çalışanların motivasyonunu sağlayan örgütsel-yönetmel faktörler ise; amaçların ortak olması, yetki ve sorumluluk dağılımında eşitlik, eğitim ve yükselme, kararlara katılım, iletişim, işin büyütölmesi, yarı otonom çalışma grupları, çalışma ortamını geliştirme şeklinde ifade edilebilir (Kuşluvan, 1999: 61).

Örgüt içi uyumun sağlanması etkili olan koordinasyon fonksiyonu, iřęörenlerin kendi aralarındaki ilişkilerini ve iletişimini sağlamaktadır. Bu durum örgütün hedeflerine ulaşması noktasında iřęörenler arasında bir ahenk oluşturmakta bunun sonucu olarak da iřęörenlerin işlerinden bekledikleri tatmin düzeıı artmaktadır. Bunun dışında açık iletişim kanalları sayesinde örgüt içi informal gruplar oluşmaktadır. Oluşan bu gruplar uygun yönlendirildiğinde, örgütün motivasyonu üzerinde olumlu etkileri olmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının yönetim literatürüne girmesinde etkili olan informal gruplar, vatandaşlık davranışlarının şekillendirilmesinde önemli rol oynamaktadır. İřęörenler arasında oluşan yardımlaşma ve bilgilendirme faaliyetleri, örgütsel vatandaşlık davranışının

özgecilik ve nezaket tabanlı bilgilendirme boyutları ile doğrudan etkileşim içinde olmaktadır. Dolayısıyla etkili bir koordinasyon ve motivasyon örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde aynı şekilde etkili olmaktadır (Çelik, 2007: 106-107).

Sonuç itibariyle örgütlerin işgörenlerin katkısı noktasında başarısı ya da başarısızlığı tamamen o işgörene bağlı olabilmekte yani işgörenin verimi başarıyı belirlemektedir. İşletmelerdeki bu durum işgörenlerin yönetilmesi ve motive edilmiş biçimlerinin ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır (Uçkun ve Pelit, 2003: 49-50). Örgütsel vatandaşlık davranışında ise motive olan çalışanın fazladan rol davranışı sergilemesi daha da kolaylaşacağı için motivasyon, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini arttırmaktadır.

2.5. ÖRGÜTSEL BAĞDAŞIMLIK (ORGANİZATİONAL COHERENCE)

Bağdaşımlik, örgütü oluşturan kişilerin üyelerin örgütte kalma arzularını, bağlılıklarını ve bir bütün olarak faaliyette bulunma yeteneklerini kapsayan bir olgu olarak ifade edilmektedir (Lewis vd., 1998: 482). İç bağdaşımlik ise örgüt üyelerinin birbirleri için olumlu düşünceler geliştirerek, birlikte olma istekleri içinde örgütün amaçlarını benimsemeleri ve örgütsel başarıyı kendi başarıları olarak kabul etmelerini sağlayan bir duygu, istek olarak ifade edilebilir. Bağdaşımlik, örgüt üyelerinin birbirlerine ve bağlı oldukları örgütlere karşı duygularını ifade eder (Robbins, 2001: 237; akt. İşcan ve Naktiyok, 2004: 183).

Örgütsel bağdaşımlik üyeler arasında işbirliği, yakın ilgi ve cömert davranış şekilleri geliştirir ve örgüt üyelerinin tüm gayretlerini örgütü için kullanma yolunda teşvik eder (Huczynski ve Buchanan, 2001: 399). İç bağdaşık davranış şeklini benimsenmiş bir örgüt yapısında amaçlar açıkça bellidir, üyelerin sorumlulukları ve rolleri net olarak tanımlanarak örgütün amacını gerçekleştirmeye yönelik eylemler ödüllendirilir. Böylece o örgütte sert yapının yerini esnek bir yapı olarak karar süreci hızlanır. Örgütte açık bir iletişim egemendir ve tüm üyeler ortak bir amacı gerçekleştirmeyi sağlayacak şekilde yönlendirilmesi sağlanır (Osland v.d., 1991: 557). Bağdaşımlik, büyük ve küçük örgütlerde örgüt yöneticisi veya üyeleri tarafından dikte edilemez. Bağdaşık bir grup, örgütsel amaçların lehine davranış şekli geliştirdiği gibi aleyhine de davranışlar sergileyebilir. Bu anlamda grubun örgütsel amaçlara bakışı çok önemlidir. Bir örgütte örgütsel bağdaşımılığı artırabilecek,

hızlandırabilecek altı temel unsur vardır. Bunlar (Hellriegel, vd., 2002: 471; Naylor, 1999: 579; akt. İşcan ve Naktiyok, 2004: 184):

- **Sosyal Çekicilik:** Çalışanlar birlikte olmaktan haz duyarlar. Ya da grubun diğer üyelerinin amaç ve değerleri onlar içinde çekici hale gelir.
- **Dışsal Tehdit:** Örgütün piyasadaki rakiplerinin oluşturduğu tehditler de önemli bir bağdaşımılık sonucunu doğurabilir. Oluşan bu tehdide karşı örgüt üyeleri başarılı olmak için bağdaşık olma ihtiyacı hissederler.
- **İzolasyon:** Grubun dışında kalan kişilerden ayrı olmak, diğer örgütlere karşı direnme konusunda karşılıklı bağımlılığı artırır.
- **Büyüklik:** Küçük gruplar daha fazla bağdaşık olma özelliği gösterirler.
- **Tamamlayıcı Beceriler:** Gruptaki üyelerin birbirlerinin eksiklerini kendi becerileri ile tamamlamaları başarı dengesi oluşturacağından, bağdaşımılığı arttırabilir.
- **Ödüller:** Örgütsel bağdaşımılık kişisel ödüllendirmeden çok grup başarısına dayalı ödüller örgüt için daha büyük önem arz etmektedir.

Örgütsel bağdaşımılıkta örgütlerin hiyerarşik yapısının küçük olması örgüt üyelerinin ilişkilerini daha kuvvetli hale getirir. Bu da bağdaşımılığa katkıda bulunur. Bunun yanında amaçlarda ortaklık, örgüt üyelerin birbirleriyle geçireceği zamanın artması ve grubun statüsü, gruba üye olmanın çok güç gerçekleşme şeklinde hissedilen algı, diğer örgütlerle rekabet örgütte bağdaşımılığı artırıcı unsurlardır. Bağdaşımılık, grubun verimliliği ile ilgili olduğu için önemlidir. Bununla birlikte bağdaşımılık ve verimlilik ilişkisi grup tarafından oluşturulan performans normlarına bağlıdır. Eğer performansla ilişkili normlar yüksekse (fazla çıktı, kaliteli iş, grup dışındaki bireylerle işbirliği) bağdaşık bir grup, daha az bağdaşık bir gruptan daha verimli olacaktır. Ancak bağdaşımılık yüksek, performans normları düşükse, verimlilik düşük olacaktır. Bağdaşımılık düşük, performans normları yüksekse verimlilik artar. Ama artışın düzeyi yüksek bağdaşık ve yüksek normlu durumdan daha az gerçekleşir (Robbins, 2001: 237; akt. İşcan ve Naktiyok, 2004: 184).

Örgütsel vatandaşlık davranışı açısından bakıldığında, örgütsel bağdaşımılık ile örgütsel vatandaşlık davranışları farklı davranış şekilleridir. Ancak; birbirlerine

uzak anlamlar taşımamaktadır. Örgütsel bağdaşımılık daha çok örgüt üyelerinin örgütlerine ve birbirlerine duydukları bağlılık ve örgütsel hedefler doğrultusunda çaba gösterme davranışlarıdır (Çelik, 2007: 114). Buna karşılık örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanlara, üstlerine ve örgüte yardım eden, isteğe bağlı davranışlardır.

2.6. ÖRGÜTSEL KATILIM

Örgütsel katılım, olması gereken, beklenen, doğruluk standartlarınca yönlendirilen örgütsel faaliyetlerle ve davranışlarla ilgilenir, bireylerin haberdar olmasıyla yürürlüğe girer ve örgütsel yönetime tam ve sorumlu olarak katkıyla ifade edilir. Örgütsel katılımın tipik faaliyetleri ihtiyaç duyulmayan toplantılara katılma görüş ve fikirlerini diğerleriyle paylaşmayı içerir (Graham, 1991; Van Dyne vd., 1994; akt. Acar, 2006: 4).

Toplumun günlük yaşamı içerisinde toplumu meydana getiren unsurların yani bireylerin, genel geçer kurallar olan; toplumun kabul ettiği gelenek ve görenekler, ahlak kuralları, dini kurallar ve devlet tarafından koyulan yasalara uymaları, kendilerine yüklenen sorumlulukların farkında olmaları ve yerine getirmeleri gereken, iyi vatandaşlık özellikleri olarak kabul edilmektedir. Bireyler o toplum içinde kendini ve toplumu ilgilendiren konularda bilgi sahibi olmakta ve toplumun diğer üyeleri ile sosyalleşerek fikir ve bilgi alışverişinde bulunmaktadır. Aynı hususlar örgütler için de geçerli olmaktadır. Örgütsel katılım davranışları, örgüt yönetimi tarafından oluşturulan kurallar ve iş akışlarına saygı duymayı, örgüt içerisinde hüküm süren yazılı ve geleneksel kurallar ile yasal otoriteye uymayı kapsamaktadır. Bununla birlikte örgütsel katılım, çalışanların örgütün karar alma noktasında müdahil olmaları, yönetim süreçleri hakkında bilgilenme istekleri ve örgütte meydana gelen olaylara ilgi duyarak çekimser olmamalarını ifade etmektedir. Aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem, boyutu örgütsel katılım davranışını da kapsamaktadır (Podsakoff vd., 2000: 517).

Sonuç itibarıyla örgütsel katılım, örgüt yönetimi tarafından oluşturulan yazılı ve geleneksel kurallara katılımı ve benimsemeyi ifade ederken, buna karşılık örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün yazılı veya geleneksel kuralların ötesinde isteğe bağlı sergilenen davranışları ifade etmektedir.

2.7. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME

Psikolojik sözleşme kavramı ilk defa 1960'lı yılların başında Levinson vd. (1962) tarafından yapılan çalışmalar, 1965 yılında Schein tarafından incelenmiştir (Morrison ve Robinson, 1997: 227). Schein (1965) psikolojik sözleşmeyi; bireysel olarak çalışan işgören ile örgüt arasında dile getirilmeyen ve yazılı olmayan karşılıklı beklentiler bütünü olarak ortaya koymuştur (Guest, 1998: 650).

1990'lı yıllarda ise örgüt ve çalışan arasındaki bu sözleşmeye eğilim ve ilgi artmış, Rousseau (1989), Lucero ve Allen (1994), Scmedemann ve McLean Parks (1994), Robinso ve Morrison (1995) gibi araştırmacılar psikolojik sözleşmeyle ilgili görüşlerden, farklı olarak iki özellik ortaya koymuşlardır (Morrison ve Robinson, 1997: 228):

- Psikolojik sözleşme, çalışanların kendi istihdam ilişkilerindeki yükümlülüklerine ilişkin inançlarıdır.
- Psikolojik sözleşme, algılanan taahhütlere dayanmaktadır. Taahhüt ise, gelecekteki amaçlara yönelik iletişim biçimi olarak tanımlanmaktadır.

Psikolojik sözleşme bir örgütte çalışanlar ve işveren arasındaki ilişkilerde, yazılı olmayan beklentilerin karşılıklı olarak örgüt hedefleri doğrultusunda değişim göstermesi olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlama ile psikolojik sözleşme teorisi sosyal değişim teorisinin bir parçası olarak gözükmektedir (Karcıoğlu ve Türker, 2010: 122).

İşgören ve örgüt arasında algılanan karşılıklı sorumluluklara dayalı olan psikolojik sözleşmelerde her iki taraf içinde beklentiler söz konusudur. Çalışan maaş, ödeme, eğitim, iş güvencesi, kariyer gelişimi gibi konularda örgütünden beklenti içindeyken; örgüt, işgörenin çalışkan, güvenilir ve dürüst olmasını, optimum iş yükünün yanında görevi olmayan işleri de yapmasını, mesai dışında da çalışmasını beklemektedir. Başka bir ifadeyle, iş hayatının tümüne hâkim olan değerlerin zaman içinde beklentilerin şeklini ve kapsamını değiştirebileceği gerçeğinin kabul edilmesidir (Özdaşlı ve Çelikkol, 2012: 141).

Bir örgüte dahil olmak isteyen bir birey, örgüte sağlayacağı faydaların karşılığında örgütünde bireyin ihtiyaç ve isteklerini karşılamaya yönelik çeşitli imkan

ve teşvikleri ortaya koyacağı beklentisiyle örgüt ve birey arasında bir psikolojik sözleşme ortaya çıkar. Bu karşılıklı değer alış-verişi sağlıklı bir şekilde devam ettiği takdirde, birey örgüte karşı olumlu tutum ve davranış geliştirerek yüksek tatmin duygusuyla birlikte işe yapacağı devamsızlıklardan veya işten ayrılma düşüncesinden uzaklaşmaktadır. Psikolojik sözleşme örgüt tarafından ihlal edildiği takdirde çalışanlar tarafından örgüte karşı olumsuz tutum ve davranışlar gelişebilmektedir (Tükeltürk vd., 2009: 688).

Örgüt ve çalışanların karşılıklı beklentiler ve bu beklentilerin birbirleri açısından karşılanma derecelerine bağlı olarak psikolojik sözleşmeler iş anlaşmalarının esasını oluşturmaktadır. Psikolojik sözleşmenin daha iyi anlaşılması için sahip olduğu bazı boyutları da unutmamak gerekmektedir. Bu boyutlar; somutluk-soyutluk, darlık-genişlik, kısa dönemlilik-uzun dönemlilik, sabitlik-esneklik, eşit-eşit olmayan arasında ve bireysel düzeyde- kolektif düzeyde şeklinde boyutlandırılmıştır. Psikolojik sözleşmenin somut ya da soyut olması işgörenin sözleşmeyi açık, kesin ve üçüncü şahıslarca bilinecek şekilde belirlemesine bağlıdır. Psikolojik sözleşmenin dar ya da geniş olması, örgüt yönetiminin algısının sadece çalışanın iş yaşamı üzerine olması ya da çalışanın özel yaşamını da dikkate almasına bağlıdır. Sabitlik ya da değişkenlik ise, psikolojik sözleşmenin günün şartlarına göre yeniden yapılandırılmasını ifade eder. Süreç açısından kısa ya da uzun olması; istihdam algısının süresini ifade eder. Psikolojik sözleşmedeki, eşitliğin ya da eşitsizliğin, işgörenin örgüt otoritesini kabul etmesi ya da etmemesi şeklinde irade göstermesiyle ilişkisi olduğu söylenebilir. Psikolojik sözleşmede bireysel ya da grup düzeyinde, işgörenin sözleşmeyi sadece kendisiyle ilgili ya da tüm işgörenlerle ilgili olarak algılaması durumunu da ifade eder (Şahin, 2010: 85-87; akt. Özdaşlı ve Çelikkol, 2012: 144-145).

İşgörenler ile örgüt yöneticileri arasındaki psikolojik sözleşmenin ortak paydası örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilintilidir. Yani, örgütsel vatandaşlık davranışının psikolojik sözleşme ile ilişkisi, formal bir etkileşim sonucu değil informal bir etkileşim sonucunda ortaya çıkmaktadır. İşgörenlerin örgütlerine duydukları güven, psikolojik sözleşmenin temelini oluşturmakta ve güven vermeyen davranışlar iki taraf arasında ihanet olarak algılanmaktadır. Örgüt yönetiminin işgörelere karşı adil olma durumu, işgörenler arasında güven oluşmasında ve bu

güvenin devamında önemli bir etki yaratır. Bu sebeple; işverenin adil davranışları, işgörenlerin beklentilerinin büyük bir kısmında tatmin duygusu yaratmakta ve bunun sonucu olarak işgörenler rol fazlası davranış gösterebilmektedirler (Vergiliel, 1998: 4).

3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞ TÜRLERİ

Örgütsel vatandaşlık davranış türleri literatürde farklı şekillerde sınıflandırılmışlardır. Bu davranış şekilleri hedeflerine göre, davranış tarzına göre ve diğer örgütsel vatandaşlık türleri açısından sınıflandırılarak ele alınmıştır (Çelik, 2007: 117).

3.1. HEDEFLERİNE GÖRE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışları, McNeely ve Meglino tarafından, davranışların hedeflerine göre iki başlık altında ele alınmıştır. Bunlar; örgüt hedefli davranışlar ve çalışan hedefli davranışlardır (Özcan, 2008: 50-51).

Örgüt Hedefli Davranışlar

Örgüt çalışanları, çalıştıkları örgütlere duygusal olarak bağlı olmakla birlikte örgütün varlığının devamı için ellerinden gelen tüm fedakarlığı yapmaktan kaçınmamaktadırlar. Bunun için gönüllü olarak örgütün geleceğine ilişkin konularda hiç çekinmeden sorumluluk alabilmekte, örgütün menfaati doğrultusunda gerçekleştirilen tüm etkinliklere katılmakta verimliliği artırmak için örgüte katkı sağlamaktadırlar (Kayan, 2008: 22).

Çalışan Hedefli Davranışlar

Örgütsel vatandaşlık davranışının diğer bir kısmı da çalışan merkezli davranış türleridir. Çalışanların birbirlerine, işle ilgili konularda birbirlerine şartsız yardımcı olmaları, işe gelemeyen arkadaşının sorumluluklarını üstlenmeleri ve iş ortamında gerçekleşen diğer konularda faaliyete başlamadan önce birbirleri ile koordineli paylaşımda bulunmaları bu kategoride yer almaktadır. Bu konuya paralellik arz eden Organ'ın örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik ve nezaketle ilgili

davranışlar, çalışanların birbirlerine karşı gösterdikleri vatandaşlık davranış türlerini ifade etmektedir (Mcneely ve Meglino, 1994; akt. Kayan, 2008: 22).

3.2. DAVRANIŞ TARZINA GÖRE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Formel olmayan organizasyonlardaki davranış tarzlarıyla birbirine benzeyen ve çalışanların gönüllü davranışlarını ifade eden örgütsel vatandaşlık davranışı, iki farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunlar; olumlu aktif davranışlar ve olumlu sakınma davranışlarıdır (Kayan, 2008: 22).

Olumlu Aktif Davranışlar

Bu davranış şekli, çalışanların kendi hür iradeleriyle örgütün lehine olan davranışları sergilemektedirler. Çalışanların örgütün lehine olan gönüllü davranışlar sergilemeleri ve rol fazlası işleri gönüllülük esasına dayalı olarak yapmaları olumlu aktif davranışlar kapsamındadır. Çalışanlar, örgüt içi toplantılara katılarak, işe kendini daha fazla vererek çalışmaları, çalışma arkadaşlarıyla uyumlu bir şekilde çalışarak örgütün hedeflerini gözetmeleri şeklinde davranışlar sergilemektedirler. Bu davranışlar, tüm çalışanlar ve örgüt yönetimi tarafından takdir edilen ve istenen davranışlardır (Özcan, 2008: 51).

Olumlu Sakınma Davranışları

Olumlu sakınma davranışları, çalışanların örgütleri açısından olumsuz sonuçlar doğuracak davranışlardan sakınmaları ve bu davranışları yapmaktan kendilerini alıkoymalarıdır. Çalışanların örgütleri için iyimser bir tavır sergileyerek örgütte ortaya çıkan problemleri görmezlikten gelerek uyumlu bir iş ortamı içinde, kendisine teslim edilen her türlü malzemeyi doğru kullanarak, verimliliğe katkı sağlamaya çalışmaktadırlar. Bu olumsuz davranış türlerinin uygulanmaması, yani sakınılması, yöneticiler ve çalışanlar tarafından istenen bir durumdur (Özdevecioğlu, 2003: 119).

3.3. DİĞER ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK TÜRLERİ

Örgütsel vatandaşlık davranış türleri içerisinde şimdiye kadar bahsedilen davranış türlerinden başka, çalışanların örgüt içerisinde değişik durumlara karşı

gösterdikleri farklı vatandaşlık davranışları bulunmaktadır. Bu davranış türleri sahte vatandaşlık davranışları, karşı vatandaşlık davranışları ve olumsuz yardımlaşma davranışları şeklindedir ve bu davranış türleri şu şekilde açıklanabilir (Kayan, 2008: 23-24; Özcan, 2008: 51; Padsakoff ve Mackenzie, 1997: 146):

Sahte Vatandaşlık Davranışları

Çalışanların örgüt içerisinde yükselme, daha iyi ücret, yöneticilere yakın olma vb. beklentilerle işverenlerine ve yöneticilerine yakın davranmaları, yöneticilerin ve işverenlerin gördüğü zamanlarda örgüt için ekstra çaba sarf etme, işverenin özel işleri ile ilgilenmeleri gibi ilave işler yapmaları birçok örgütte görülen ve çok sık rastlanan bir durumdur. Bu davranışlar, “izleme davranışı” (yağcılık) olarak adlandırılmaktadırlar. İzleme davranışının örgütsel vatandaşlık davranışı ile ayırt edilmesinde yöneticilere büyük iş düşmekle birlikte, tecrübeleri ve çalışanlarını tanıması önemli bir ölçek olacaktır. Tecrübesiz ve çalışanlardan uzak, iş ortamında fazla bulunmayan yöneticiler, bu kişilerin davranışlarını örgütsel vatandaşlık davranışı olarak algılayabilmekte ve bu doğrultuda değerlendirmeye alabilmektedir. Tecrübeli ve çalışanlar ile sürekli temas halinde olan yöneticiler, bu tip davranışları kolaylıkla ayırt edebilmektedirler. Bu tip davranışlar, örgüt yönetimi tarafından bilindiği ve bir adaletsizliğe sebep olmadığı müddetçe örgüt için faydalı davranışlardır ve örgüt için yapılan ilave katkıları içermektedirler. Bununla birlikte örgüt yöneticileri tarafından anlaşılabilir ise örgüt içinde adaletsizliğe ve olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir.

Karşı Vatandaşlık Davranışları

Örgütlerde çalışanlar, değişik durumlarda ve koşullarda da örgüt için olumsuz sonuçlar doğurabilecek gönüllü davranışlar sergileyebilmektedirler. Bu davranışlar, örgütün etkinliğini olumsuz etkilemektedir. Bu konuda çalışmalar yapılmış ve örgütün etkinliğini olumsuz etkileyen karşı vatandaşlık davranışları tespit edilmiştir. Bu davranışlar:

- Meydan okuma, otoriteye karşı koyma (kasıtlı olarak yönetim tarafından koyulan kuralları çiğnemek, amirlere sert karşılıklar vermek, başkalarının işlerini sabote etmek),

- İntikam veya misilleme (rakiplere şirketle ilgili bilgileri satmak, başına şirketi zor duruma sokacak bilgiler sızdırmak, şirkete ait malzemeleri satmak),
- İşten kaçınma (mümkün olduğu kadar az iş yapmak ve çok iş yapıyor görüntüsü vermek, iş zamanında özel işleri ile ilgilenmek).

Olumsuz Yardımlaşma Davranışları

Örgütsel vatandaşlık davranışları içerisinde her zaman örgütün yararına olan davranış türleri benimsenmekte ve yöneticiler tarafından kabul görebilmekte ve desteklenmektedirler. Bu durumun yanında çalışanların örgüt ile zaman zaman anlaşmazlığa düştükleri durumlar da oluşmakta ve bu durumda çalışanlar örgüte karşı birbirleri ile dayanışma içerisine girebilmektedirler. Bu yardımlaşma faaliyetleri örgütün yararına değil, zararına davranışlardır. Maaşlarına zam almak için işgörenlerin bir araya gelmeleri ve üretimi aksatmaları, kendi aralarındaki dayanışmaların bir sonucudur. Örgüt açısından sonuçlarına bakıldığında ise; işletmenin gereksiz sabit maliyetlere katlanması, taahhüt ettiği siparişleri yetiştirememesi, pazar payını kaybetmesi ve hatta makinelerinin elden çıkması gibi önemli zararlara sebep olmaktadır.

4. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK İLE BENZER NİTELİKTE OLAN DAVRANIŞLAR

Örgütler kendilerinin ve çalışanların iş performanslarını değerlendirme ve gerçekleştirme çalışmaları yaparken örgütsel vatandaşlık kavramı işletmeler için büyük önem taşımaktadır. Bu değerlendirme ölçütlerinin yanı sıra uzun vadede örgütsel verimliliğe katkı sağlayan örgütsel davranış şekilleri de ortaya çıkmıştır. Bu davranışlar örgütsel spontanlık, psikolojik kontratlar rol davranışları ve prososyal örgütsel davranışlar olarak ele alınabilir. Örgütsel vatandaşlık davranışının kavramsal olarak iyi anlaşılabilmesi için diğer kavramlarla benzerlikleri ve farklılıklarının anlaşılması gerekir (Kamer, 2001: 8; Podsakof vd., 2000: 515).

4.1. ÖRGÜTSEL SPONTANLIK

Bireylerin kendi öz iradeleriyle, herhangi bir dış etki ve baskıya maruz kalmadan gönüllülük esasına dayanan yapması gerekli olan biçimsel rol tanımlamalarında yer almayan ancak örgütsel hedeflere ulaşmada etkili olan davranış türleridir. Diğer bir ifadeyle çalışanların algıladığı rol kapsamı ne kadar geniş olursa, işletme o çalışan veya çalışanlardan daha fazla yararlanır. Örgütte çalışanların birbirlerine iyi niyetli yaklaşımı, örgütün menfaatlerini koruma, birbirlerine yardımcı olma ve birbirlerine tavsiye niteliğindeki davranış şekli geliştirmesi v.b. bu davranış biçimine örnek olarak verilebilir. Örgütsel davranış ile örgütsel spontanlık arasındaki davranışsal fark ise; örgütsel vatandaşlık formal ödül sistemi tarafından dikkate alınmayan aktif ve pasif davranış biçimleri olmakla birlikte örgütsel spontanlık davranışında ise formal ödül sistemi çalışanların aktif davranışlarını değerlendirir ve eylemsel bir sonuç çıkarır. Örnek verecek olursak herhangi bir örgütte çalışanların olumlu bir davranış şekli sonucunda örgüte katkısının tespit edilmesi ve o çalışanın örgüt tarafından takdir edilmesidir (Kamer, 2001: 8-9).

4.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME

İşveren ve çalışanların örgüt içerisinde ortak unsurlar olan inançlar, değerler ve beklentiler gibi olgularla birlikte tarafların üzerine düşen görevlerin gerçekleştirilmesi için yapılan somut olmayan psikolojik bir sözleşme olarak tanımlanmaktadır. Beklentiler taraflar arasında açıkça belli edilmez ve örtük bir anlaşma olarak kabul edilir. Psikolojik sözleşmenin önemli bir yönü de bireyin ve örgütün beklentilerinin sosyal ve ekonomik duruma göre değişkenlik göstermesi nedeniyle yapılan bu sözleşme taraflar arasında zaman içerisinde yenilenme özelliğine sahip olmasıdır. Bu durum psikolojik sözleşmenin statik olmadığını değişken ve dinamik bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Örgütsel olayların (işten çıkarma, iş saatlerinin esnekliği v.b) bireysel algılara dayandırılması ve değişip gelişmesi, örgütü ne şekilde etkileyeceğinin belirlenmesi sonucunu doğurur. (Smithson ve Lewis, 2004: 71).

İşletmede yeni göreve başlayan çalışan, işletmeyle, çalışma karşılığında alacağı somut ve maddi haklarla birlikte bir yazılı anlaşmaya imza atar. Ancak bunun yanında yazılı olmayan bir anlaşmaya da imza atmış olur. Psikolojik anlaşma olarak

da adlandırılan bu anlaşmaya göre yazılı anlaşmadan doğan hakların yanında çalışan, güvenlik, insanca muamele, saygınlık, statü kazanma vb. gibi haklar talep eder. Eğer bu talebi işletme tarafından karşılık görmezse çalışanın işletmeye karşı bağlılığı ve ilgisi azalabilir (Aktay, 2008: 67).

4.3. ROL DAVRANIŞLARI

Rol davranışları çalışanların görevlerini yaparken gösterdikleri gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilen davranış türleridir. Örgüte pozitif katkıları inkar edilmeyen bu tip davranışlar biçimsel rol tanımlamalarında belirtilmemişlerdir. Yardımcı olma, işgörenlerin işle ilgili çözüm için çabalaması, kendi buldukları çözümleri üstlerine bildirme davranışı, fırsatlarla ilgili bilgileri iletme davranışı, yanlış görevlendirmeye dair düzeltme yönelik iş rolünü üstlenme davranışı, bireysel inisiyatif kullanma davranışları, rol davranışlarının unsurları arasında gösterilebilir. Çalışanın rutin iş tanımlarının dışında ekstra çaba göstererek çalışması ve bunu formal bir davranış şekli olarak düşünmesi rol davranış türlerine örnek olarak verilebilir (Gök, 2007: 12; İşbaşı, 2000: 34).

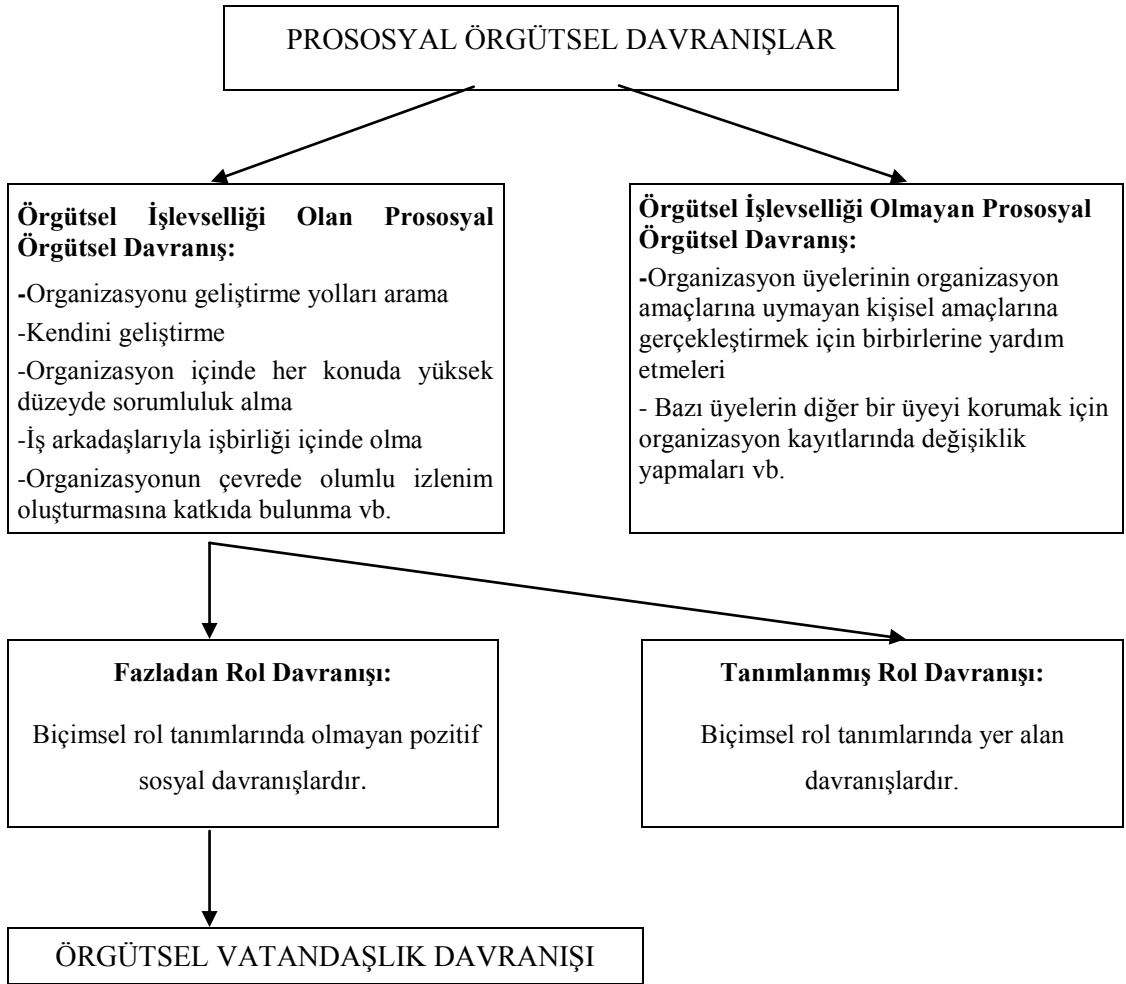
4.4. SOSYAL TEMELLİ ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ (PROSOSYAL ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ)

Gönüllü olma, paylaşma, yardımlaşma ve işbirliği kurma şeklinde ortaya konan tutum ve davranışlar prososyal davranış şekilleridir. 1960-1970 yıllarda, birçok sosyal ve davranış bilimci tarafından bu konuyla ilgili çeşitli çalışmalar yapılmış olsa da prososyal davranışla ilgili bulguların örgütsel davranışa ilişkin çalışmalara uyarlanması, ancak 1980'li yıllarla birlikte mümkün olmaya başlamıştır (Brief ve Motowidlo, 1986: 710).

Prososyal örgütsel davranışlar, organizasyon üyelerinin, örgüt içindeki rollerini gerçekleştirirken etkileşim içinde oldukları bireylerin veya organizasyonun menfaatlerini pozitif yönde gözeten davranış şekilleridir. Prososyal davranışlar, “ekstra rol” ve “tanımlanmış rol” davranışları olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Ekstra rol davranışları; tanımlanmış rol davranışlarının aksine, biçimsel rol tanımlarında yer almayan pozitif sosyal davranışlardır ve örgütün faaliyetleri

esnasında uygulandığında etkinliği artıran davranış biçimleridir (İşbaşı 2000: 15-16; Kamer, 2001: 10).

Örgütsel vatandaşlık davranışı bu manada prososyal davranış türlerinden biri olarak söylenebilir. Prososyal örgütsel davranış, bazı örgütsel vatandaşlık davranışlarını içeren yardım etmeye yönelik davranışları tanımlamaktadır. Fakat prososyal örgütsel davranış, organizasyondaki bireylere yardım edebilen bunun yanında organizasyon için fonksiyonel olmayabilecek davranışları da kapsamaktadır. Buna ilişkin bilgiler Şekil 2’de verilmektedir. Örneğin, bir çalışan, iş arkadaşının etkin olmayan, yetersiz kalan iş performansını kapatmak adına yardımcı olabilir. (Özdevecioğlu, 2009: 49).



Şekil 2. Prososyal Örgütsel Vatandaşlık Kapsamında Örgütsel Vatandaşlık. Kaynak: İşbaşı, (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. s. 20.

Şekil 2’de görüleceği üzere prososyal örgütsel davranışlar; örgütsel işlevselliği olan prososyal örgütsel davranış ve örgütsel işlevselliği olmayan prososyal örgütsel davranış olmak üzere iki kategoride incelenmiştir. Prososyal örgütsel davranışın aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışı olduğu da görülmektedir. Prososyal örgütsel vatandaşlık davranışını örgütsel vatandaşlık davranışından ayıran özellik ise prososyal örgütsel davranışının tanımlanmış rol davranışını da kapsamasıdır (Kamer, 2001: 10).

5. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışı, alanyazında her geçen gün farklı araştırmalara konu olmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları incelendiğinde çok farklı yaklaşımların ortaya çıktığı görülmektedir. Yapılan çalışmalara bakıldığında otuz (30) değişik vatandaşlık davranışı tanımlanmış ve örgütsel vatandaşlık davranışının çok boyutlu yapısına dikkat çekilmiştir. Söz konusu tanımlanan rol ve fazladan rol davranışları Tablo 8’de özet olarak gösterilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları (Katz’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu, Smith, Organ ve Near’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu, Van Dyne, Graham ve Dienesch’in Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu, Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu ve Dennis Organ’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları) ile ilgili literatürde geniş yer bulmuş bazı çalışmalar aşağıda sunulmuştur (Altınbaş, 2008: 26; Geçer, 2008: 11-12).

5.1. KATZ’IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞ BOYUTLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutları literatürde farklı araştırmacılar tarafından değişik şekillerde boyutlandırılmıştır. Bu kaynaklardan ilki vatandaşlık davranışlarının boyutlandırılmasında temel oluşturan ve Katz (1964) tarafından öne sürülen sınıflandırmadır. Bu sınıflandırma (Çetin, 2011: 19):

1. İş arkadaşlarıyla işbirliği faaliyetleri,
2. Sistem veya alt sistemleri koruyucu faaliyetler,
3. Gelişme ve ilerleme için yaratıcı fikirler,
4. Arttırılmış kişisel sorumluluk için kişisel eğitim,
5. Dış ve iç müşteriler için iyi bir örgütsel görünümü destekleyen hareketler

olarak sıralanmaktadır.

5.2. SMİTH, ORGAN VE NEAR'IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI BOYUTLARI

Bu konuda çalışmalarda bulunan bir başka araştırmacı grup olan Smith vd. (1983) ise yaptıkları çalışmada örgüt yöneticileri ile mülakat yöntemi kullanılarak hangi davranışların ekstra rol davranışı olduğunu sormuşlar ve yöneticilere daha önceden hazırladıkları bir anket formu vererek örgüt içerisinde kendilerine bağlı olan astlarını değerlendirmeleri istenmiştir. Elde edilen verilere uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre iki ayrı örgütsel vatandaşlık davranışı boyutunun oluştuğu tespit edilmiştir. Bunlar:

1. Özgecilik, diğerlerini düşünme boyutu (Altruizm)

2. Genelleştirilmiş uyum, bilinçli olma (Conscientiousness) boyutları olarak isimlendirilmişlerdir (Songür vd., 2008: 82).

5.3. VAN DYNE, GRAHAM VE DIENESCH'IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI BOYUTLARI

Van Dyne, Graham ve Dienesch (1994) örgütsel vatandaşlık davranışını; örgütsel sadakat, örgütsel itaat ve örgütsel katılım olmak üzere üç boyuta indirgeyerek incelemişlerdir. Bunlar (Şeşen, 2006: 58; Çetin, 2011: 21);

Örgütsel Sadakat

Centilmenlik ve sivil erdem boyutunun bir kısmını kapsayan sadakat boyutu, örgüte ve yöneticilere olan bağlılığı, bununla birlikte iş gruplarının, bireylerin ve departmanların olumsuz tavırlarını aşmayı ifade etmektedir. Sadakat sahibi üyeler toplumlarını koruma ve desteklemenin yanı sıra ortak fayda için ekstra çaba göstermeye gönüllüdürler.

Örgütsel İtaat

Vicdanlılık ve sivil erdem boyutunun bir kısmını içeren itaat boyutu, örgütün idaresi için gerekli olan kurallara ve düzenlemelere uyumu açıklamaktadır. Örgütsel

yapının, personel politikalarının, iş tanımlarının ve mantığın geçerli olduğu kuralları uygulamaktır.

Örgütsel Katılım

Toplumun kendi kendini yönetebilmesi ve vatandaşların yasalara uygun olarak aktif ve sorumlu şekilde katılımını ifade eder. Diğergamlık ve nezaket boyutlarını kapsayan katılım boyutu, çalışanlar tarafından kabul görmüş kurallarla yönetilen örgütün idaresinden tam anlamıyla sorumluluk alması durumunu belirtmektedir. Katılım boyutu sosyal, taraftar ve fonksiyonel olmak üzere üç farklı şekilde ifade edilmektedir. Sosyal katılım, örgüt üyeleri ile rekabet olmaksızın geliştirilen ilişkileri ifade eder. Taraftar katılım, örgüt üyelerini hedef alan rekabete dayalı ilişkileri tanımlar. Fonksiyonel katılım ise, bireyin kendi davranışlarını geliştirerek ve motive olarak örgütün etkinliğine katkıda bulunmasını ifade eder.

Van Dyne vd. (1994) yürüttükleri çalışmada, etik değerlere aykırı davrananların rapor edilmesi davranışını ortaya koymuşlardır. Böylece çalışanlar örgüte bağlılıklarından ve aralarındaki rekabetçi ilişkiden dolayı etik değerlere aykırı davrananları rapor etmektedirler. Bu durum bireyin kendini örgüt ile özdeşleştirmesini (sadakət) ve diğər çalışanlara meydan okumaya gönüllü olmasını (taraftar katılım) gösterir. Diğər taraftan Van Dyne vd. çalışanların etik değerlere ilişkin gösterdikleri bir başka davranış şeklininde çalışanların örgüt içerisinde doğru ve yanlışları ortaya koymak için profesyonel bir yargılamada (taraftar katılım) bulunmaları durumudur (Arslantaş ve Pekdemir, 2007: 265).

5.4. PODSAKOFF, MACKENZİE, PAİNE VE BACHRACH'IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK BOYUTLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili Podsakoff vd.'nin yapmış olduğu çalışmalarda yaklaşık otuz (30) değişik örgütsel vatandaşlık davranışı türü tespit edilmiş ancak daha sonra bu davranışları yedi boyutta özetlemişlerdir. Bunlar (Podsakoff vd., 2000: 516-525):

Yardım Davranışı (Helping Behaviour)

İşgörenlerin kendi işi dışında iş arkadaşlarına yardımcı olması ve onları yine işle ilgili doğabilecek sorunlardan korumayı kapsayan doğrudan ve gönüllü davranışlardır.

Centilmenlik (Sportsmanship)

Gönüllülük ve centilmenlik anlayışıyla birlikte lidere ve örgüte bir bütün olarak bağlılığı ifade etmektedir. Genel olarak işgörenlerin ağır olumsuz durumlara katlanabilmesi, işler yolunda gitmediği zamanlarda bile pozitif tavır sergilemesi şeklinde tanımlanabilir.

Örgütsel Sadakat (Organizational Loyalty)

Örgüt için sorumluluk alabilmek, örgütü övme, dış tehditlere karşı koruma ve savunma, olumsuz durumlar olsa dahi örgüte bağlılığı ifade etmektedir.

Örgütsel Uyum / Kabullenme (Organizational Compliance)

Örgütün kurallarına, düzenlemelerini kabul edip bağlı kalma ve bunları içselleştirme olarak tanımlanabilmektedir.

Bireysel İnisiyatif (Individual Initiative)

Bireysel inisiyatif boyutu, işgörenlerin örgütün etkinliğine yönelik gönüllü davranışlar sergilemek, işin geliştirilmesi için farklı bakış açıları geliştirmek, işin bitirilmesi noktasında ısrarcı ve hevesli olmak, sorumluluk almaktan kaçınmama ve iş arkadaşlarına örnek olma vb. gibi davranışları içerir.

Örgütün Gelişimine Destek Verme / Erdemli Olma (Civic Virtue)

İşgörenlerin örgütün politik yaşamına katılımını, makro seviyede bağlılığı ve ilgiyi gösteren yardımcı faaliyetlerdir. Çalışma grubu ve örgüt ile ilgili konulara sorumlu ve yapıcı bir ilgi ile katılım olarak da tanımlanabilmektedir

Bireysel Gelişim (Self-Development)

Bireysel gelişim boyutu, işgörenlerin bireysel gelişimleri kapsamında bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirebilmek için gösterdikleri çaba ve gönüllü davranışları

içerir. Kişisel çalışma alanındaki son gelişmeleri takip etmek, örgüte katkı sağlamak için yeni beceriler kazanmak bu boyuta verilebilecek örnek davranışlardır.

Tablo 8. İşgörenlerin Göstermiş Olduğu Rol ve Fazladan Rol Performansı Boyutları

VATANDAŞLIK DAVRANIŞ BOYUTU	YARDIMLAŞMA DAVRANIŞI	CENTİLMENLİK	ÖRGÜTSEL SADAKAT	ÖRGÜTSEL UYUM	BİREYSEL GİRİŞİM	ERDEMLİ OLMAK
Smith ve Arkadaşları 1983	Özverili Olmak (Altruism)			Genel Uyum (Generalized Compliance)		
Organ, 1988, 1990	Özverili Olmak (Altruism) Nezakət (Courtesy) Uzlaşmacı Olmak (Peacemaking) Önayak Olmak (Cheerleading)	Centilmen olmak (Sportsmanship)			Bilinçli Olmak (Conscientiousness)	Erdeмли Olmak (Civic Virtue)
Graham, 1989; Moorman ve Blakely, 1995	Kişiler Arası Yardımlaşma Davranışı (Interpersonal Helping)		Örgüt İmajını Dışarıda da Katkı Sağlayacak Derecede Sadakat Duymak (Loyalty Boosterism)		Personel Çalışkanlığı (Personel Industry) Bireysel Girişim (Individual Initiative)	
Graham, 1991			Örgütsel Sadakat (Organizational Loyalty)	Örgütsel İtaat (Organizational Obedience)		Örgütsel Katılım (Organizational Participation)
Williams ve Anderson, 1991	Bireye Yönelik Örgütsel Vatandaşlık			Örgüte Yönelik Örgütsel Vatandaşlık		
George ve Brief, 1992; George ve Jones, 1997	Çalışma Arkadaşlarına Yardım Davranışı (Helping Coworkers)		İyi Niyeti Sürdürmek (Spreading Goodwill)		Yapıcı Önerilerde Bulunma (Making Constructive Suggestions)	Örgütü Korumak (Protecting The Organization)
Borman ve Motowidlo, 1993, 1997)	Diğerleriyle Ortaklaşma ve Yardımlaşma (Helping and Cooperating With Others)		Örgütsel Amaçları Açıkça Onaylamak ve Savunmak (Endorsing Supporting and Defending Organizational Objectives)	Örgütsel Kurallara ve Prosedürlere Uymak (Following Organizational Rules and Procedures)	Fazladan Çaba Harcamaya İstekli Olma Ve Bunu Sürdürme Görev Gereklarini Yerine Getirmede Gönüllü Olmak	
Van Scotter ve Motowidlo, 1996	Kişilerarası Yardımlaşma Davranışı (Interpersonal Helping)			İşe Kendini Adanmak (Job Dedication)	İşe Kendini Adanmak (Job Dedication)	

Kaynak: Podsakoff ve Diğerleri, (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, s. 518-524.

Tablo 8’de yer alan örgütsel vatandaşlık davranışlarının çok farklı araştırmacıların farklı boyutlandırmaları görülmektedir. Tablo 8 ayrıntılı olarak incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışının çok boyutlu bir yapısı olması nedeniyle çok farklı çalışmalara konu olduğu anlaşılmaktadır. Yapılan bu araştırmaların sonunda ilk sınıflandırmada yardımseverlik (altruizm) ve genel uyum boyutları vardır. Genel uyumun adını daha sonra vicdanlılık olarak değiştirilmiştir. Organ (1988) tarafından geliştirilen vatandaşlık davranışı ölçeğinin kullanıldığı araştırmaların bulgularından yola çıkarak, Graham’ın örgütsel erdemi (civic virtue), Organ’ın (1988) nezaket (courtesy) ve sportmenlik (sportsmanship) boyutlarını da eklenmesiyle kavramın son sınıflaması olarak kabul gören beş boyutlu sınıflandırma (özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve erdemli olma) ortaya çıkmıştır (Keskin, 2005: 23).

5.5. DENNİS ORGAN’IN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞ BOYUTLARI

Graham tarafından örgütsel vatandaşlık davranışının çok önemli bir araştırmacısı olarak nitelenen Organ; 1988 yılında yayımlanmış olduğu “Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome” adlı çalışması ile literatürde kendisinden sonra yapılan birçok çalışmaya kaynaklık etmiştir. Organ’a (1988) göre örgütsel vatandaşlık davranışı, biçimsel ödül sisteminde doğrudan, tam olarak bulunmayan ve dikkate alınmayan, fakat bir bütün olarak örgütün işlevlerini verimli bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan ve gönüllülüğe dayalı davranışlardır. Organ (1988) kendi çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışını beş boyutta incelemektedir. Bunlar; Özgecilik (Altruism), Vicdanlılık (Conscientiousness), Nezaket Tabanlı Bilgilendirme (Courtesy), Sivil Erdem (Civic Virtue) ve Centilmenlik (Sportsmanship) boyutlarıdır.

Gerekli literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlığa ilişkin yapılan çalışmalarda (Katz’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu, Smith, Organ ve Near’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu, Van Dyne, Graham ve Dienesch’in Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu, Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu ve Dennis Organ’ın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları) örgütsel vatandaşlık boyutlarının genel olarak

(özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve erdemli olma) ele alındığı görülmüştür. Bu nedenle bu araştırmada bu boyutlar açısından incelenmiştir. Şimdi bu boyutlar ayrı ayrı incelenecektir (Çelik, 2007: 127; Çetin, 2011: 20).

5.5.1. Özgecilik (Altruism)

Özgecilik, farklı bakış açıları içeren birçok araştırmacı tarafından ölçme girişiminde bulunulan, araştırılan bir kavramdır. Bu araştırmacılardan biri olan Batson'a göre; özgecilik konusunda araştırma yapanların filozof, biyolog, özellikle sosyobiolog, gelişimsel ve sosyal psikologlardan oluşmaktadır. Sosyolog ve ekonomistler özgeciliği çeşitli şekillerde tanımlamışlardır. Örneğin; Masteer ve Willover (1994) literatürü etraflıca gözden geçirdikten sonra, özgeciliği; bir bireyin diğer bir bireye iyilik yaparak gerçekleştirdiği, diğer bireylere fayda ve menfaat sağlayan ve bireyin herhangi bir karşılık veya ödül beklemeden yaptığı davranış şekilleri şeklinde tanımlamışlardır (Karadağ ve Mutafçılar, 2009: 42).

Özgeci davranış şekli bireyin kendisinin ve diğer bireylerin değişik durumlara ve olaylara karşı tepkilere bağlantılı bir davranış şeklidir. Bir toplantı salonundan ‘‘imdat! Yangın var, yardım edin’’ sesi duyulduğunda, insanların çıkış noktalarına doğru hareket ettikleri görülürse gerçekten yangın çıktığı düşüncesine inanılarak insanların hızlı bir şekilde o ortamdan uzaklaşırlar. Aksi bir durumda ses duyulmasına rağmen herkesin yerinde oturduğu bir durum oluşursa bu olay önemsenmemiş olur. Bu durum herhangi bir bireyin yardım çağrısına diğer bireylerin göstermiş olduğu tepkiye benzer nitelikte davranış geliştirme eğilimi yüksektir. Fakat yardım durumu yoruma açık olmayıp çok net bir şekilde algılandığı takdirde, ortamdaki diğer bireylerin varlığı ya da yokluğu dikkate alınmadan yardımda bulunma refleksi ortaya çıkar (Freedman vd., 1998: 379).

Organ (1988), özgecilik kavramını, örgüt içerisinde yapılan faaliyetler sonucunda ortaya çıkan sorunlarda diğer örgüt üyelerine yardımcı olma davranışı olarak tanımlamıştır. Çalışanların işe yeni giren ya da, çalışanın yaptığı işte henüz kalifiye olamaması veya iş yükleri çok olan çalışma arkadaşlarına işlerini yetiştirmeleri noktasında gönüllü olarak yardımcı olmaları, en çok rastlanan özgecilik davranışlarıdır (Podsakoff vd., 2000: 516). Aynı zamanda özgecilik, çalışanların örgütleri için zaman içinde oluşan işle ilgili görevlerde ortaya çıkan

sorun veya problemlerde örgütün diğer üyelerine yardım etmeye yönelik sergiledikleri tüm gönüllü davranışları ifade eder. Diğer bir deyişle özgecilik, bir çalışanın diğer çalışana işini tamamlayabilmesi, zamanında bitirebilmesi ve başarılı olabilmesi için yardım etmesidir. Örgüt içinde işbirliğinin ortaya çıkmasının sağlanmasında etkili olan ve aynı zamanda örgüt etkinliğinin sağlanmasına yardımcı olan davranışlardır (Köse, Kartal ve Kayalı, 2003: 4; Gök, 2007: 14). Örneğin, işe yeni başlayanlara, iş yükü fazla olan veya işe gelmeyen çalışma arkadaşlarına ve müşterilere yardım etmek gibi davranışlardır (Yoon ve Suh, 2003: 598).

Çalışanların tüm yardımlaşma ve dayanışma faaliyetleri özgecilik olarak adlandırılmaz. Sergilenen bu davranışların, örgüt tarafından benimsenen davranışlar olması önemlidir. Koyulan kuralları ortadan kaldırmak, örgüt yönetimiyle çatışan fikir ayrılıklarında örgüt yönetimine karşı çıkmak için bir araya gelen çalışanların davranışları, özgecilik boyutu içerisine girmemektedir. Zaten bu davranışlar aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışı olarak da adlandırılmamaktadır (Bingöl, Naktiyok ve İşcan, 2003: 496).

Özgecilik, örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli boyutu olarak kabul edilmektedir (Podsakoff vd., 2000: 518). Örgütle ilgili bir durum ya da konu itibariyle yardım edilecek davranışın, özverili olma boyutunda ele alınması önemli bir etkidir. Örneğin; bir işgörenin, rahatsızlığından sebebiyle işe gelemeyen arkadaşının işini yapması, tipik bir özverili olma davranışıdır. Özverili davranışlar, örgüt içindeki bireyler veya iş grupları arasındaki işbirliğine yönelik davranışların gönüllü olarak gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Sonuç olarak, örgüt içerisinde meydana gelebilecek çatışmalar ve gerginlikler minimize olmakta, çalışanlar birbirine yardım etmekte, birbiriyle ilişkilerini geliştirmekte ve örgüte yakınlaşmaktadırlar (Kayan, 2008: 29).

5.5.2. Vicdanlılık (Conscientiousness)

Organ'a (1988) göre vicdanlılık, örgüt üyelerinin kendilerinden beklenen rol davranışlarından da öte gönüllü olarak görevlerini yapmalarını ifade etmektedir. İşe devamlılık, iş yerinde zamanı etkili kullanma, dakiklik, dinlenme zamanlarını dikkatli kullanma, görevinin gerektirdiği kurallara uyma gibi davranışları içermektedir. İşe düzenli devam etme, çalışanın sözleşmeye dayalı yükümlülüğüdür.

Ancak devamlılığın gönüllüğe dayandığı durumlara da rastlanabilmektedir. Bir çalışanın zorlu kış koşullarında veya önemsiz hastalıklarında işine gelmemesi, kullanmadığı mazeret izinlerini kullanmak istemesi, özel hayatıyla ilgili problemler nedeniyle işine bir süre devam edememesi gibi durumlar, çok sık oluşmadığı sürece, yöneticiler tarafından hoşgörü ile karşılanabilmektedir. Ancak bu hoşgörüyü rağmen, işe devamlılık konusunda kendilerinden beklenenin üzerinde bir çaba gösteren çalışanların davranışları, vicdanlılık boyutunda yer alan davranış türleridir (Kamer, 2001: 12; İşbaşı, 2000: 26).

Vicdanlılık, olması gerekenden daha fazlasını gerçekleştirmeyi sağlayan davranışların gösterilmesinde etkili olan davranış şeklidir. Bu davranışların sonucu olarak işgören, kendisinden beklenen ve olması gereken rol davranışından daha fazlasını gerçekleştirmiş olur. Bu davranışlar esasen işgörenin kendi kendisini disipline ederek gösterebileceği davranışlardır (Gök, 2007: 14).

Bu noktada vicdanlı davranışlar örgütün kuralları ve yapılması gereken davranışları ile içsel süreçlerinin benimsenmesini ifade ederek, örgütte o an itibarıyla yapılan ya da yapılacak olan işin uygulama aşamasında detaylarının çok önem arz ettiğini ifade etmektedir (Organ, 1988: 549). Vicdanlılık, örgüt içinde işgörenlerin disiplinli olmaları, kural ve yönetmeliklere itaat etmeleri, yaptıkları işleri gönülden yapmaları gibi davranışlarla açıklanmaktadır. Bu tür davranışları işgörenlerin kabul edip isteyerek yerine getirmesi ve içselleştirmesi vicdanlılık davranışının esasını teşkil eder. Örneğin, işgörenlerin sorumluluğundaki bitirmesi gereken işleri mesai saati içinde bitirememesi durumunda kendi arzusuyla fazla mesai yapma davranışı, kendi özel hayatında zor durumda olmasına rağmen mesai saatlerine uyması vicdanlılık davranışları olarak adlandırılırlar (Çetin ve Fıkrkoca, 2010: 46).

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının bu boyutu tamamen gerekli olandan daha fazlasını yerine getirmeye odaklıdır. Vicdan sahibi bir çalışan bu türden bir davranışı sergilerken ihmalkârlıkta bulunabileceği bir ortam olsa, ya da çevrede onu görebilecek kimse olmasa dahi bu davranışı gösterirken bir özensizlik ya da dikkatsizlik göstermeyecektir (Demir, 2007: 34).

5.5.3. Nezaket (Courtesy)

Gelecekte olması beklenen sorunların tahminine yönelik doğrudan davranışları içermektedir. Bu tür davranışlar, çalışanlar tarafından davranışı sergilemeden önce diğer iş arkadaşlarını bilgilendirmeye dayanan faaliyetlerdir ya da tehdit edici faaliyetlere karşı organizasyondaki diğer bireyleri uyarmak şeklinde ortaya çıkan davranışlardır. Nezakete dayalı bilgilendirme, daha çok gelecek odaklı davranışlardır ve herhangi bir sorunun oluşumunu önlemeye çalışmak ya da muhtemel sorunun oluşumunu hafifletmek için tedbir almak bu davranışın kapsamı içerisindedir. Bu davranışlar oldukça dürüst “İyi Asker” ya da “İyi Yurttaş” sendromunun olduğu doğru ve uygun davranışlardır. Fakat bu tip davranışlar mesleklerinde kendini geliştirmiş, uzman bireyler için tercih edilmektedir. Diğer çalışanları düşünme, biçimsel görevlerin ötesindeki kişisel performans faaliyetleri ile ilişkilirken nezaket tabanlı bilgilendirme, doğru ve uygun faaliyetlerle ilgilidir. Başka bir ifadeyle nezaket, işgörenlerin zamanlarını boşa geçirmekten kaçınmasını sağlamaktadır. Böylece işgörenlerin bu tür davranışları konusuna hakim üstleriyle diyalogları neticesinde örgüt için fayda getirisinin artması sağlanabilir ve gelecekte verimliliğin artması gibi işgören ve yönetim planlarının hedefe ulaşmasına yardımcı olabilir (Altıntaş, 2006).

Organ’a (1990) göre; özgecilik ve nezaket boyutları “yardımseverlik” noktasında açıklanması, birbirinden ayırt edilmesi güç boyutlar haline gelmektedir. İki boyut arasındaki en belirgin fark, yardım etme davranışının gerçekleştiği zamanı esas alınmasıdır. Özgecilikte kişilerin birbirlerine bir sorun ortaya çıktıktan sonra, o soruna çözüm bulmak amacıyla yardım etmeleri söz konusudur. Nezaket boyutunda ise, öngörülen sorunun ortaya çıkmasından önce ve çıkabilecek problemi engellemek veya o problemin etkilerini azaltmak amacıyla daha önceden somut adımlar atmaya gerektiren davranışlar bütünüdür (İşbaşı, 2000: 29).

Örgüt içerisinde kararlarından veya davranış şekillerinden etkilenen kişilerin fikirlerini dinleyen, iş arkadaşlarının haklarına saygı gösterip gözeten ya da doğabilecek problemler karşısında her zaman yapıcı bir duruş sergileyen çalışanın bu davranış şekli nezaket boyutu içerisinde değerlendirilebilir (Altınbaş, 2008: 27).

Nezaket kavramı diğerk bir ifadeyle, çalışanların örgüt içerisinde gelecekte ortaya çıkacağını tahmin ettikleri sorunları, iş arkadaşları ve yöneticileri ile paylaşımları ve bu problemin çözümünde onlara yardım etme davranışlarıdır. Üretim esnasında bir iş makinesinden garip sesler gelmesi ve bu makinenin üretimi aksatmaması için yönetime veya bakım ekibine haber verilmesi nezaket boyutuna bir örnektir. Yine çalışanların sağlığını etkileyen bazı olumsuz şartların önceden tespit edilmesi ve ortadan kaldırılması konusunda öneride bulunulması ve korunma tedbirleri konusunda iş arkadaşlarının bilgilendirilmesi Podsakoff vd.'nin (2000: 517) nezaket davranışlarına birer örnek niteliğindedir.

5.5.4. Erdemlilik-Sivil Erdem (Civic Virtue)

Sivil erdem boyutu, örgüte bir bütün olarak bağlılığı ve en üst düzeyde bir ilgiyi ifade etmektedir. Sivil erdem boyutunda yerine getirilen davranışlar neticesinde muhtemel kişisel kayıpların olması söz konusudur. Buna karşın isteğe bağlı olarak; örgüt yönetimine aktif biçimde katılmayı (toplantılara katılma, politik konularla ilgilenme, örgüt stratejisi hakkında bazı fikirleri destekleme vb.), fırsat ve tehditlere karşı çevreyi izlemeyi (değişimlere ayak uydurma vb.) ve örgüt çıkarlarını gözetmeyi (yangın tehlikeleri gibi durumları bildirme vb.) ifade etmektedir. Diğerk bir ifade ile bu boyut bir vatandaşın topluma karşı sorumlulukları olarak görülebilen ve kişilerin içinde yer aldığı topluma karşı algıladığı ve kendisini sorumlu hissettiği davranışlar biçimindeki vatandaşlık davranışları olarak da ifade edilebilmektedir (Çetin, 2011: 24).

Başka bir ifadeyle sivil erdem; örgütün çıkarlarını en üst düzeyde gözeterek, mesleki ve sosyal anlamda örgütün işlevlerini destekleme, örgüte gönüllü olarak katılma ve örgütle ilgili olma davranışlarını içermektedir (Allison vd., 2001: 283). Aynı zamanda sivil erdem davranışı, örgüt içerisinde ne olup bittiğini, yeni gelişmeleri, iş yöntemlerini, örgüt politikaları ile ilgilenererek bilgi sahibi olmayı ve kendini bu konularda geliştirip, toplantılarda, fikirlerini dürüstlikle ifade etmesi gibi davranışlar sergilerler. Bununla birlikte örgütün politik yaşamına sorumlu ve yapıcı bir birey olarak katılmayı da ifade ederler(Karacaoğlu ve Güney, 2010: 141).

Sivil erdem davranışı, işletme faaliyetleriyle ilgili kararların yönetim tarafından alındığı, otoriter yönetim anlayışını benimseyen örgütlerde çok fazla

uygulama alanı bulamamaktadır. Bununla birlikte bu tip örgüt yöneticileri işgörenlerin bu tarz davranışlarını işlerine müdahale olarak görmekte ve sivil erdem boyutunu oluşturan bu davranış şekline izin vermemektedirler. Sivil erdem davranış boyutu daha esnek yapıdaki örgütlerde uygulama alanı bulmakta ve işgörelere inisiyatif ve sorumluluk vererek hem örgütün hem de işgörenlerin performansı yükselebilmektedir (Yoon ve Suh, 2003: 605; Mackenzie vd., 1998: 125).

Sivil erdem boyutunda yer alan bu davranışların uygulanması, örgüt üyelerinin fedakarlık yapmaları (kendilerine ayrılan zamandan fedakarlık ve daha fazla emek harcamaları) ve sorumluluk almaları anlamına gelmektedir. Sorumluluk kabul etmeden, sadece başkalarının yaptığı işlere karışan ve yöneticilerin gözüne girmek için yapılan sahte davranışlar, örgütsel vatandaşlık davranışları sivil erdem davranışları olarak kabul edilmemektedir (Çelik, 2007: 135).

5.5.5. Centilmenlik (Sportsmanship)

İşletmeler için rekabet şartlarının gün geçtikçe ağırlaşması, yapılan işlerin niteliğinin değişmesi bilgiye dayalı yetenekleri işletmeler için ön plana çıkarmaktadır. Bu durum hem işletmelerin yönetim anlayışında, sahip-yönetici anlayışından profesyonel yönetici anlayışına doğru bir değişimi zorunlu kılmakta, hem de işgörenler ve yöneticilerde olumsuzluklara sebep olmaktadır. İşyerinde, tüm işgörenlerin birbiri ile iletişim halinde olmaları ve yaşanan hızlı değişim ve gelişmeler, işgörenlerin kendi aralarında veya üstleriyle çeşitli çatışmalara sebebiyet vermektedir. Bu tip durumlarda, tarafların olgun davranışlar göstermesi, sorunlara daha anlayışlı tavırlarla cevap vermeleri büyük önem kazanmaktadır. Sonuç itibariyle, işyerinde sakinliğin ve huzurun sağlanmasında önemli katkılar sağlayan bu tip davranışlar centilmenlik davranışları olarak adlandırılmaktadır (Çelik, 2007: 132).

Organ, Bateman ve Organ'ın (1983) elde ettikleri verileri tekrar değerlendirerek sportmenlik adını verdiği bir örgütsel vatandaşlık boyutu tanımlamışlardır. Sportmenlik, örgüt üyelerinin kendi içinde ihtilafa sebebiyet verecek negatif davranışlardan kaçınmalarını ve bu davranışlardan uzak durmalarını ifade etmektedir. Çalışanların örgüt içinde işle ilgili sorunları büyütmeden ve sürekli yakınmadan, iş arkadaşları ile ilişkilerinde saygısızca davranışlarda bulunmadan işe

yoğunlaşması sportmenlik boyutuna örnek davranışlar olarak verilebilir (Organ, 1988: 11; Organ, 1990: 47).

Çalışma ortamında örgütler ne kadar iyi yönetilirse yönetilsinler, zaman içerisinde değişik şartlarda beklenmedik gerginlikler ve problemler yaşanabilir. Örnek vermek gerekirse, klimalı ortamlarda çalışan personel herhangi bir durumda bina tadilatı veya değişikliği söz konusu olursa çalışanlar belirli sürelerde klimasız ortamlarda çalışmak zorunda kalabilirler. Ya da başka bir şekilde yeni bir üretim tekniğinin denenmesi, ilgili departmanlarda personel tasarrufuna ya da değişikliğine sebep olabilir. Bu tip sorunlarda gerekçe ne olursa olsun, bu olumsuz durumlar işletme içerisinde zaman zaman söz konusu olabilir. Oluşan bu olumsuz durumdan etkilenen çalışanlar durumu şikayet etme, hatta direnç gösterme hakkını kendilerinde görebilirler. Bu haklı duruma rağmen örgüt içindeki olumsuz durumları sorun etmeyen ve hatta olumlu tavır ve yaklaşımlarla çözüm bulma noktasında yardımcı olan, işyerindeki olumlu yönleri ön planda tutan davranışlar sportmenlik boyutunda ortaya çıkan davranış şekilleridir (Organ, 1988: 11).

Bu davranışların sergilenebilmesi için örgüte bağlılık ve işgörenin olumlu tavrı ana unsurdur. Örgütsel vatandaşlık davranışının gösterilmesinde örgütün karakteristik özellikleriyle birlikte çalıştıkları işgörenlerinde karakteristik özellikleri pozitif yönlü olmalıdır. Özellikle sportmenlik boyutunda bu pozitif ilişki ön plana çıkmaktadır. Karakteristik özellikler işgörenin olumsuz ve zor durumlarda olumlu tutumunu sürdürebilmesi yeteneği ile doğrudan alakalıdır. Çünkü işgörenin örgüt içinde olumlu bir yaklaşım içinde olup olmaması kişinin kendi karakteriyle yakından ilgilidir. Bu, örgütün faaliyetlerinde ve etkin olmasında önemli fonksiyondur. Özellikle yoğun iş hayatında, giderek artan rekabet ortamında sorunların sıklıkla yaşanması vb. durumlar düşünüldüğünde bu boyutun önemi daha da artmaktadır (Gök, 2007: 15).

Kısaca sportmenlik boyutu, işe ilişkin kaçınılmaz zorlukları ve bu tarz davranış biçimlerini şikayet etmeden kabullenmek ve her zaman olumlu tarafından bakma olarak açıklanabilir (Podsakoff vd., 2000: 639).

Özgecilik ise çalışanların örgütleri için zaman içinde oluşan işle ilgili görevlerde ortaya çıkan sorun veya problemlerde örgütün diğer üyelerine yardım

etmeye yönelik sergiledikleri tüm gönüllü davranışları ifade eder (Köse, Kartal ve Kayalı, 2003: 4).

Sivil erdem ise örgütün çıkarlarını en üst düzeyde gözeterek, mesleki ve sosyal anlamda örgütün işlevlerini destekleme, örgüte gönüllü olarak katılma ve örgütle ilgili olma davranışlarını içermektedir (Allison vd., 2001: 283).

Vicdanlılık, olması gerekenden daha fazlasını gerçekleştirmeyi sağlayan davranışların gösterilmesinde etkili olan davranış şeklidir (Gök, 2007: 14).

Nezaket ise Gelecekte olması beklenen sorunların tahminine yönelik doğrudan davranışları içermektedir. Bu tür davranışlar, çalışanlar tarafından davranışı sergilemeden önce diğer iş arkadaşlarını bilgilendirmeye dayanan faaliyetlerdir ya da tehdit edici faaliyetlere karşı organizasyondaki diğer bireyleri uyarmak şeklinde ortaya çıkan davranışlardır (Altıntaş, 2006).

Allison, Voss ve Dryer (2001) örgütsel vatandaşlık davranışının literatürde en çok kabul gören boyutlarını, tanımlamalarını, işe uyum sağlama konusunda örnek ve akademik eğitim konusunda örneklerini Tablo 9’de açıklamıştır.

Tablo 9’deki örgütsel vatandaşlık davranışı temel boyutları incelendiğinde Allison vd. (2001: 283) yaptıkları çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarını akademik eğitim açısından ve öğrencilerin gelecekteki kariyerleri açısından ele aldığı görülmektedir. Boyutların (özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem) tablo içerisinde örneklendirmesi ise öncelikle boyutların tanımlaması daha sonra tanımlanan her boyut için “kariyer açısından işe uyum sağlama örnekleri” ve “akademik eğitim örnekleri” ile açıklanmıştır. Boyutların ifadeleri sektörel bazda değerlendirilmiş ve örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları yapılan bu çalışmada eğitim ve kariyer üzerine kurulmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranış boyutlarının bu çalışmada da görüldüğü üzere genel olarak özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem boyutları ile ifade edilmiş ve literatürde kabul edilen beş boyut esas alınmıştır.

Tablo 9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Temel Boyutları

Boyut	Tanımlama	İşe Uyum Sağlama Örnekleri	Akademik Eğitim Örnekleri
Özgecilik (Altruism)	İşle ilgili yaşanan sorun ve problemlerde gönüllü olarak yardım etme anlayışı olarak tanımlanmaktadır.	İşle ilgili sorunlar, işe ait ekipmanların kullanımı, işletmedeki görevleri, iş sunumlarını hazırlama, kullanılan paket programın kullanımı için yardım ve lokal enformasyon vb. konularda gönüllü yardım anlayışı	Okuldaki öğrencilerin sınavlarına yönelik çalışmalar, ödevler ve kullanılan eğitimle ilgili paket programların kullanımına ilişkin yardım anlayışı
Sivil Erdem (Civic Virtue)	Örgütün görevlerini yerine getirirken genel anlamda (iş yaşamında ve sosyal hayatta) organizasyonun çıkarlarını gönüllü katılım desteğiyle gözetme davranışları olarak tanımlanır.	Organizasyonun politikalarına uyum gösterme, daha büyük işletme politikalarının oluşumunda etkili olmak, şirketin fırsatlarını ve tehditlerini ortaya çıkarmak, şirket sponsorluğunda sosyal etkinlikler (örneğin, şirket piknikleri), toplantılar, forumlar, eğitim toplantıları, vb. katılmak ve firma destekli hayırsever faaliyetlerine yardım etmek.	Okul tarafından düzenlenen sosyal aktivitelere katılım, spor faaliyetlerinde bulunma, öğrenci birliklerinde aktif rol alma, kampüste etkinliklerinin düzenlenmesi ve hayırsever faaliyetlerde bulunmak için gönüllü katılım.
Vicdanlılık (Conscientiousness)	Minimal rol ve davranışların ötesinde daha fazla çaba gösterilmesi davranışlarıdır.	İşe erken gelmek ve geç terk etmek, toplantı ve randevular için dakik olmak, şirket kaynaklarının korunması, yapıcı öneriler getiren firma performansına yardımcı sorumluluklar üstlenilmesi gibi gönüllü davranışlarda bulunmak.	Derse zamanında katılım gösterme, sınıfta aktif olma ve görev ve sorumluluklarını yerine getirme, diğer öğrencilerle birlikte coşkulu ve gönüllü eğitim faaliyetlerinde bulunma davranışlarıdır.
Nezaket (Courtesy)	Gönüllü katılıma dayalı örgüt kuralları daha fazla uyum gösterme, etkin katılım ve saygı gösterme, işle ilgili sorunların çözümü noktasında daha etkili olan davranışlar bütünüdür.	Çalışanlardan birinin işe gelmemesi yada geç gelmesi; çalışma arkadaşlarının bu durumdan haberdar edilmesi mevcut işlerin hedefler noktasında aksamaması ve örgütün hedeflerinin gözetilmesi esasına dayanan davranış türleridir.	Derse katılmayan öğretmenleri bilgilendirmek; toplantılara katılmayan ekip üyelerinin bilgilendirilmesi; takım projelerinde değişiklik yapmadan önce ekip üyelerinden geri besleme almak veya ders sırasında başkaları için üzücü olan hareketlerden kaçınma davranışlarıdır.
Sportmenlik (Sportsmanship)	Bir işletmede meydana gelen olumsuz bir durumda şikayet veya dayatmalara karşı olumlu bir tutum göstererek tolere etme isteği	Bir projeyi tamamlamak için fazla mesai yapmaktan kaçınmadan olumsuz çalışma şartlarından ve olumsuz dış etkenlerden kaynaklanan fikirlere aldırış etmeden örgüt için gayret sarf etme.	Sınıf için gerekli olan ekipmanların arızaları, öğretmenlerin eğitime geç gelmeleri, sınıf üyelerinin takım projelerine eşit katkıda bulunmaması gibi olumsuz durumları şikayet etmeden kaçınma davranışlarıdır.

Kaynak: Allison vd., (2001). Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior. Journal of Education for Business, s. 283.

6. TURİZM İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili daha önce konu başlığı adı altında literatürde birçok tanım ve açıklamaya değinilmiş olmakla birlikte en genel ifadesiyle bir işgörenin biçimsel yollarla belirlenen davranış şekillerinin ötesine geçerek, istenilenden daha fazlasını yapması olarak ifade edilebilir. Biçimsel iş değerlemesi tarafından ölçülmeyen, biçimsel ödül sistemi ile ilgisi olmayan ve örgütsel açıdan istenilenden veya beklenilenden daha fazlasını yapmaya dayalı olan fazladan rol davranışını kapsayan örgütsel vatandaşlık davranışı, sosyal bir sistem olan örgütlerin biçimsel olmayan bu yönünü ortaya koyması açısından oldukça önem

arz etmektedir. Örgütün biçimsel tarafının hiyerarşi, yetki, emir ve kontrol gibi kavramlarla yönetecek olan örgüt yöneticileri hizmet sektöründe ise yönetim tarzının belirleyicilerinden biri olan biçimsel olmayan davranışlar (grup davranışı, bireyin ihtiyaçları, güdüleme ve moral vb.) yani örgütsel vatandaşlık davranışları oluşturan kavramlar vasıtasıyla yönetirler (Yeşiltaş ve Keleş, 2011: 114).

20. yüzyıldan itibaren örgütlerde verimliliğin ve başarının göstergesi örgütün sahip olduğu insan kaynağının niteliği olduğu ortaya çıkmış ve insan unsurunun öneminin örgütler için daha da artmasına sebep olmuştur. İşletmeler kar maksimizasyonlarını artırmak ve sektörel rekabette avantaj sağlamak için yeni teknolojiler ve pazarlamada yeni anlayışlardan faydalansa da, yinede bu yenilikleri uygulayacak olan insandır. İnsan kaynağı yeterince güçlü ve donanımlı bir örgüt, rakiplerine karşı büyük bir avantaj oluşturacaktır. Bu noktada biçimsel iş tanımlarında yer almayan ve işgörenler tarafından formal davranışların dışında gönüllü olarak gerçekleştirilen örgütsel vatandaşlık davranışının önemi ortaya çıkmaktadır. Hizmet sektörü düşünüldüğünde ise örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenmesi diğer sektörlerden daha fazla çıktıya sebebiyet verecektir. Turizm sektörünün yoğun emeğe dayalı bir sektör olması nedeniyle gösterilmesi beklenen örgütsel vatandaşlık davranışları, yalnızca örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarından ayırmayan ve örgütü ile bütünleşen işgörenlerle artırılabilceği sonucuna varılabilir (Keleş ve Pelit, 2009: 25).

Genel anlamda yapılan tüm somut ve soyut davranışların merkezinde insan olduğu düşünülürse, işletmeler, hedefleri ve planları doğrultusunda elde etmek istedikleri çıktıları sağlamak için yapılan tüm organizasyonlarda insanı organizasyonun merkezine koymak zorundadır. Turizm işletmeleri açısından bakıldığında ise özellikle konaklama ve yeme-içme işletmeleri gibi hizmet sektöründe insan faktörü çok daha önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü turizm işletmelerinin çalışma prensibi büyük ölçüde insan gücüne yani beşeri emeğe dayanır. Bu işletmelerde çalışanların büyük bir kısmı müşterilerle doğrudan ilişki içerisindedir. Konukların, turizm işletmesi içersinde geçirdikleri zaman sürecinde memnuniyetini sağlama açısından çalışanın rolü ve önemi çok büyüktür. Dolayısıyla, turizm işletmelerindeki çalışanların konuklara sunmuş olduğu hizmet, turistik tüketicilerin tatmininde dorudan rol oynamaktadır. Örneğin bir konaklama

işletmesinde konuğa tahsis edilen oda ne kadar konforlu ve temiz olursa olsun bu durum konuğun çok da dikkatini çekmeyebilir. Fakat çalışanın konuğu sabırla dinlemesi, ona güler yüz göstermesi konuğun o işletmeden memnun ayrılmasını sonucunu ortaya çıkarır. Dolayısıyla konukların memnuniyetini; konaklama ve yiyecek içecek standartları kadar, çalışan personelin sahip olduğu örgütsel vatandaşlık davranışları (kibarlığı, yardımseverliği ve kişisel özellikleri) de etkilemektedir (Erdem, 2009: 39).

Bu kapsamda turizm işletmelerinde işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışının işletmeleri açısından ve konuk tatminini sağlama ve konuk memnuniyetinin devamı açısından önemi yadsınamaz boyuttur. Bu noktada literatüre bakıldığında genel olarak çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili çalışmalar yapılmış olmakla birlikte turizm işletmeleri açısından bakıldığında örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili çok fazla çalışmaya rastlanılmamaktadır. Az sayıda mevcut olan turizm işletmeleri açısından yapılmış olan örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili çalışmalar şu şekildedir (Poyraz, Kara ve Çetin, 2009: 71; Yeşiltaş ve Keleş, 2010: 113; Keleş ve Pelit, 2009: 24; Yeşiltaş, Türkmen ve Ayaz, 2011: 171; Sökmen ve Boylu, 2011: 147);

Keleş ve Pelit (2009) “Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı çalışmalarında İstanbul’da yer alan otel işletmelerinde çalışan 336 işgörene anket uygulanmış ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılanların özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan t testi ve Anova analizi sonucunda; katılımcıların yaşları ve eğitim düzeyleri ile 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.

Bir başka çalışmada ise Yeşiltaş ve Keleş (2010) “Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması” adlı çalışmalarında otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının, demografik özelliklerine göre farklılık gösterip

göstermediğini belirleyebilmek için Ankara’da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki 359 işgören üzerinde anket uygulanmıştır. İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre farklılıklarını belirleyebilmek için, bağımsız örneklemeler için t testinden ve tek yönlü varyans analizinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarında çalıştıkları otel türleri, çalıştıkları bölümler ve eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.

Yeşiltaş, Türkmen ve Ayaz (2011) “Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Prestijin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri” adlı araştırmalarında ise çalışanların algıladıkları örgütsel prestijleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışları da pozitif yönlü bir ilişki paralelinde artmaktadır. Ayrıca işletmelerin tüm yıl çalışmasıyla sezonluk çalışması da işgörenlerin hem örgütsel vatandaşlık davranışı hem de algılanan örgütsel prestij durumlarını etkiler niteliktedir. Tüm yıl faaliyet gösteren işletme çalışanlarının örgütsel prestij algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları sezonluk işletmelerde çalışanlara göre daha yüksek olduğu yapılan bu çalışmada ortaya çıkan sonuçlardandır.

Poyraz, Kara ve Çetin (2009) “Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisine Yönelik Bir Araştırma” çalışmasında ise Afyonkarahisar’daki 4-5 yıldızlı termal otellerde çalışan işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütsel adalet algılarının değişik boyutlarıyla ilişkisinin anlamlı farklılıkları tespit edilmiştir.

Sökmen ve Boylu (2011) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyet Açısından Farklılık Gösterir mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme” şeklindeki çalışmalarında ise, örgütsel vatandaşlık davranışının otel işgörenleri tarafından ne derece benimsendiği ve gösterilen davranışların cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve otel işletmelerinde çalışan işgörenler, örgütsel vatandaşlık davranışları göstermekte ve bu davranışlar işgörenlerin cinsiyetine göre farklılaşmaktadır şeklinde sonuca ulaşılmıştır.

Sonuç olarak literatüre bakıldığında turizm işletmelerinde örgütsel vatandaşlıkla ilgili olarak yapılan çalışmalara bakıldığında işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğiliminde olan çalışanlara sahip olan turizm

işletmelerinin tercih edilirliliği ve tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun yanında turizmin iyi yönetilmesi ve iyi işlenmesi ancak kaliteli işgücü ile sağlanabilir. Turizm işletmelerinin hizmetlerinde en önemli beklentinin veya sonucun müşteri memnuniyeti olduğu düşünüldüğünde örgütsel vatandaşlık davranışının önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. İyi bir örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışan; işinden doyum sağlamakta, motivasyonu artmakta, örgütle bütünleşmekte ve sonuç olarak verimliliği artmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının verimliliği artırıcı etkisine paralel olarak hizmet kalitesini artırması da doğal çıktılarından sayılacaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışını daha fazla sergileyen çalışanlara sahip turizm işletmeleri rakiplerine karşı fark yaratarak rekabette büyük bir avantaj elde edebileceklerdir. Ayrıca makro düzeyde düşünüldüğünde ise turizm sektöründe işine motive olmuş yüksek kalitede hizmet veren çalışanlarla birlikte ülke turizmüne gelişimine katkı sağlanmış olacaktır (Keleş ve Pelit, 2009: 39-40).

7. İŞ DEĞERİ İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ARASINDAKİ İLİŞKİ

İş, bireyin yaşamını devam ettirmesi ve aynı zamanda ekonomik kazanç elde edebilmesi açısından temel bir işleve sahiptir. Bu sebeple birey için çok önemli bir değerdir. Bu doğrultuda örgütsel davranış alanında yıllardır işin anlamı, işin kişi için önemi, işin kişiye sağladığı yararlar, işten beklentileri ve tüm bunları içine alan iş değerleri konusunda çeşitli araştırmalar (Cherrington vd. (1979), Keller vd. (1992), Eliznur (1991), Furnham (2005), Warr (2008), Güney (1982), Dicle vd.) yapılmıştır. İş ortamında yoğun rekabetin yaşandığı hemen hemen tüm sektörlerde örgütlerin ayakta kalabilmeleri, diğer işletmelerle rekabet edebilmeleri ve sahip oldukları kaynakları etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmelerine bağlıdır. Bu anlamda örgütlerin en önemli potansiyelini çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışanların performansı ve verimliliği sahip oldukları iş değerlerine yansıtacak dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri artacaktır. (Aşık, 2010: 31-32).

Eisler (1998), iş değerlerine örgüt açısından bakıldığında ise çalışanların, ilgi ve yetenekleri ile birlikte arzu ettikleri meslekleri seçmeleri iş hayatlarında kendileri ve bağlı buldukları örgütleri açısından başarıya ulaşmaları oldukça önemlidir. Bununla birlikte seçtikleri mesleklerinden beklentilerini de belirlemeleri

gerekmektedir. Bu sebeple çalışanların iş değerleri, mesleklerinde nelere önem verdikleri, mesleki kariyerlerinin ve faaliyetlerinin sonucunda ne elde etmek istediklerini, örgütlerinin kendilerinden beklediği davranışlar ile birlikte bir bütünü teşkil ettiğini belirtmektedir (Örücü vd., 2003: 4).

İşgörenleri kazanmanın ve örgüt amaçlarıyla özdeşleştirmenin önemli bir yolu da işgörenlerin sahip oldukları iş değerlerine saygılı olmakla mümkün olabilmektedir. İşgörenlerin sahip oldukları iş değerleriyle örgütü, örgütler çeşitli örgütsel vatandaşlık davranış unsurlarını kullanarak bireyin iş değerlerini etkileyebilirler. İşgörenlerin örgütleri içerisinde memnuniyet duygusunun oluşması işgörenlerin iş değerleriyle örgüt kültürünün ilişkisi ile mümkün olmaktadır. Başka bir ifadeyle işgörenlerin iş değerlerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkileri ile ortaya çıkmaktadır (Özkan ve Gümüş, 2013: 2).

Örgütlerin en genel ve temel hedefi olan süreklilik, çalışanların örgütleriyle ve birbirleriyle uyum içerisinde olmalarıyla gerçekleşebilecek bir hedeftir. Çalışanların örgütün hedefleri ve amaçları için bir bütünlük arz edip bu hedef ve amaçları gerçekleştirme yönünde çaba göstermeleri, genelde birbirine benzer ya da yakın olan değerleri benimsemeleri sayesinde kolaylaşmaktadır. Benzer iş değerlerine sahip, benzer hayat tarzını benimsemiş ve değerleri paylaşmış kişiler arasında daha fazla örgütsel davranış şekilleri gelişmekte, yönetimin uyum ve işbirliği yaratması kolaylaşmakta ve amaçlar daha kısa zamanda, etkinlikle gerçekleştirilebilmektedir (Örücü vd., 2003: 5).

Literatür incelendiğinde birçok araştırmacının, örgütsel vatandaşlık davranışının önemini çeşitli yönleriyle açıklamaya çalıştıkları görülmektedir. Bu araştırmacılardan Podsakoff ve MacKenzie'ye (1997) göre; örgütsel vatandaşlık davranışı, işletmelerdeki çalışanların ve yöneticilerin verimliliğini artırmakta, bireysel ve iş değerlerine olumlu yönde katkı sağlamaktadır. Bunun yanında örgütün kaynaklarının üretken amaçlar için doğru bir şekilde kullanılmasına ve takım üyeleri ile çalışma gruplarının arasındaki koordinasyonun sağlanmasına yardımcı olmakta, örgütü işgörenler için daha tatmin edici bir çalışma ortamı haline getirmektedir. Dolayısıyla, örgüte katkı veren işgörenlerin çekilmesi ve örgüt içinde olanların da örgütte kalmaları konusunda da yardımcı olmaktadır (Motowidlo, 2000: 125).

Podsakoff ve MacKenzie (1997)'e göre daha tecrübeli ve kıdemli çalışanların yeni işe başlayan çalışanların eğitim ve oryantasyonları için çalışmaları ve aktif rol oynamaları işletmelerin bu konuda mali açıdan ayırması gereken kaynak için tasarrufta bulunmasını sağlar. Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgüt içindeki takım çalışması, iş grupları arasındaki uyumun maksimum düzeyde gelişmesi gibi çeşitli iş değerlerini kapsayan davranış türleriyle örgütsel performansın artmasını sağlamaktadır. Ayrıca Mackenzie (1993), işgörenlerin performans değerlendirme sürecinde iş değerlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışlarının etkili olduğunu belirtmektedir. Performans değerlendirme sonuçlarının terfi, transfer, eğitim, işten çıkarma gibi fonksiyonlarda etkili olduğu düşünülürse örgütsel vatandaşlık davranışının iş değerleri açısından önemi ortaya çıkmaktadır (Demir, 2007: 39).

Van Scotter (1996), örgütsel vatandaşlık davranışının örgütler ve işletmeler için önemli olduğu kadar örgütün çalışanları açısından da önemli bir kavram olduğunu belirtmiştir. Scotter (1996)'a göre, şayet işgörenler sahip oldukları iş değerleriyle gösterdikleri bu ekstra rol davranışları, örgüt yöneticileri tarafından olumlu bir şekilde değerlendirilirse, bu faaliyetlerde bulunan işgörenlerin iş memnuniyetlerinde ve örgütsel bağlılıklarında pozitif yönde gelişmeler olmaktadır. Ayrıca, örgüt yöneticileri örgütsel vatandaşlık davranışını, işgörenlerin performanslarının ölçülmesinde birer done olarak görmekte ve dolaylı olarak değerlendirmeye almaktadırlar. Bu noktada; Organ (1988), rol fazlası davranış olarak örgütsel vatandaşlık davranışının, hem örgüt yöneticileri hem de işgörenler açısından performans değerlendirme ve işgörenlerin motivasyonu gibi stratejik konularda önemli etken olduğunu belirtmiştir (Motowidlo, 2000: 122).

İşgörenlerin kendi iş değerleri ile birlikte yaptıkları işlerini daha dikkatli ve özenle yapmaları, yöneticilerin astlarına daha fazla yetki devrinde bulunmalarına ve sorumluluk vermelerine sebep olmaktadır. Bunun sonucunda işgörenlerin kontrolü için ayrılan zaman ve emekten tasarruf edilmektedir. İşgörenlerin centilmenlikle bulunarak herhangi bir şekilde işlerini veya arkadaşlarını şikayetten kaçınması ve mevcut şartlara direnç göstererek yüksek verimlilikte çalışmaları da ayrıca yöneticileri çeşitli şikayetlerle uğraşmaktan kurtararak örgütsel vatandaşlık davranışı göstermektedirler (Podsakoff ve Mackenzie, 1997: 136).

İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerin özellikleri olan kişilik değişkenleri, cinsiyet, eğitim, kıdem, yaş, hizmet süresi gibi özellikler ile birlikte iş özellikleri, iş hareketliliği algısı, psikolojik sözleşme, motivasyon kaynakları, durumsal değişkenler gibi etkenlerden etkilenmektedir. Bu etkilerin olumsuz tarafları, işe karşı olumsuz duygu ve düşünceler, duygusal tükenmişlik ve şüpheciliği arttıkça, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını gösterme eğilimlerini de azalmaktadır. Bunun dışında işgörenlerin örgütlerine karşı hoşnutluk, örgütsel destek, eşitlik, iş doyumunu, örgütsel bağlılık, örgütsel güven, örgütsel adalet, örgütsel kimlik, örgütsel özdeşim, ücret doyumunu algısı, işe ilişkin olumlu duygular, örgüte ilgi, sosyal sorumluluk duygusu ve motivasyon gibi iş değerleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışını gösterme eğilimleri de artmaktadır (Polat, 2007: 75).

Turizm sektörü tüm dünyada olduğu gibi ülke içinde oldukça önemli bir gelir kaynağı ve daha da önemlisi geniş bir istihdam sahasıdır. Bu değer için ülke menfaatleri için çok iyi yönetilmesi için gerekli olan birçok faktörün yanında kaliteli işgücünün oluşturulması büyük önem taşımaktadır. Otel işletmelerinde hizmetin ölçülebilirliğinde en önemli çıktı olan konunun memnuniyeti, çalışanların iş değerleri ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının yüksek olması ile sağlanabilecektir. İyi bir örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren işgören; işinden doyum sağlamakta, motivasyonu arttırmakta, örgütle bütünleşme sağlamakta ve buna bağlı olarak verimliliği arttırmaktadır. Bununla birlikte örgütsel vatandaşlık davranışının sergilenmesi, işgörenlerin iş değerlerine bağlı olarak verimliliğinin artmasına ve işletmenin hizmet kalitesinin yükselmesi sonucuna neden olabilecektir. Örgütsel vatandaşlık davranışına daha fazla bağlı kalan işgörelere sahip otel işletmeleri rekabet ölçüğünde rakiplerine karşı büyük avantaj elde edeceklerdir. Ayrıca turizm sektöründe işine motive olan kaliteli hizmet anlayışını benimsemiş işgörenlerle birlikte ülke turizmine gelişimine katkı sağlanmış olacaktır (Keleş ve Pelit, 2009: 39-40).

Sonuç olarak; bir örgütte çalışan işgörenlerin, zamanında işlerine başlamaları, özverili çalışmaları, işle ilgili konularda birbirlerine yardımcı olmaları, problemleri kendileri çözmeleri, her türlü yeniliğe ayak uydurma konusunda çaba göstermeleri, uyum sıkıntısı yaşayanları ikna etmeleri, çalışanların kararların alınmasında etkin rol oynayarak sorumluluklarının artmasından çekinmeden yönetime katılmaları, yani

kendi iş değerleri doğrultusunda örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri işgörenlerin performansı üzerinde olumlu etki yapmaktadır. Bu sonuca mantıksal yaklaşımla ulaşılabilir. Bunun dışında yapılan bilimsel çalışmaların sonuçları, mantıkla bulunan bu doğruyu desteklemektedir (Çelik, 2007: 144).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN İŞ DEĞER ALGISININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞA ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR'DAKİ BEŞ YILDIZLI TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ, VARSAYIMLARI VE HİPOTEZLERİ

1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Değerler; bireyin yaşamdaki davranışlarına rehberlik eden ve toplum için en doğru, en faydalı olduğu kabul edilen ilkelerdir. Bu ilkeler, toplumdan topluma farklılık göstermektedir.

20. yüzyıldan itibaren iş hayatındaki işletmecilik anlayışı düşük maliyetle, kaliteli üretim yapabilme ilkesini benimsemiştir. Bu nedenle çalışanlarda iş ahlakı, kalite, verimlilik, girişimcilik ve rekabet gibi iş değerleri aranmaktadır (Silah, 2001: 14).

Genel olarak tüm dünyada işletmeler tarafından kabul gören iş değerleri; yaratıcılık, hayal gücü, vizyon sahibi olmak, girişimcilik, iş ahlakı, sosyal sorumluluk, insan haklarına saygı, toplam kalite ve eğitim, sürekli kendini geliştirme çalışmalarında önem kazanan değerlerdir (Silah, 2001: 16).

Görüldüğü üzere, değerler kültürün en önemli bileşenleri olarak çok farklı boyutlardan ele alınabilmektedirler. İş değerleri, toplumsal, estetik, siyasi değerler gibi kültürün kendi özelinde oluşur ve kültürden kültüre farklılık gösterir. Bu nedenle, toplumlar arası iş ilişkilerinin giderek artmasına bağlı olarak, iş değerlerinin de önemi daha da artmaktadır.

İnsan unsuru örgütlerin başarısında oldukça önemli rol oynamaktadır. Özellikle sağlık turizminde hizmet veren ve müşterilerinin hassasiyetinin maksimum düzeyde olduğu termal otel işletmelerinde çok daha önemlidir. Çünkü turizm işletmeleri büyük ölçüde insan gücüne ve insan emeğine dayanır. Termal otel işletmelerinin müşterilerinin memnuniyetini sağlama açısından da çalışanın rolü ve önemi çok büyüktür. Dolayısıyla, çalışanların müşterilere sunmuş olduğu hizmet, turistik tüketicilerin tatmininde direkt rol oynamaktadır. Bu konuda gerekli literatür

incelendiğinde, turizm işletmelerinde çalışanların iş değerlerinin örgütsel vatandaşlığa etkisi üzerine araştırmalara rastlanılmamıştır.

Bu araştırmanın amacı, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlığa etkisini araştırmaktır. Çalışma sonucunda elde edilecek bulguların gerek literatür gerekse sektör açısından önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

1.2. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE HİPOTEZLERİ

Araştırmaya katılan Afyonkarahisar'da yer alan beş yıldızlı termal otel işletmeleri çalışanlarının araştırmanın saha kısmında yer alan ölçekteki ifadeleri ciddi bir tutumla, içtenlikle ve kendi hür iradeleriyle cevapladıkları varsayılmıştır.

Yüksek rekabet ortamında işletmeler, rakiplerine karşılık verebilmek için başarıda en önemli unsurlardan biri olan çalışanların performanslarını yükseltme çabası içine girmişlerdir. Rekabet ortamında üstünlük kurmak, işletmelerin teknolojik ve finansal güçleriyle doğrudan etkili olmamaktadır. Teknolojiyi gelişimini sağlayan ve kullanan insan faktörü konusunda yapılan iyileştirmeler, çalışanlarla işletmeler arasında bir bağ oluşmasına sebep olmakta ve dolayısıyla iş memnuniyetleri artan ve moral seviyeleri yükselen işgörenler örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemektedirler. Bu durum da çalışanların işletmeler açısından istenen bir durum olan verimliliğin artmasına sebep olmaktadır. Çalışanların iş değer algısının örgütsel vatandaşlığa etkisi konusunda özellikle turizm sektöründe çok az çalışmanın bulunması sebebiyle çalışmanın sonuçları önem arz etmektedir. Araştırmanın amacına paralel olarak geliştirilen temel hipotez aşağıda ifade edilmiştir.

Hipotez: *Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine anlamlı (önemli) bir etkisi vardır.*

Yukarıda belirtilen temel hipotez doğrultusunda araştırma kapsamında belirlenen alt hipotezler ise;

Hipotez_a: *Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının özgecilik (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.*

Hipotez_b: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının vicdanlılık (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_c: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının nezaket (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_d: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının centilmenlik (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_e: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının erdemlilik (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Yukarıda belirtilen temel hipotez doğrultusunda araştırma kapsamında aşağıdaki şu sorulara cevap aranacaktır:

1. Beş yıldızlı termal otel işletmesi çalışanlarının iş değerine ilişkin görüşleri nelerdir?
2. Beş yıldızlı termal otel işletmesi çalışanlarının örgütsel vatandaşlık düzeyleri nedir?
3. Katılımcıların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
4. Katılımcıların iş değer algıları ile bireysel özellikler arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
5. Katılımcıların örgütsel vatandaşlık düzeyleri ile bireysel özellikler arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
6. Beş yıldızlı termal otel işletmesi çalışanlarının iş değer algıları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
7. Beş yıldızlı termal otel işletmesi çalışanlarının örgütsel vatandaşlık boyutları (özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Termal otel işletmelerinde çalışanların değer algılamalarının örgütsel vatandaşlığa etkisi çeşitli istatistikî yöntemler ve analizler yoluyla ortaya konulması amaçlanan bu çalışmada sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen diğer çalışmalarda olduğu gibi çeşitli sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu sınırlılıkları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Bu çalışma Afyonkarahisar ilinde bulunan beş yıldızlı termal oteller ile bu otellerde görev yapan çalışanlarla sınırlıdır.
- Araştırmada elde edilecek verilerdeki güvenilirlik ve geçerlik, veri toplama amacıyla kullanılacak anketin kapsamı/özellikleriyle sınırlı olacaktır. Özellikle veri toplama aracı olarak anket seçilmesi nedeniyle bu durumda bazı sorunlarla da karşılaşmak olasıdır. Bu kapsamda karşılaşılabilecek sorunlardan birisi olan, çeşitli nedenlerden dolayı (örneğin; çalışanların bu tür uygulamalarda ankete verecekleri cevapların üst yönetime iletileceği düşüncesi) anketi cevaplayanların rahat cevap vermedikleri kaygısıdır. Bunu göz önüne alarak ankete katılım sayısının artmasına katkı sağlaması açısından ilgili anketlerde özellikle “isim belirtilmesine ihtiyaç bulunmadığı ve anketi cevaplayanların kimlik bilgileri kesinlikle açıklanmayacaktır” şeklinde açıklama eklenmiştir.
- İlgili literatürde çalışanların değer algılamaları ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkileri ele alan yeterli sayıda çalışmanın bulunmaması bir kısıtlılık olarak adlandırılabilir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın bu kısmında, verilerin toplanması, evren ve örneklem analizine ilişkin bilgiler sunulmuştur.

3.1. VERİLERİN TOPLANMASI

Uygulamalı bir nitelik taşıyan bu çalışmada değer, iş değerleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı hakkında literatür taraması yapılmış ve çalışanlar ve yöneticilerin çalıştıkları beş yıldızlı termal otel işletmelerindeki iş değer algılarının

örgütsel vatandaşlığa etkisinin belirlenmesi amacıyla Aralık 2012-Şubat 2013 tarihleri arasında anket uygulanmıştır.

Veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; çalışanların bireysel özellikler (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışılan bölüm, işletme içerisindeki görev, gelir düzeyi, turizm sektöründeki çalışma süresi, turizm eğitimi alma durumu, kadro durumu) yer almıştır.

Anketin ikinci bölümünde Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların örgütsel vatandaşlık düzeylerini belirlemek amacıyla Organ (1988) tarafından oluşturulan, Podsakoff ve MacKenzie (1989) tarafından geliştirilen ve Bolat ve Bolat (2008)'in makalesinde Türkçe'ye çevrilmiş haliyle yer alan örgütsel vatandaşlık ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık ölçeği; özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem şeklinde beş boyut ve 20 kapalı uçlu ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler 5 aralıklı (1=Hiçbir Zaman, 2=Nadiren, 3=Ara Sıra, 4=Çoğu Zaman, 5=Her Zaman) Likert tipi ölçekle ölçülmüştür.

Anketin üçüncü bölümünde ise Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarını belirlemek amacıyla Manhardt (1972) tarafından geliştirilen ve Çoban (2010)'in yüksek lisans tezinde Türkçe'ye çevrilmiş olarak yer alan 21 kapalı uçlu ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 5'li Likert tipi (1=Hiç Katılmıyorum, 2=Az Katılıyorum, 3=Orta Düzeyde Katılıyorum, 4=Çok Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum) ölçekle ölçülmüştür.

3.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı Afyonkarahisar ilinde 2013 yılı itibariyle Afyonkarahisar merkezde beş (5), Sandıklı ilçesinde ise iki (2) adet ve Gazlıgöl ilçesinde de bir (1) adet beş yıldızlı termal otel işletmesi olmak üzere toplam sekiz (8) adet beş yıldızlı termal otel işletmesi faaliyet göstermektedir. Bu sekiz (8) adet beş yıldızlı termal otel işletmesinin hizmet yılları 2013 yılı itibariyle şu şekildedir:

- iki (2) otel: 10 yıl ve üzeri,
- üç (3) otel: 3-7 yıl arasında,
- üç (3) otel 1 yıl hizmet süresine sahiptir.

Araştırmanın yapıldığı Afyonkarahisar ilinde 2013 yılı Ocak ayı baz alındığında sözü edilen otel yöneticilerinden elde edilen bilgilere göre Afyonkarahisar ilindeki sekiz adet beş yıldızlı termal otel işletmesinde toplam 1575 çalışanın görev yaptığı bildirilmiştir. Ancak termal otel işletmelerinin yöneticilerinin ve çalışanlarının iş yoğunluğu ve buna bağlı olarak yapılan çalışmaya katılmaları noktasında ortaya çıkan zaman kısıtı, ulaşım ve maliyet gibi nedenlerle örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Toplamda ulaşılması gereken minimum çalışan sayısı 359 olarak hesaplanmıştır. Çalışmada öncelikle örnekleme yöntemi olarak “Tabakalı Örnekleme Yöntemi” uygulanmıştır. Daha sonrada basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Tabakalı örnekleme yöntemi, evreni teşkil eden birimlerin, araştırma konusu ile ilgili özelliklerinin heterojen olması durumunda kullanılan bir yöntemdir (Ural ve Kılıç, 2011: 40). Örneklem büyüklüğü tespit edilirken nicel değişkenler için kullanılan ve kitle büyüklüğü bilinen evrenler için dikkate alınan örneklem formülünden yararlanılmıştır (Özdamar, 2001: 257).

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z_{\alpha}^2 * q}{(N - 1) * d^2 + Z_{\alpha}^2 * \sigma^2}$$

n= Örneklem büyüklüğü.

N= Hedef kitledeki birey sayısı (Evren hacmi).

σ = Standart sapma değeri.

d= Örneklem hatası.

Z_{α} = Belirli bir α (0,05) anlamlılık düzeyine karşılık gelen teorik değer.

q= İlgilenilen olayın gerçekleşmeme olasılığı.

Çalışmada yukarıdaki bilgiler doğrultusunda örneklem büyüklüğü;

n= 359,08 olur.

Yukarıdaki formülde standart sapma ve örneklem hatası (d) 40 kişilik pilot uygulama sonucunda elde edilmiştir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi'nin Bilimsel Proje Araştırmaları Koordinasyon Birimi (BAPK) tarafından desteklenen bu araştırmada hedeflenen örneklem sayısına ulaşabilmek için Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren sekiz tane olan beş yıldızlı termal otel işletmesinin her birine 150 adet toplam 1200 adet anket formu dağıtılmıştır. Görevlendirilen bir lisans ve bir yüksek lisans öğrencisi (anketör) tarafından Aralık-2012 tarihinde başlayan anket uygulaması Şubat-2013 tarihinde bitirilmiştir. Sekiz ayrı beş yıldızlı termal otele dağıtılan 1200 anketten 450 tanesi geri dönmüştür. Eksik veya hatalı cevaplanan anketler analizlerden çıkarılarak toplam 423 anket, 359 adet olan örneklem büyüklüğünün üzerine çıkılarak analize tabi tutulmuştur.

3.3. VERİLERİN ANALİZİ

Bu araştırmada anket yöntemiyle elde edilen verilerin analizinde sosyal bilimler için kullanılan istatistikî paket programı kullanılmıştır. Araştırmada öncelikle termal otel işletmesi çalışanlarının bireysel özellikleri frekans ve yüzde dağılımları ile ortaya konmuştur. Bununla birlikte çalışanların iş değer algılarını ve örgütsel vatandaşlık düzeylerini belirlemek amacıyla her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile her bir ifadeye ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır.

Örneklem grubunda yer alan termal otel işletmesi çalışanlarının iş değerine ilişkin algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının bireysel özelliklerine göre karşılaştırılmasında iki grup bağımsız örneklem için t testi (Independent Samples t Test) ve ikiden fazla grup için ise tek (ilişkisiz) faktörlü varyans analizi (One Way Anova) kullanılmıştır. Araştırmada çalışanların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiler pearson korelasyon analizi ve regresyon analizleri ile ortaya konmuştur. Korelasyon analizinde elde edilen sonuçlar korelasyon katsayısı, $0 < r < 0,19$ “çok zayıf”, $0,20 < r < 0,39$ “zayıf”, $0,40 < r < 0,59$ “orta düzeyde”, $0,60 < r < 0,79$ “kuvvetli” ve $0,80 < r < 1,00$ “çok kuvvetli” şeklinde nitelendirilmiştir (Ural ve Kılıç, 2006: 248). Araştırmada iş değerlerinin örgütsel vatandaşlığa etkisine yönelik basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Bu

çerçeve de iş değerleri bağımsız değişken (x), örgütsel vatandaşlık ise bağımlı değişken (y) olarak ele alınmıştır. Araştırmada kullanılan basit doğrusal regresyon modelleri aşağıda sunulmuştur.

$$Y_1 = a_1 + b_1 \cdot X \quad (Y_1: \text{Özgecilik} \quad X: \text{İş Değeri})$$

$$Y_2 = a_2 + b_2 \cdot X \quad (Y_2: \text{Vicdanlılık} \quad X: \text{İş Değeri})$$

$$Y_3 = a_3 + b_3 \cdot X \quad (Y_3: \text{Nezaket} \quad X: \text{İş Değeri})$$

$$Y_4 = a_4 + b_4 \cdot X \quad (Y_4: \text{Centilmenlik} \quad X: \text{İş Değeri})$$

$$Y_5 = a_5 + b_5 \cdot X \quad (Y_5: \text{Erdemlilik} \quad X: \text{İş Değeri})$$

$$Y_G = a_g + b_g \cdot X \quad (Y_G: \text{Genel Örgütsel Vatandaşlık} \quad X: \text{İş Değeri})$$

Araştırmada ayrıca ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Ölçeklerin yapı geçerliliği için ise faktör analizi uygulanmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde, çalışanların iş değerler algıları ve örgütsel vatandaşlık ile ilgili görüşlerine ilişkin bulgular verilmiş olup ankete katılanların söz konusu görüşlerinin bireysel özelliklerine göre karşılaştırılması yapılmıştır. Bununla birlikte, iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişki ortaya konulmuştur.

4.1. GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK

Araştırmada, örgütsel vatandaşlık ölçeğiyle ilgili faktör analizi sonuçları Tablo 10'da sunulmuştur. Faktör yüklerinin 0,5'in üstünde olması ve 100'ün üzerindeki tüm örneklerde istatistiki açıdan anlamlıdır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2007: 241). Faktör yük değerinin 0,45 ya da daha yüksek olması seçim için iyi bir ölçüdür. Ancak uygulamada az sayıda madde için bu sınır değer 0,30'a kadar indirilebilir (Büyüköztürk, 2010: 124). Örgütsel vatandaşlık faktör analizi sonuçlarına göre, faktör yüklerinin 0,452 ile 0,836 arasında değiştiği görülmektedir. Yapılan faktör analizinde ölçeğin özdeğeri 1'den büyük ve toplam varyansın 74,82'sini açıklayan 5 boyut (faktör) altında toplandığı tespit edilmiştir. Boyutlar bazında incelendiğinde ise beş yıldızlı termal otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık algılarını ölçmeye yönelik uygulanan ölçekte "Özgecilik"

boyutu toplam varyansın %7,79'unu ikinci faktör olarak "Vicdanlılık" boyutu toplam varyansın %35,53'ünü, üçüncü boyut "Nezaket" %19,54'ünü, dördüncü boyut "Centilmenlik" %6,79'unu, beşinci boyut "Erdemlilik" %5,17'sini açıkladığı görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık Bartlett's testi sonucu, faktör analizinin uygulanabileceğini ortaya koymuş ($\chi^2=4063,560$; $p<0,001$) ve hesaplanan Kaiser-Meyer-Olkin değeri (KMO=0,913) örneklem hacminin yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir.

Tablo 10. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeğine İlişkin Faktör Yükleri ve Faktörlerin Toplam Varyansı Açıklama Oranları

İfadeler	Faktör Yükleri*				
	1	2	3	4	5
1. Otelde yeni çalışmaya başlayan kişilerin, çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.	0.728				
2. Çalışma arkadaşlarıma işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum.	0.787				
3. İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarımla işlerini onlar için yaparım.	0.797				
4. İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.	0.706				
5. Bana verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem.		0.409			
6. İşe zamanında gelirim.		0.732			
7. Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.		0.759			
8. Çalıştığım otelin kurallarına harfiyen uyarırım.		0.744			
9. Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım.			0.739		
10. Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.			0.745		
11. Çalışma arkadaşlarımla haklarına zarar vermektan kaçınırım.			0.703		
12. Çalışma arkadaşlarımla etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.			0.522		
13. Otel içerisinde yaşanan küçük olayları büyütmem.				0.803	
14. Çalışma ortamında yaşanan olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.				0.558	
15. Karşılaşılan önemsiz sorunları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.				0.749	
16. Otelin verdiği hizmetlerde mutlaka kusurlu bir yan bulurum.				0.452	
17. Çalıştığım otel ile ilgili gelişmeleri takip ederim.					0.664
18. Çalıştığım otelin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.					0.810
19. Otel tarafından yapılan toplantılara aktif olarak katılırım.					0.836
20. Otel ile ilgili ilanlar, mesajlar veya yazılı materyaller dikkatimi çeker.					0.736
Özdeğer	1,72	7,86	4,32	1,50	1,14
Varyansı Açıklama Oranı (%)	7,79	35,53	19,54	6,79	5,17
Toplam Varyansı Açıklama Oranı			74,82		

*: **1. Faktör:** Özgeçililik **2. Faktör:** Vicdanlılık **3. Faktör:** Nezaket **4. Faktör:** Centilmenlik **5. Faktör:** Erdemlilik Kaiser-Meyer-Olkin değeri (KMO) = 0.927; Bartlett's Testi: 4063,560; $P < 0.001$

Araştırmada iş değer algısı ölçeğine ilişkin faktör analizi uygulanmış olup, ölçeğin özdeğeri 1'den büyük ve toplam varyansın 68,76'unu açıklayan tek boyut (faktör) altında toplandığı belirlenmiştir. Gerekli literatür incelendiğinde de benzer sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Diğer bir deyişle, Özkan ve Gümüş (2013) tarafından Ege Bölgesindeki 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Örgüt Kültürünün İş

Değerlerinin Dönüşümüne Etkileri adlı yapmış oldukları araştırmalarında Eliznur vd. (1991) tarafından hazırlanan iş değerleri ölçeğini tek boyutta ele aldıkları tespit edilmiştir. Bununla birlikte, Taş (2010) tarafından yapılan diğer bir çalışmada da Muller ve Wynn (2000) tarafından oluşturulan iş değer ölçeğinin tek boyutta incelendiği görülmüştür.

Araştırmada, ölçeklerin güvenilirlik analizine yönelik olarak Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Öte yandan yine araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliği kapsamında faktör analizi uygulanmıştır. Bunun dışında araştırmada söz konusu olan tüm ölçeklerin daha önce bu konuyla benzer çalışmalarda kullanılmasına karşın, içerik ve yapısal anlamda geçerliliğinin oluşturulması için uzman görüşlerine başvurularak anket formları incelettirilmiş, anketin içerik, kapsam ifadelerin sayıları, yeterlilik vb. konularda bilgilerine başvurularak onay alınmış ve ankete son şekli verilmiştir.

Tablo 11. *Güvenilirlik Analizi Sonuçları*

Ölçek ve Alt Ölçekler	Güvenilirlik Kat sayısı (Cronbach's Alpha)	İfade sayısı
Genel İş Değer	0,925	21
1. Boyut: Özgecilik	0,800	4
2. Boyut: Vicdanlılık	0,784	4
3. Boyut: Nezaket	0,851	4
4. Boyut: Centilmenlik	0,752	4
5. Boyut: Erdemlilik	0,853	4
Genel Örgütsel Vatandaşlık	0,896	20

Araştırmada, ölçeklerin güvenilirlik analizi için Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Diğer taraftan, araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliğine yönelik faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre genel iş değer ölçek güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,925 olarak hesaplanmıştır. Genel örgütsel vatandaşlık ölçek güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,896 olarak hesaplanmıştır.

4.2. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Çalışmanın bu kısmında uygulama kapsamında araştırmaya katılan termal otel işletmelerindeki çalışanların bireysel özelliklerine ilişkin bulgulardan oluşmaktadır.

Tablo 12. *Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımları*

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Kadın	150	36,1
Erkek	266	63,9
Toplam	423	100,0

Tablo 12’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan çalışanların %63,9’unu (266 kişi) erkekler, %36,1’ini (150 kişi) kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır.

Tablo 13. *Katılımcıların Medeni Durumları Değişkenine Göre Dağılımları*

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Evli	220	59,3
Bekâr	151	40,7
Toplam	371	100,0

Tablo 13’e göre, araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarına bakıldığında ise %59,3’ü (220 kişi) evli iken, %40,7’si (151 kişi) bekar çalışanlardan oluşmaktadır. Bu durum araştırmanın gerçekleştirdiği Afyonkarahisar’da yer alan termal otel işletmelerinin çalışanlarının yapılan anket değerlendirmesi sonucunda yarısından fazlasının evli olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Tablo 14. *Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımları*

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
20 yaş ve altı	28	6,7
21-30 arası yaş	241	57,7
31- 40 arası yaş	132	31,6
41 -50 arası yaş	14	3,3
51 yaş ve üzeri	3	0,7
Toplam	418	100,0

Tablo 14'e göre, yaş grupları incelendiğinde katılımcılardan 21-30 yaş aralığında araştırmaya katılan çalışanların %57,7'sini (241 kişi) oluşturmakta ve sayı itibariyle katılımcıların yarısından fazlasını oluşturduğu belirlenirken 31-40 yaş arası çalışanların %31,6 (132 kişi) gibi bir oranla ikinci olarak yüksek bir oranda olduğu belirlenmiştir. 20 yaş ve altı katılımcılar %6,7 (28 kişi), 41-50 yaş arası %3,3 (14 kişi) ve 51 yaş ve üzeri %0,7'sini (3 kişi) oluşturmaktadır. Bu durum araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğunun genç olduğunu göstermektedir.

Tablo 15. *Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımları*

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Okur-Yazar	5	1,2
İlköğretim	113	27,5
Lise	193	47,0
Önlisans	65	15,8
Lisans ve Lisansüstü	32	8,5
Toplam	411	100,0

Tablo 15'de yer alan katılımcıların eğitim durumlarına ilişkin dağılımları incelendiğinde, lise mezunu çalışanlar %47,0'lik (193 kişi) bir oranla katılımcıların çoğunluğunu oluşturmaktadır. İlköğretim mezunu olan çalışanlar %27,5 (113 kişi) iken önlisans %15,8 (65 kişi), lisans ve lisansüstü çalışanlar ise katılımcıların %8,5'ini (32 kişi) oluşturmaktadır. Bu durum çalışanların yarıya yakın bir kısmının lise mezunu olduğunu göstermektedir.

Tablo 16. *Katılımcıların Turizm Eğitim Alma Durumu Değişkenine Göre Dağılımları*

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Almadı	262	67,7
Lise	37	9,6
Önlisans	31	8,0
Lisans ve Lisansüstü	14	3,6
Diğer (Kurs, Türem vb.)	43	11,1
Toplam	387	100,0

Tablo 16'da görüldüğü üzere araştırmaya katılanların çoğunluğu %67,7 (262 kişi) mesleki eğitim almadıklarını belirtmiştir. Bununla birlikte %11,1'i (43 kişi) çeşitli mesleki kurs, türem veya hizmet içi eğitimlerle turizm eğitimi aldıklarını ifade etmiştir. Ayrıca, tabloda araştırmaya katılanların %9,6'sının (37 kişi) lise mezunu,

%8,0'i (31 kişi) önlisans, %3,6'sının (14 kişi) ise lisans ve lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Bu analiz Afyonkarahisar'da yer alan termal otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin turizm eğitim durumlarının düşük düzeyde olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Tablo 17'de katılımcıların çalıştıkları bölüme göre dağılımları verilmiştir.

Tablo 17. Katılımcıların Çalıştıkları Bölüm Değişkenine Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Ön büro	65	15,5
Yiyecek-İçecek	113	26,9
Kat Hizmetleri	126	30,0
Muhasebe	13	3,1
Teknik Servis	18	4,3
Satış ve Pazarlama	9	2,1
İnsan Kaynakları	4	1,0
Diğer (Halkla İlişkiler, Spa vb.)	72	17,1
Toplam	420	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların %30'unu (126 kişi) kat hizmetleri bölümünde yer alan çalışanlar araştırmaya katılanların çoğunluğunu oluşturmaktadır. Diğer departmanlardaki dağılımlar ise şu sıralamayı izlemektedir; %26,9'u (113 kişi) yiyecek-içecek departmanı, %17,1'i (72 kişi) diğer (spa/welness başta olmak üzere diğer departmanlardan bağımsız birimler), %15,5'i (65 kişi) ön büro, %4,3'ü (18 kişi) teknik servis, %3,1'i (13 kişi) muhasebe, %2,1'i (9 kişi) satış ve pazarlama, %1,0'i (4 kişi) insan kaynakları departmanlarında görev yaptıkları yapılan bu çalışmada Tablo 17'de belirtilmektedir.

Tablo 18. Katılımcıların Kadro Durumu Değişkenine Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Daimi	351	86,2
Geçici-Sezonluk	28	6,9
Diğer (Stajyer, part-time)	28	6,9
Toplam	407	100,0

Tablo 18'de ise katılımcıların işletmelerindeki kadro durumları incelenmiştir. Bu duruma göre; daimi kadroya sahip olan çalışanlar %86,2 (351 kişi) ile araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğunu oluştururken sırasıyla % 6,9'u (28 kişi) geçici-sezonluk, yine % 6,9'u (28 kişi) diğer (stajyer, part-time) şeklinde kadro

durumunu ifade edenlerden oluşmaktadır. Katılımcıların gelir durumu değişkenine göre dağılımları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. *Katılımcıların Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımları*

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
750 TL ve Altı	174	47,0
751-1000 TL	96	25,9
1001-1250 TL	68	18,5
1251 TL ve üzeri	32	8,6
Toplam	370	100,0

Tablo 19’da frekans analizi sonuçlarına bakıldığında; 750 TL ve altı gelir elde eden çalışanlar %47,0 (174 kişi) ile katılımcıların yarısına yakın kısmını oluşturmaktadır. 751-1000 TL arası gelire sahip çalışanlar %25,9 (96 kişi), 1001-1250 TL gelire sahip olanlar %18,5 (68 kişi), 1251 TL ve üzeri gelir elde edenler %8,6 (32 kişi) olarak tespit edilmiştir. Bu durum çalışanların yarıya yakın bir kısmının asgari ücret seviyesinde gelire sahip olduklarını göstermektedir.

Tablo 20. *Katılımcıların Turizm Sektöründeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları*

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
0-12 Ay	62	19,0
13-24 Ay	63	19,3
25-36 Ay	39	11,8
37-48 Ay	21	6,4
49 Ay ve üzeri	141	43,5
Toplam	423	100,0

Tablo 20’de çalışanların görev yaptıkları işletmedeki tecrübeleri incelendiğinde, çalışanların %43,5’i (141 kişi) 4 yıldan daha fazla çalışma tecrübesine sahip, %19,3’ü (63 kişi) 1-2 yıl arası, %19,3’ü (62 kişi) 1 yıla kadar, %11,8’i (39 kişi) 2-3 yıl arası, %6,4’ü (21 kişi) 3-4 yıl arasında turizm sektöründe çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Bu durum Afyonkarahisar’daki termal otel işletmeleri çalışanlarının yarıya yakını uzun süredir (4 yıldan fazla) turizm sektöründe çalıştıklarını göstermektedir.

4.3. KATILIMCILARIN İŞ DEĞERİ ALGILARI VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Araştırma kapsamında anketi yanıtlayan katılımcılara ait bireysel özelliklerin analiz edilmesinden sonra, söz konusu katılımcıların ankette yer alan iş değer algısı ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğine vermiş olduğu yanıtlar yüzde analizi, aritmetik ortalama ve standart sapma yöntemi ile analiz edilmiştir.

İş değer algısı boyutlarına ilişkin betimsel istatistiklerin yer aldığı Tablo 21 incelendiğinde araştırmanın gerçekleştirildiği termal otel işletmelerindeki katılımcıların genel olarak tüm ifadeler olumlu yaklaştıkları tespit edilmiş olup ($\bar{x}=4,49$); en olumlu görüş bildirdikleri ifadeler “Çalıştığım otelde bana iş güvencesi sağlanması önemlidir”, “Çalıştığım otelde düzenli iş programlarının olması önemlidir” ve “Anlaşılır ve açık prosedürlerin olması işimi rahatlatmaktadır” soruları iken ölçek içinde yer alan yüzdeler dilimlerinde diğer ifadeler göre olumsuz görüş bildirdikleri yargılar ise “İşimin özel hayatıma zaman ayırmama fırsat vermesinden memnunum” ve “İşim benim bağımsız çalışmam için olanak vermemelidir” ifadeleri olmuştur. İş değer algıları ölçeğinde “Çalıştığım otelde bana iş güvencesi sağlanması önemlidir” ifadesine katılımcıların %0,4’ü olumsuz görüş belirtirken, %3,1’i orta düzeyde katıldıklarını belirtmişler, %96,5’i ise olumlu yönde görüş belirtmiştir. Bu ifadenin ortalaması ($\bar{x}=4,74$) olarak hesaplanmıştır. Bu ifade çalışanların işlerinin devamlılığı konusunda sosyal güvencelerinin koruma altına alınması şeklinde düşünce geliştirdiklerini göstermektedir. Bir diğer ifade olan “Çalıştığım otelde düzenli iş programlarının olması önemlidir” sorusuna katılımcıların %0,2’si olumsuz görüş belirtirken, %5’i orta düzeyde katıldıklarını belirtmişler, %94,8’i ise olumlu yönde görüş belirtmiştir. Bu ifadenin ortalaması ($\bar{x}=4,71$) olarak hesaplanmıştır. Bir diğer olumlu ifade “Anlaşılır ve açık prosedürlerin olması işimi rahatlatmaktadır” yargısına katılımcıların %0,2’si olumsuz görüş belirtirken, %5,4’ü orta düzeyde katıldıklarını belirtmişler, %94,3’ü ise olumlu yönde görüş belirtmiştir. Bu ifadenin ortalaması ($\bar{x}=4,64$) olarak hesaplanmıştır. Bu iki soru ise çalışanların görev yaptıkları termal otel işletmesinin kurumsal bir yaklaşım sergilemesi gerektiğini düşünmektedirler. İş değer ölçeğinde en fazla olumsuz görüş bildirilen ifadelerde ise, “İşimin özel hayatıma zaman

ayırmama fırsat vermesinden memnunuz” yargısına katılımcıların %10,4’ü olumsuz görüş belirtmiş ve bu ifadenin ortalaması ($\bar{x}=4,15$) olarak hesaplanmıştır. Bir diğer ifade “İşim benim bağımsız çalışmama olanak vermelidir” yargısına katılımcıların %7,8’i olumsuz görüş belirtmiş ve bu ifadenin ortalaması ($\bar{x}=4,24$) olarak hesaplanmıştır. Bu durum çalışanların sektördeki yoğun iş temposunun ve esnek mesai saatlerinin olumsuzluklarını dile getirmişlerdir.

Tablo 21. İş Değer Algısına İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

İfadeler		Hiç	Az	Orta Düzey	Çok	Tamamen	\bar{X}	s.s.	Genel ort.	Genel s.s.
1.Çalıştığım otelde; düzenli iş programlarının olması önemlidir.	f	0	1	21	78	323	4,71	0,57	4,49	0,49
	%	0,0	0,2	5,0	18,4	76,4				
2.Çalıştığım otelde; bana iş güvencesi sağlanması önemlidir.	f	1	1	13	79	329	4,74	0,55		
	%	0,2	0,2	3,1	18,7	77,8				
3.Anlaşılır ve açık prosedürlerin olması işimi rahatlatmaktadır.	f	0	1	23	102	297	4,64	0,59		
	%	0,0	0,2	5,4	24,1	70,2				
4.İşimin özel hayatıma zaman ayırmama fırsat vermesinden memnunuz.	f	18	26	46	117	216	4,15	1,11		
	%	4,3	6,1	10,9	27,7	51,1				
5.Çalışma şartlarının rahat olması önemlidir.	f	2	2	27	102	290	4,60	0,67		
	%	0,5	0,5	6,4	24,1	68,6				
6.Çalışma arkadaşlarımla konuşma fırsatı bulabilmeliyim.	f	1	10	64	118	230	4,34	0,84		
	%	0,2	2,4	15,1	27,9	54,4				
7.İşimde zihinsel ve düşünsel yeteneklerimi kullanabilmeliyim.	f	1	6	37	129	250	4,47	0,73		
	%	0,2	1,4	8,7	30,5	59,1				
8.İşimde yaratıcılık ve kendime has yetenekleri kullanabilmeliyim.	f	0	5	44	136	238	4,43	0,73		
	%	0,0	1,2	10,4	32,2	56,3				
9.Yaptığım işin topluma da bir katkısı olmalıdır.	f	1	8	32	111	271	4,52	0,74		
	%	0,2	1,9	7,6	26,2	64,1				
10.İş yerimde sosyal etkinliklerin olması benim için önemlidir.	f	3	5	37	128	250	4,46	0,76		
	%	0,7	1,2	8,7	30,3	59,1				
11.İşim bilgi ve becerilerimi sürekli geliştirmelidir.	f	1	6	30	115	271	4,53	0,71		
	%	0,2	1,4	7,1	27,2	64,1				
12.İşimi yaparken inisiyatif kullanabilmeliyim.	f	4	11	36	136	236	4,39	0,82		
	%	0,9	2,6	8,5	32,2	55,8				
13.Yaptığım işin bana başarı duygusunu vermesini isterim.	f	2	10	23	93	295	4,58	0,74		
	%	0,5	2,4	5,4	22,0	69,7				
14.İşimin gerektirdiği faaliyetlerdeki çeşitlilik beni mutlu eder.	f	0	9	37	126	251	4,46	0,74		
	%	0,0	2,1	8,7	29,8	59,3				
15.İşimde yükselme olanaklarının olması benim için önemlidir.	f	1	4	28	82	308	4,64	0,67		
	%	0,2	0,9	6,6	19,4	72,8				
16.İşim bana iyi bir gelir sağlamalıdır.	f	1	1	27	86	308	4,65	0,63		
	%	0,2	0,2	6,4	20,3	72,8				
17.İşim, başkalarının işini yönetme ve denetleme fırsatını vermelidir.	f	4	15	53	130	221	4,30	0,89		
	%	0,9	3,5	12,5	30,7	52,2				
18.Yaptığım işten dolayı insanlar bana saygı duymalıdır.	f	2	8	30	104	279	4,54	0,75		
	%	0,5	1,9	7,1	24,6	66,0				
19.İşim çalıştığım otel açısından yeterince önemli olmalıdır.	f	0	11	31	112	269	4,51	0,74		
	%	0,0	2,6	7,3	26,5	63,6				
20.İşim benim bağımsız çalışmama olanak vermelidir.	f	8	25	44	125	221	4,24	0,99		
	%	1,9	5,9	10,4	29,6	52,2				
21.İşimde risk ve sorumluluk üstlenebilmeliyim.	f	3	17	62	107	234	4,30	0,91		
	%	0,7	4,0	14,7	25,3	55,3				

\bar{X} : Aritmetik ortalama, s.s.: Standart sapma, 1: Hiç katılmıyorum, 2: Az katılıyorum, 3: Orta düzeyde katılıyorum, 4: Çok katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum

Bununla birlikte tablo genel olarak incelendiğinde araştırma kapsamında anketi yanıtlayan katılımcıların iş değerlerine ilişkin algılarının pozitif yönde olduğu görülmektedir. Buradan hareketle araştırmanın gerçekleştirildiği termal otel çalışanlarının işletmelerinden beklentileri ölçüsünde benimsemiş oldukları iş değerlerinin sağlıklı bir duruma işaret ettiği sonucuna ulaşmak mümkündür.

Araştırma verilerinin analizi sürecinde katılımcıların iş değer algılarının belirlenmesine yönelik oluşturulan ölçeğe verdikleri yanıtların incelenmesinden sonra, söz konusu katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarına yönelik ifadelerle verdikleri yanıtlar analiz edilmiştir. Yüzde analizi, aritmetik ortalama ve standart sapma yöntemlerinin kullanıldığı analiz sonuçları verilmiştir.

Tablo 22. Örgütsel Vatandaşlık Özgecilik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Faktörler	İfadeler	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Çoğu Zaman	Her zaman	\bar{X}	s.s.	Faktör ort.	Faktör s.s.	
Özgecilik	Otelde yeni çalışmaya başlayan kişilerin, çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.	f	0	1	24	93	305	4,66	0,59	4,45	0,58
		%	0,0	0,2	5,7	22,0	72,1				
	Çalışma arkadaşlarıma işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum.	f	2	3	20	137	261	4,54	0,67		
		%	0,5	0,7	4,7	32,4	61,7				
	İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarımla işlerini onlar için yaparım.	f	2	15	75	112	219	4,26	0,90		
		%	0,5	3,5	17,7	26,5	51,8				
	İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.	f	0	12	43	142	226	4,38	0,78		
		%	0,0	2,8	10,2	33,6	53,4				

\bar{X} : Aritmetik ortalama, s.s.: Standart sapma, 1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Ara sıra, 4: Çoğu zaman, 5: Her zaman

Araştırmanın bu bölümünde uygulamanın gerçekleştirildiği beş yıldızlı termal otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranış boyutlarından özgecilik boyutuna ilişkin betimsel istatistikler Tablo 22’de sunulmuştur. Özgecilik boyutunda; “Otelde yeni çalışmaya başlayan kişilerin, çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum” ifadesine çalışanların %0,2’si Nadiren, %5,7’si Ara Sıra (Bazen), %22’si Çoğu Zaman (Genellikle), %72,1’i Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalamadan da anlaşılacağı üzere ($\bar{X}=4,66$) söz konusu ifade bu boyutta çalışanların en yüksek katılım gösterdikleri ifade

olmuştur. Bu durum çalışanların özgecilik boyutunda işe yeni başlayan çalışanlara işletmeye uyum sağlamalarında oldukça yardımcı olabileceklerini ifade etmişlerdir.

Çalışanların yüksek katılım gösterdikleri diğer bir ifade ise ($\bar{x}=4,54$) “Çalışma arkadaşlarıma işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum” olmuştur. Bu ifadeye çalışanların %0,5’i Hiçbir Zaman (Asla), %0,7’si Nadiren, %5,7’si Ara Sıra (Bazen), %22’si Çoğu Zaman (Genellikle), %72,1’i Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Bu durum çalışanların kendi işleri dışında arkadaşlarının işlerine yardımcı olabileceklerini belirtmişlerdir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunda diğer bir ifade de ise “İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum” ifadesine çalışanların %2,8’i Nadiren, %10,2’si Ara Sıra (Bazen), %33,6’sı Çoğu Zaman (Genellikle), %53,4’ü Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Aritmetik ortalaması ($\bar{x}=4,38$) olan bu ifade de ise çalışanların iş içerisinde mesai arkadaşlarına yardımcı olabilecekleri düşüncesi katılımcıların yarıdan fazlası tarafından benimsenmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunda en düşük katılım gösterilen ifade ise “İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarımla işlerini onlar için yaparım” ifadesidir ($\bar{x}=4,26$). Bu ifadeye çalışanların %0,5’i Hiçbir Zaman (Asla), %3,5’i Nadiren, %17,7’si Ara Sıra (Bazen), %26,5’i Çoğu Zaman (Genellikle), %51,8’i Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Bu durum çalışanların yarısının mesai arkadaşlarına istedikleri takdirde yardımcı olabileceklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 23. Örgütsel Vatandaşlık Vicdanlılık Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Faktörler	İfadeler		Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Çoğu Zaman	Her zaman	\bar{x}	s.s.	Faktör ort.	Faktör s.s.
			f	%	f	%	f				
Vicdanlılık	Bana verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem.	f	3	10	42	132	236	4,39	0,82	4,55	0,56
		%	0,7	2,4	9,9	31,2	55,8				
	İşe zamanında gelirim.	f	0	10	17	76	320	4,67	0,67		
		%	0,0	2,4	4,0	18,0	75,7				
	Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.	f	1	7	21	87	307	4,64	0,68		
		%	0,2	1,7	5,0	20,6	72,6				
	Çalıştığım otelin kurallarına harfiyen uyarım.	f	1	10	24	120	268	4,52	0,73		
		%	0,2	2,4	5,7	28,4	63,4				

\bar{x} : Aritmetik ortalama, s.s.: Standart sapma, 1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Ara sıra, 4: Çoğu zaman, 5: Her zaman

Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık alt boyutu olan vicdanlılık boyutuna yönelik görüşleri Tablo 23’de yer almaktadır.

Araştırmanın bu bölümünde uygulamanın gerçekleştirildiği beş yıldızlı termal otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranış boyutlarından Vicdanlılık boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Vicdanlılık boyutunda; “İşe zamanında gelirim” ifadesine çalışanların %2,4’ü Nadiren, %4’ü Ara Sıra (Bazen), %18’i Çoğu Zaman (Genellikle), %75,7’si Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalamadan da anlaşılacağı üzere ($\bar{x}=4,67$) söz konusu ifade bu boyutta çalışanların en yüksek katılım gösterdikleri ifade olmuştur. Bu durum çalışanların vicdanlılık boyutunda işe zamanında gelirim ifadesiyle iş disiplinlerinin oldukça yüksek seviyede olduğunu anlaşılmaktadır.

Çalışanların yüksek katılım gösterdikleri diğer bir ifade ise ($\bar{x}=4,64$) “Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm” olmuştur. Bu ifadeye çalışanların %0,2’si Hiçbir Zaman (Asla), %17’si Nadiren, %5’i Ara Sıra (Bazen), %20,6’sı Çoğu Zaman (Genellikle), %72,6’sı Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Bu durum çalışanların görev bilincinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunda en düşük katılım gösterilen ifade ise “Bana verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem” ifadesidir ($\bar{x}=4,39$). Bu ifadeye çalışanların %0,7’si Hiçbir Zaman (Asla), %2,4’ü Nadiren, %9,9’u Ara Sıra (Bazen), %31,2’si Çoğu Zaman (Genellikle), %55,8’i Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Bu durum çalışanların yarısından fazlasının verilen her görevi zorluk derecesi ne olursa olsun itiraz etmeden uyguladıkları şeklinde davranış geliştirdikleri görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık alt boyutu olan nezaket boyutuna yönelik görüşleri Tablo 24’de yer almaktadır.

Araştırmanın bu bölümünde termal otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranış boyutlarından nezaket boyutuna ilişkin betimsel istatistikler verilmiştir. Nezaket boyutunda çalışanların en yüksek katılım gösterdikleri ifade ($\bar{x}=4,56$) “Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım” ifadesine

çalışanların %1,9'u Nadiren, %6,9'u Ara Sıra (Bazen), %24,3'ü Çoğu Zaman (Genellikle), %66,9'u Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir.

Tablo 24. Örgütsel Vatandaşlık Nezaket Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Faktörler	İfadeler	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Çoğu Zaman	Her zaman	\bar{X}	s.s.	Faktör ort.	Faktör s.s.	
Nezaket	Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınıyorum.	f	0	8	29	103	283	4,56	0,71	4,52	0,58
		%	0,0	1,9	6,9	24,3	66,9				
	Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.	f	0	10	22	126	265	4,53	0,70		
		%	0,0	2,4	5,2	29,8	62,6				
	Çalışma arkadaşlarımla haklarına zarar vermekten kaçınıyorum.	f	0	8	27	111	277	4,55	0,70		
		%	0,0	1,9	6,4	26,2	65,5				
	Çalışma arkadaşlarımla etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.	f	1	6	35	136	245	4,46	0,73		
		%	0,2	1,4	8,3	32,2	57,9				

\bar{X} : Aritmetik ortalama, s.s.: Standart sapma, 1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Ara sıra, 4: Çoğu zaman, 5: Her zaman

Çalışanların yüksek katılım gösterdikleri diğer bir ifade ise ($\bar{X}=4,55$) “Çalışma arkadaşlarımla haklarına zarar vermekten kaçınıyorum” olmuştur. Bu ifadeye çalışanların %1,9'u Nadiren, %6,4'ü Ara Sıra (Bazen), %26,2'si Çoğu Zaman (Genellikle), %65,5'i Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Bu iki ifade çalışanların, mesai arkadaşları üzecek ve haklarına zarar veren davranışlar içinde olmadıklarını göstermektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunda en düşük katılım gösterilen ifade ise “Çalışma arkadaşlarımla etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım” ifadesidir ($\bar{X}=4,39$). Bu ifadeye çalışanların %0,2'si Hiçbir Zaman (Asla), %1,4'ü Nadiren, %8,3'ü Ara Sıra (Bazen), %32,2'si Çoğu Zaman (Genellikle), %57,9'u Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Bu durum çalışanların yarısından fazlasının verilen bu ifadeye katıldığını göstermektedir. Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık alt boyutu olan nezaket boyutuna yönelik görüşleri Tablo 25'de yer almaktadır.

Araştırmanın bu bölümünde termal otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranış boyutlarından centilmenlik boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Centilmenlik boyutunda çalışanların en yüksek katılım gösterdikleri ifade ($\bar{X}=4,33$) “Çalışma ortamında yaşanan olayların genellikle

olumlu yanlarını görmeye çalışırım” ifadesine çalışanların %2,6’sı Nadiren, %8,5’i Ara Sıra (Bazen), %41,8’i Çoğu Zaman (Genellikle), %47’si Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Çalışanların yarısına yakın bir kısmı bu ifadeyi paylaşmaktadır.

Tablo 25. Örgütsel Vatandaşlık Centilmenlik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Faktörler	İfadeler		Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Çoğu Zaman	Her zaman	\bar{X}	s.s.	Faktör ort.	Faktör s.s.
Centilmenlik	Otel içerisinde yaşanan küçük olayları büyütmem.	f	10	11	39	170	193	4,24	0,90	4,20	0,60
		%	2,4	2,6	9,2	40,2	45,6				
	Çalışma ortamında yaşanan olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.	f	0	11	36	177	199	4,33	0,74		
		%	0,0	2,6	8,5	41,8	47,0				
	Karşılaşılan önemsiz sorunları şikayet konusu yapmaktan kaçınıyorum.	f	10	13	39	168	193	4,23	0,91		
		%	2,4	3,1	9,2	39,7	45,6				
	Otelin verdiği hizmetlerden mutlaka kusurlu bir yan bulurum.	f	10	35	75	128	175	4,00	1,07		
		%	2,4	8,3	17,7	30,3	41,4				

\bar{x} : Aritmetik ortalama, s.s.: Standart sapma, 1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Ara sıra, 4: Çoğu zaman, 5: Her zaman

Çalışanların yüksek katılım gösterdikleri diğer bir ifade ise ($\bar{x}=4,24$) “Otel içerisinde yaşanan küçük olayları büyütmem” olmuştur. Bu ifadeye çalışanların % 2,4’ü Hiçbir Zaman (Asla), %2,6’sı Nadiren, %9,2’si Ara Sıra (Bazen), %40,2’si Çoğu Zaman (Genellikle), %45,6’sı Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunda en düşük katılım gösterilen ifade ise “Otelin verdiği hizmetlerden mutlaka kusurlu bir yan bulurum” ifadesidir ($\bar{x}=4,00$). Bu ifadeye çalışanların %2,4’ü Hiçbir Zaman (Asla), %8,3’ü Nadiren, %17,7’si Ara Sıra (Bazen), %30,3’ü Çoğu Zaman (Genellikle), %41,4’ü Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Bu durum çalışanların yarısından fazlasının verilen bu ifadeye katıldığını göstermektedir.

Tablo 26’da örgütsel vatandaşlık davranışının erdemlilik boyutuna ilişkin betimsel istatistikler verilmiş olup, erdemlilik boyutuna çalışanların en yüksek katılım gösterdikleri ifade ($\bar{x}=4,38$) “Otel ile ilgili ilanlar, mesajlar veya yazılı materyaller dikkatimi çeker” ifadesine çalışanların %0,5’i Hiçbir Zaman (Asla), %4,5’i Nadiren, %9,5’i Ara Sıra (Bazen), %27,7’si Çoğu Zaman (Genellikle), %57,9’u Her Zaman (Daima) cevabını vermişlerdir. Termal otel işletmeleri

çalışanlarının vermiş oldukları bu ifade çalışmış oldukları işletmenin mevcudiyetiyle ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve gelişmeler çalışanları doğrudan ilgilendirmekte ve ilgisini çekmektedir.

Tablo 26. Örgütsel Vatandaşlık Erdemlilik Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistik Sonuçları

Faktörler	İfadeler		Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Çoğu Zaman	Her zaman	\bar{X}	s.s.	Faktör ort.	Faktör s.s.
Erdemlilik	Çalıştığım otel ile ilgili gelişmeleri takip ederim.	f	2	19	49	137	216	4,29	0,88	4,24	0,81
		%	0,5	4,5	11,6	32,4	51,1				
	Çalıştığım otelin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.	f	9	33	56	125	200	4,12	1,05		
		%	2,1	7,8	13,2	29,6	47,3				
	Otel tarafından yapılan toplantılara aktif olarak katılırım.	f	12	33	46	105	227	4,19	1,09		
		%	2,8	7,8	10,9	24,8	53,7				
	Otel ile ilgili ilanlar, mesajlar veya yazılı materyaller dikkatimi çeker.	f	2	19	40	117	245	4,38	0,87		
		%	0,5	4,5	9,5	27,7	57,9				

\bar{X} : Aritmetik ortalama, s.s.: Standart sapma, 1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Ara sıra, 4: Çoğu zaman, 5: Her zaman

Erdemlilik boyutunda en düşük katılımın olduğu “Çalıştığım otelin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum” ($\bar{X}=4,38$) ifadesinde verilen yanıtlar ise; %2,1 Hiçbir Zaman (Asla), %7,8 Nadiren, %13,2 Ara Sıra (Bazen), %29,6 Çoğu Zaman (Genellikle), %47,3 Her Zaman (Daima) olarak belirlenmiştir. Bu durum çalışanların yarısından az kısmının bu ifadeye katıldığını göstermektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutları tablolardaki sonuçlar itibariyle genel olarak incelendiğinde araştırma kapsamında anketi yanıtlayan katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algılarının pozitif yönde olduğu görülmektedir. Buradan hareketle araştırmanın gerçekleştirildiği termal otel işletmelerinde örgütsel vatandaşların var olduğu ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının etkin olarak sergilendiği sonucuna ulaşmak mümkündür.

4.4. KATILIMCILARIN İŞ DEĞER ALGILARI İLE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI

Araştırmanın bu bölümünde, çalışanların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin bireysel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için yapılan cinsiyet ve medeni durum için t-testi ve ikiden fazla değişkeni olan bireysel özelliklerde varyans (one-way anova)

analizi testi uygulanmıştır. Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına yönelik t-testi sonuçları Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27. *Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları*

Değişken	Cinsiyet	\bar{x}	s.s	t	p
İş değeri	Kadın	4,50	0,45	0,313	0,754
	Erkek	4,48	0,50		
Örgütsel Vatandaşlık	Kadın	4,41	0,42	0,261	0,794
	Erkek	4,39	0,52		

Tablo 27’de katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sonuçları verilmiştir. Tablo 27’deki t testi sonuçlarına göre iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Diğer bir ifadeyle çalışanların cinsiyetlerinin gerek iş değer algısı gerekse örgütsel vatandaşlık düzeyleri birbirine yakın bulunmuştur.

Benzer bir sonuca Poyraz, Kara ve Çetin (2009) “Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisine Yönelik Bir Araştırma” konulu çalışmalarında ulaşmışlardır. Çalışma sonucunda araştırmacılar cinsiyet değişkeni açısından işgörenlerin cinsiyetlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışlarında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir.

Sökmen ve Boylu (2011) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyet Açısından Farklılık Gösterir mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme” şeklindeki çalışmalarında ise, örgütsel vatandaşlık davranışının otel işgörenleri tarafından ne derece benimsendiği ve gösterilen davranışların cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş ve otel işletmelerinde çalışan işgörenler, örgütsel vatandaşlık davranışları göstermekte ve bu davranışlar işgörenlerin cinsiyetine göre farklılaşmaktadır şeklinde sonuca ulaşılmıştır.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin medeni durum açısından karşılaştırılmasına yönelik t-testi sonuçları Tablo 28’de verilmiştir.

Tablo 28. *Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları*

Değişken	Medeni Durum	\bar{x}	s.s	t	p
İş değeri	Evli	4,49	0,462	0,691	0,490
	Bekar	4,46	0,515		
Örgütsel Vatandaşlık	Evli	4,38	0,488	0,658	0,511
	Bekar	4,41	0,497		

Tablo 28’de katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sonuçları verilmiştir. Tablo 28’deki t testi sonuçlarına göre iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların hem iş değer algıları ile medeni durumları arasında hemde örgütsel vatandaşlık davranışları ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Benzer bir sonuca Çoban (2010) “Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algılamalarının İş Doyumu Üzerine Etkileri: İstanbul Örneği” konulu çalışmada ulaşmışlardır. Çalışma sonucunda araştırmacılar medeni durum değişkeni açısından işgörenlerin medeni durumlarına göre iş değerlerinin her bir alt boyutu arasında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir.

Aktay (2008)’in “Yönetici ve Öğretmenlerin Değer Tercihleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” konulu çalışmada ise, öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, evli ve bekâr öğretmenlerin aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin yaş grupları açısından karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçları Tablo 29’da verilmiştir.

Tablo 29. *Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Varyans Analizi Sonuçları*

Değişken	Yaş	\bar{x}	s.s	F	p
İş değeri	20 ve altı	4,44	0,58	0,441	0,779
	21-30	4,47	0,51		
	31-40	4,49	0,41		
	41-50	4,60	0,46		
	51 ve üzeri	4,71	0,49		
Örgütsel Vatandaşlık	20 ve altı	4,36	0,63	0,253	0,908
	21-30	4,39	0,50		
	31-40	4,40	0,43		
	41-50	4,46	0,48		
	51 ve üzeri	4,61	0,66		

Tablo 29’da katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına göre katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile yaş grupları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0.05$). Diğer bir ifadeyle çalışanların yaş gruplarının gerek iş değer algısı gerekse örgütsel vatandaşlık davranışları birbirine yakın bulunmuştur.

Benzer bir sonuca Yeşiltaş ve Keleş (2010) “Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması” konulu çalışmasında ulaşmışlardır. Çalışma sonucunda araştırmacılar yaş grupları değişkeni açısından işgörenlerin yaş gruplarına göre örgütsel vatandaşlık davranışları arasında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin gelir durumları açısından karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçları Tablo 30’da verilmiştir.

Tablo 30. *Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları*

Değişken	Gelir Durumu	\bar{X}	s.s	F	p
İş Değeri	750 TL ve altı	4,49	0,52	0,308	0,820
	751-1000 TL arası	4,47	0,42		
	1001-1250 TL arası	4,49	0,43		
	1251 TL ve üzeri	4,56	0,26		
Örgütsel Vatandaşlık	750 TL ve altı	4,39	0,50	1,093	0,352
	751-1000 TL arası	4,36	0,47		
	1001-1250 TL arası	4,46	0,43		
	1251 TL ve üzeri	4,51	0,30		

Tablo 30’da katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin gelir düzeylerine göre karşılaştırılmasına ait yapılan varyans analizi sonuçları incelendiğinde çalışanların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile katılımcıların elde ettikleri gelir arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. ($p>0,05$).

Benzer bir sonuca Çoban (2010) “Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algılamalarının İş Doyumu Üzerine Etkileri: İstanbul Örneği” konulu çalışmasında ulaşmışlardır. Çalışma sonucunda araştırmacılar gelir durumu değişkeni açısından işgörenlerin gelir durumlarına göre iş değerlerinin her bir alt boyutu arasında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir.

Aktay (2008)’in “Yönetici ve Öğretmenlerin Değer Tercihleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” konulu çalışmasında ise, öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerinin gelir durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizine göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin eğitim durumları açısından karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçları Tablo 31’de verilmektedir.

Tablo 31. Katılımcıların İş Değer Alguları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları

Değişken	Eğitim Durumu	\bar{x}	s.s	F	p
İş Değeri	Okur-Yazar	4,17	1,21	1,209	0,306
	İlköğretim	4,52	0,46		
	Lise	4,46	0,47		
	Ön Lisans	4,51	0,47		
	Lisans ve Lisansüstü	4,59	0,37		
Örgütsel Vatandaşlık	Okur-Yazar	3,88	0,86	2,875	0,023*
	İlköğretim	4,47	0,46		
	Lise	4,37	0,49		
	Ön Lisans	4,41	0,41		
	Lisans ve Lisansüstü	4,51	0,35		

* $p < 0,05$

Tablo 31’de çalışanların eğitim seviyelerine göre örgütsel vatandaşlık davranışlarına yönelik yapılan analiz sonucunda $p=0,023$ olarak bulunmuştur. Buna göre çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları eğitim seviyesine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Lisans ve lisansüstü düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan çalışanların ($\bar{x}=4,51$) örgütsel vatandaşlık davranışlarının diğer eğitim seviyesinde yer alan çalışanlardan yüksek olduğu ve en olumsuz şekilde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemekte olan çalışanların okur-yazar seviyesinde ($\bar{x}=3,88$) eğitim düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Çalışanların eğitim seviyesi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının da arttığı görülmektedir. Genel olarak eğitim seviyesiyle doğru orantılı olarak artmakta olan örgütsel vatandaşlık davranışı lise ($\bar{x}=4,37$) ve ön lisans ($\bar{x}=4,41$) eğitim seviyesine sahip olan çalışanlarda farklılık göstererek ilköğretim düzeyinde eğitime sahip olan çalışanlara göre daha düşüktür.

Benzer bir sonuca Keleş ve Pelit (2009) “Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir araştırma ” konulu çalışmasında ulaşımlardır. Çalışma sonucunda araştırmacılar eğitim durumu değişkeni açısından işgörenlerin eğitim durumuna göre örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğunu belirtmişlerdir ($p < 0,05$).

Farklı bir sonuç olarak Yılmaz (2009)’un “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki”

konulu çalışmasında katılımcıların örgütsel vatandaşlık düzeyleri ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Eğitim seviyeleri artan çalışanlar kendilerini bilgi ve donanım açısından daha tatmin edici bulmaktadırlar. Bu bağlamda özgüveni yüksek, sorumluluk sahibi inisiyatif alabilen çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimini artmaktadır. Araştırma sonucunda çalışanların eğitim seviyesinin düşmesi, örgütsel vatandaşlık algılarını da düşürdüğü tespit edilmiş olup, bu çalışanların kendilerini işleri için yeterli görmedikleri şeklinde yorumlanabilir. İşletme tarafından örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi beklenen çalışanların hizmet içi eğitim, seminer ve kurslarla kendilerine olan güvenlerinin artırılması ve işleriyle ilgili bilgi, beceri ve donanıma sahip olmaları için çaba gösterilmelidir.

Tablo 31’de çalışanların iş değer algılarına ilişkin varyans analizi sonucunda ise $p=0,306$ olarak bulunmuştur. Buna göre çalışanların iş değer algılarının eğitim seviyelerine göre farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin turizm eğitim durumları açısından karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçları Tablo 32’de verilmiştir.

Tablo 32. *Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Turizm Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılmasına Varyans Analizi Sonuçları*

Değişken	Turizm Eğitim Durumu	\bar{X}	s.s	F	p
İş Değeri	Almadım	4,51	0,49	1,383	0,230
	Lise	4,33	0,49		
	Önlisans	4,50	0,40		
	Lisans ve Lisansüstü	4,67	0,29		
	Diğer	4,55	0,40		
Örgütsel Vatandaşlık	Almadım	4,39	0,50	1,982	0,080
	Lise	4,31	0,51		
	Önlisans	4,46	0,37		
	Lisans ve Lisansüstü	4,63	0,19		
	Diğer	4,54	0,37		

Katılımcıların iş değer algıları ile ilgili görüşlerinin turizm eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına göre (Tablo 32) çalışanların turizm eğitimi almama, meslek lisesi, önlisans, diğer (kurs, Turem vb.), lisans ve lisans üstü düzeyinde turizm eğitimi alma durumları ve iş değer algıları ile ilgili görüşlerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 32’de benzer bir biçimde görüldüğü gibi çalışanların turizm eğitim durumlarının da örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir farklılığa yol açmadığı görülmektedir ($p>0,05$).

Poyraz, Kara ve Çetin (2007) Afyonkarahisar’da dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulamış olduğu “Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi” adlı çalışmada da benzer bir şekilde çalışanların örgütsel adalet algılamaları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının turizm eğitimi alma- almama durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını belirtmiştir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin çalıştıkları departmana göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçları Tablo 33’de verilmiştir.

Katılımcıların iş değer algılarına ilişkin görüşlerinin çalıştıkları departmanlara göre karşılaştırılmasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık oluşturduğu sonucuna varılmıştır ($p<0,05$, $p=0,004$). Teknik Servis departmanında çalışanlar çalıştıkları işletme ile ilgili iş değer algıları diğer departmanlara göre daha üst düzeydedir ($\bar{x}=4,78$). Teknik Servis departmanını İnsan Kaynakları ($\bar{x}=4,67$), Satış-Pazarlama ($\bar{x}=4,64$), Ön Büro ve Yiyecek-İçecek ($\bar{x}=4,52$) departmanları çalışanları gelmektedir. Kat Hizmetleri bölümünde çalışanların iş değer algıları diğer departman çalışanlarına göre daha düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir ($\bar{x}=4,35$).

Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışılan departmanla ilişkisi incelendiğinde ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık oluşturduğu görülmektedir ($p<0,05$, $p=0,000$). İşlerinde en çok örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanların Teknik Servis bölümündeki çalışanlar olduğu görülmektedir ($\bar{x}=4,76$). Teknik Servis departmanını İnsan Kaynakları ($\bar{x}=4,70$), Satış-Pazarlama ($\bar{x}=4,50$), Yiyecek-İçecek ($\bar{x}=4,48$) ve Muhasebe ($\bar{x}=4,44$) departmanları çalışanları

gelmektedir. En az örgütsel vatandaşlık davranışına sahip çalışanların Kat Hizmetleri departmanında çalışanların olduğu tespit edilmiştir ($\bar{x}=4,23$).

Tablo 33. *Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Çalıştıkları Departmana Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları*

Değişken	Çalışılan Bölüm	\bar{x}	s.s	F	p
İş Değeri	Ön büro	4,52	0,43	3,016	0,004*
	Yiyecek-İçecek	4,52	0,42		
	Kat Hizmetleri	4,35	0,58		
	Muhasebe	4,41	0,37		
	Teknik Servis	4,78	0,44		
	Satış-Pazarlama	4,64	0,34		
	İnsan Kaynakları	4,67	0,25		
	Diğer (Halkla İlişkiler, Spa vb.)	4,54	0,40		
Örgütsel Vatandaşlık	Önbüro	4,42	0,42	4,444	0,000*
	Yiyecek-İçecek	4,48	0,44		
	Kat Hizmetleri	4,23	0,56		
	Muhasebe	4,44	0,32		
	Teknik Servis	4,76	0,45		
	Satış-Pazarlama	4,50	0,39		
	İnsan Kaynakları	4,70	0,26		
	Diğer (Halkla İlişkiler, Spa vb.)	4,38	0,45		

* $p<0,05$

Bu durum teknik servis, insan kaynakları ve satış-pazarlama departmanlarından görev alan çalışanların iş değer algılarının ve örgütsel vatandaşlık davranışları gösterme eğilimlerinin daha üst düzeyde olduğunu göstermektedir.

Benzer bir sonuca Arslantaş ve Pekdemir (2007) “Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma” konulu araştırmasında ulaşmışlardır. Araştırmada çalışanların örgütsel vatandaşlık sergileme düzeylerinin çalıştıkları departmana göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Keleş ve Pelit (2009) “Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” araştırmasında bu çalışmada ortaya çıkan bulguların aksine çalışılan departmana göre otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin turizm sektöründe çalışma süreleri açısından karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçları Tablo 34’de verilmektedir.

Tablo 34. *Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Turizm Sektöründe Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları*

Değişken	Turizmde Çalışma Süresi	\bar{x}	s.s	F	p
İş Değeri	0-12 ay	4,50	0,45	1,199	0,311
	13-24 ay	4,59	0,39		
	25-36 ay	4,45	0,38		
	37-48 ay	4,64	0,33		
	49 ay ve üzeri	4,54	0,42		
Örgütsel Vatandaşlık	0-12 ay	4,35	0,49	1,829	0,123
	13-24 ay	4,54	0,37		
	25-36 ay	4,42	0,44		
	37-48 ay	4,54	0,35		
	49 ay ve üzeri	4,42	0,43		

Tablo 34’de katılımcıların turizm sektöründeki tecrübeleriyle iş değer algılarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan varyans analizi (Anova) sonuçlarını içermektedir. Bu sonuçlara göre gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerinin de tecrübeye göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Çoban (2010) tarafından yapılan iş değerleri ile ilgili yapılan çalışmada ise bu çalışmayı destekler nitelikte bulgulara ulaşılmıştır. Buna göre iş değerlerinin her bir alt boyutu ile çalışanların kıdemi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Başka bir çalışmada ise Yeşiltaş, Türkmen ve Ayaz (2011) otel işletmelerinde örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine yapmış olduğu çalışmada, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranış düzeyleri ile kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşlerinin kadro durumları açısından karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçları Tablo 35’de verilmiştir.

Katılımcıların iş değer algıları ile kadro durumlarına göre anlamlı bir ilişki olup olmadığı yönünde yapılan varyans analizi sonucunda termal otel çalışanlarının iş değerlerinin kadro durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$, $p=0,046$). Çalışanların iş değer algısı en yüksek grubu sırasıyla Diğer (Stajyer ve Part-Time) ($\bar{x}=4,59$) ve Daimi ($\bar{x}=4,49$) kadroya sahip çalışanlar olurken Geçici-Sezonluk ($\bar{x}=4,29$) grubunu oluşturan çalışanlar en düşük iş değer algısına sahip çalışanlar olarak tespit edilmiştir.

Tablo 35. *Katılımcıların İş Değer Algıları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşlerinin Kadro Durumuna Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları*

Değişken	Kadro Durumu	\bar{x}	s.s	F	p
İş Değeri	Daimi	4,49	0,47	3,104	0,046*
	Geçici-Sezonluk	4,29	0,59		
	Diğer (Stajyer, part-time)	4,59	0,41		
Örgütsel Vatandaşlık	Daimi	4,41	0,49	3,204	0,036*
	Geçici-Sezonluk	4,22	0,53		
	Diğer (Stajyer, part-time)	4,44	0,26		

* $p<0,05$

Tablo 35’de katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları ile kadro durumları arasında yapılan analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$, $p=0,036$). Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi en yüksek grubu sırasıyla Diğer (Stajyer ve Part-Time) ($\bar{x}=4,44$) ve Daimi ($\bar{x}=4,41$) kadroya sahip çalışanlar olurken Geçici-Sezonluk ($\bar{x}=4,22$) grubunu oluşturan çalışanlar en düşük örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimine sahip çalışanlar olarak tespit edilmiştir.

Benzer bir sonuç Bolat vd. (2009) “Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi” konulu çalışmasında ortaya çıkmıştır. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları ile kadro durumu değişkeni arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0,05$).

4.5. İŞ DEĞERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BULGULAR

Araştırma katılımcıların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiye yönelik yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen katsayılar “0-0,19 arasında olması durumunda çok zayıf; 0,20-0,39 arasında olması durumunda zayıf; 0,40-0,59 arasında olması durumunda orta düzey; 0,60-0,79 arasında olması durumunda kuvvetli/yüksek ve 0,80-1 arasında olması durumunda ise çok kuvvetli/çok yüksek düzeyde ilişki olduğu” (Ural ve Kılıç, 2011: 248) kabul edilerek aşağıdaki tablolar değerlendirilmiştir.

Tablo 36. *İş Değerleri ile Örgütsel Vatandaşlık İlişkisine Yönelik Korelasyon Katsayıları*

Ölçek		Örgütsel Vatandaşlık
İş Değer	r	0,740
	p	0,000*
	n	423

* $p < 0,01$; r: Pearson Korelasyon Katsayısı n: Birey Sayısı

Katılımcıların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki korelasyon matrisi Tablo 36’da verilmiştir. Tablo 36’daki korelasyon katsayılarının tamamı 0,05 önemlilik düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Korelasyon katsayısı $r=0,740$ olarak bulunmuştur. Diğer bir ifade ile beş yıldızlı termal otel işletmelerinde iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif ve kuvvetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($0.60 < r < 0.79$). Başka bir ifade ile çalışanların iş değer algıları arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışları da buna bağlı olarak artmaktadır.

Konuyla ilgili benzer çalışmalarda ise, Keskin (2005)’in çalışma değerleri ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışmasında çalışma değerlerinin örgütsel vatandaşlığa etkisinin pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Başka bir çalışmada ise Yener ve Aykol (2009), girişimcilik değerlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemişler ve yapılan istatistikî analiz sonucunda, girişimcilik ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Keleş ve Pelit (2009) tarafından yapılan bir çalışmada ise İstanbul’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışan 336 işgörenle yaptıkları çalışmada çalışanların özellikleri ile örgütsel vatandaşlık

davranışları arasındaki ilişki araştırılmış ve analiz sonucunda katılımcıların yaşları ve eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Aktay ve Ekşi (2009) yönetici ve öğretmenlerin değer tercihleri ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkisini ve Dündar (2012) öğretmenlerin sahip oldukları değerler ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi incelemişler ve bütün bu çalışmalarda iş değerleriyle örgütsel vatandaşlık arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmalar yapılan bu çalışmayı destekler nitelikte sonuçlar ortaya koymuşlardır.

İş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (faktörler) arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi (Pearson Korelasyon Katsayısı) Tablo 37’de sunulmuştur.

Tablo 37. *İş Değer Algıları ile Örgütsel Vatandaşlık Boyutlarının İlişkisine Yönelik Korelasyon Katsayıları*

Boyutlar		İş Değeri	Özgecilik	Vicdanlılık	Nezaket	Centilmenlik	Erdemlilik	Örgütsel Vatandaşlık
İş Değeri	r	1						
	p							
Özgecilik	r	0,479*	1					
	p	0,000						
Vicdanlılık	r	0,626*	0,479*	1				
	p	0,000	0,000					
Nezaket	r	0,681*	0,479*	0,726*	1			
	p	0,000	0,000	0,000				
Centilmenlik	r	0,555*	0,343*	0,517*	0,595*	1		
	p	0,000	0,000	0,000	0,000			
Erdemlilik	r	0,554*	0,389*	0,550*	0,547*	0,483*	1	
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
Örgütsel Vatandaşlık	r	0,740*	0,676*	0,825*	0,846*	0,748*	0,798*	1
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

* $p < 0,001$; r: Pearson Korelasyon Katsayısı

Tablo 37’deki korelasyon katsayıları incelendiğinde iş değerinin gerek örgütsel vatandaşlığın boyutları gerekse genel örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu diğer bir ifade ile iş değeri ile örgütsel

vatandaşlığın boyutları ve genel örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Korelasyon katsayısının büyüklüğü dikkate alınarak, iş değeri ile Özgecilik ($r=0,479$, $p=0,000$), Centilmenlik ($r=0,555$, $p=0,000$) ve Erdemlilik ($r=0,554$, $p=0,000$) boyutları arasında orta düzeyde pozitif bir korelasyon (ilişki) bulunmuştur ($0,40 < r < 0,59$). Bununla birlikte iş değeri ile Vicdanlılık ($r=0,626$, $p=0,000$) ve Nezaket ($r=0,681$, $p=0,000$) boyutları arasında ise kuvvetli ($0,60 < r < 0,79$) ve pozitif düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Genel iş değerinin genel örgütsel vatandaşlık arasındaki korelasyon katsayısı incelendiğinde ise değişkenler arasında kuvvetli ($0,60 < r < 0,79$) ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgular katılımcıların iş değeri algısının artmasıyla örgütsel vatandaşlık davranışının da arttığını göstermektedir.

Tablo 37’de örgütsel vatandaşlığı oluşturan alt boyutlar (özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, erdemlilik) arasındaki ilişkiler incelendiğinde örgütsel vatandaşlık üzerinde en önemli etkiye sahip olan alt boyutun Nezaket ($r=0,846$) ve Vicdanlılık ($r=0,825$) boyutu olduğu buna karşılık örgütsel vatandaşlık üzerinde diğer boyutlara göre daha düşük etkiye sahip olan boyutun ise Özgecilik ($r=0,676$) olduğu tespit edilmiştir.

İş değer algısının örgütsel vatandaşlık davranış alt boyutlarından “Özgecilik” üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 38’de verilmiştir.

Tablo 38. İş Değer Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Özgecilik Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(β_j)	t	p	Anlamlılık
Sabit	1,849	0,234	7,898	0,000	F=125,694
İş değeri	0,582	0,052	11,211	0,000	p=0,000***

*** $P < 0,05$; $p < 0,001$

Tablo 38’deki sonuçlara göre, iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından “Özgecilik” üzerine etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur ($F=125,694$; $p < 0,000$). Elde edilen bu sonuç,

iş değer bağımsız değişkeninin, örgütsel vatandaşlık boyutu bağımlı değişkeniyle aralarındaki ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır.

Yukarıdaki bulgular doğrultusunda “İş Değeri”nin örgütsel vatandaşlığın “Özgecilik” faktörü üzerindeki etkisine yönelik regresyon modeli aşağıda sunulmuştur.

$$Y_1 = a_1 + b_1 X \quad (Y_1 = \text{Özgecilik}, X = \text{İş Değeri})$$

$$\text{Özgecilik} = 1,849 + 0,582 \times \text{İş Değeri}$$

Bu modele göre “İş Değeri”ndeki bir (1) birimlik artışın “Özgecilik” üzerinde 0,582 birimlik etki yarattığı regresyon modelinde belirlenmiştir.

İş değer algısının örgütsel vatandaşlık davranış alt boyutlarından “Vicdanlılık” üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 39’da verilmiştir.

Tablo 39’daki sonuçlara incelendiğinde, iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından “Vicdanlılık” üzerine etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur ($F=271,008$; $p<0,000$). Elde edilen bu sonuç, iş değer bağımsız değişkeninin, örgütsel vatandaşlık boyutu bağımlı değişkeniyle aralarındaki ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır.

Tablo 39. İş Değer Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Vicdanlılık Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(β_j)	t	p	Anlamlılık
Sabit	1,291	0,199	6,473	0,000	F=271,008
İş değeri	0,727	0,044	16,462	0,000	p=0,000***

*** $P<0,05$; $p<0,001$

Yukarıdaki bulgular doğrultusunda ”İş Değeri”nin örgütsel vatandaşlığın “Vicdanlılık” faktörü üzerindeki etkisine yönelik regresyon modeli aşağıda sunulmuştur.

$$Y_2 = a_2 + b_2 X \quad (Y_2 = \text{Vicdanlılık}, X = \text{İş Değeri})$$

$$\text{Vicdanlılık} = 1,291 + 0,727 \times \text{İş Değeri}$$

Bu modele göre “İş Değeri”ndeki bir (1) birimlik artışın “Vicdanlılık” üzerinde 0,727 birimlik etki yarattığı regresyon modelinde belirlenmiştir.

İş değer algısının örgütsel vatandaşlık davranış alt boyutlarından “Nezaket” üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 40’da verilmiştir.

Tablo 40. *İş Değer Algularının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Nezaket Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi*

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	Anlamlılık
Sabit	0,817	0,195	4,183	0,000	F=364,504
İş değeri	0,827	0,043	19,092	0,000	p=0,000***

***P<0,05; p<0,001

Tablo 40’daki sonuçlara incelendiğinde, iş değer algularının örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından “Nezaket” üzerine etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur (F=364,504; p<0,000). Elde edilen bu sonuç, iş değer bağımsız değişkeninin, örgütsel vatandaşlık boyutu bağımlı değişkeniyle aralarındaki ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır.

Yukarıdaki bulgular doğrultusunda ”İş Değeri”nin örgütsel vatandaşlığın “Nezaket” faktörü üzerindeki etkisine yönelik regresyon modeli aşağıda sunulmuştur.

$$Y_3 = a_3 + b_3 X \quad (Y_3 = \text{Nezaket}, \quad X = \text{İş Değeri})$$

$$\text{Nezaket} = 0,817 + 0,827 \times \text{İş Değeri}$$

Bu modele göre “İş Değeri”ndeki bir (1) birimlik artışın “Nezaket” üzerinde 0,827 birimlik etki yarattığı regresyon modelinde belirlenmiştir.

Tablo 41. *İş Değer Algularının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Centilmenlik Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi*

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	Anlamlılık
Sabit	1,094	0,229	4,787	0,000	F=187,033
İş değeri	0,693	0,051	13,676	0,000	p=0,000***

***P<0,05; p<0,001

İş değer algısının örgütsel vatandaşlık davranış alt boyutlarından “centilmenlik” üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 41’de verilmiştir.

Tablo 41’deki sonuçlara incelendiğinde, iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından “Centilmenlik” üzerine etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur (F=187,033; p<0,000). Elde edilen bu sonuç, iş değer bağımsız değişkeninin, örgütsel vatandaşlık boyutu bağımlı değişkeniyle aralarındaki ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır.

Yukarıdaki bulgular doğrultusunda ”İş Değeri”nin örgütsel vatandaşlığın “Centilmenlik” faktörü üzerindeki etkisine yönelik regresyon modeli aşağıda sunulmuştur.

$$Y_4=a_4+b_4X \text{ (} Y_4= \text{Centilmenlik, } X= \text{İş Değeri)}$$

$$\text{Centilmenlik} = 1,094 + 0,693 \times \text{İş Değeri}$$

Bu modele göre “İş Değeri”ndeki bir (1) birimlik artışın “Centilmenlik” üzerinde 0,693 birimlik etki yarattığı regresyon modelinde belirlenmiştir.

İş değer algısının örgütsel vatandaşlık davranış alt boyutlarından “Erdemlilik” üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 42’de verilmiştir.

Tablo 42. *İş Değer Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutlarından Erdemlilik Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi*

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	Anlamlılık
Sabit	0,096	0,306	0,313	0,754	F=186,124
İş değeri	0,925	0,068	13,643	0,000	p=0,000***

***P<0,05; p<0,001

Tablo 42’deki sonuçlara incelendiğinde, iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından “erdemlilik” üzerine etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur (F=186,124; p<0,000). Elde edilen bu sonuç, iş değer bağımsız değişkeninin, örgütsel vatandaşlık boyutu bağımlı değişkeniyle aralarındaki ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır.

Yukarıdaki bulgular doğrultusunda "İş Değeri"nin örgütsel vatandaşlığın "Erdemlilik" faktörü üzerindeki etkisine yönelik regresyon modeli aşağıda sunulmuştur.

$$Y_5 = a_5 + b_5 X \text{ (} Y_5 = \text{Erdemlilik, } X = \text{İş Değeri)}$$

$$\text{Erdemlilik} = 0,096 + 0,925 \times \text{İş Değeri}$$

Bu modele göre "İş Değeri"ndeki bir (1) birimlik artışın "Erdemlilik" üzerinde 0,925 birimlik etki yarattığı regresyon modelinde belirlenmiştir.

İş değer algısının genel örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit doğrusal regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 43'de verilmiştir.

Tablo 43. *İş Değer Algılarının Genel Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi*

Bağımsız Değişkenler	β_j	S(bj)	t	p	Anlamlılık
Sabit	1,029	0,150	6,855	0,000	F=508,794
İş değeri	0,751	0,033	22,556	0,000	p=0,000***

***P<0,05; p<0,001

Tablo 43'deki sonuçlara incelendiğinde, iş değer algılarının genel örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisine ilişkin basit doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur (F=508,794; p<0,000). Elde edilen bu sonuç, iş değer bağımsız değişkeninin, genel örgütsel vatandaşlık bağımlı değişkeniyle aralarındaki ilişkinin varlığını ortaya koymaktadır.

Yukarıdaki bulgular doğrultusunda "İş Değeri"nin "Genel Örgütsel Vatandaşlık" üzerindeki etkisine yönelik regresyon modeli aşağıda sunulmuştur.

$$Y_G = a_G + b_G X \text{ (} Y_G = \text{Genel Örgütsel Vatandaşlık, } X = \text{İş Değeri)}$$

$$\text{Genel Örgütsel Vatandaşlık} = 1,029 + 0,751 \times \text{İş Değeri}$$

Bu modele göre "İş Değeri"ndeki bir (1) birimlik artışın "Genel Örgütsel Vatandaşlık" üzerinde 0,751 birimlik etki yarattığı regresyon modelinde belirlenmiştir.

Araştırmada gerek korelasyon analizinden elde edilen sonuçlar gerekse regresyon analizinden elde edilen sonuçlar doğrultusunda iş değeri ile örgütsel vatandaşlık arasında önemli bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgu araştırmanın temel hipotezi olan “Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine anlamlı (önemli) bir etkisi vardır” hipotezinin doğrulandığını ortaya koymuştur.

Araştırmada yine regresyon ve korelasyon analizinden elde edilen bulgular doğrultusunda alt hipotezler:

Hipotez_a: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının özgecilik (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_b: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının vicdanlılık (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_c: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının nezaket (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_d: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının centilmenlik (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez_e: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının erdemlilik (örgütsel vatandaşlık boyutu) üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

şeklinde olup, bu hipotezler anlamlı bulunarak desteklendiği görülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşme olgusunun yoğun olarak yaşandığı dünyada tüm sektörlerdeki iş ortamları, kültürler arası ilişkileri zorunlu hale getirmiştir. İşletmeler arasındaki yoğun rekabet, bireysel değerlerle birlikte işletmelerin amaçlarının çatışması ve kültürler arası çatışma biçiminde ortaya çıkmıştır. Bu durum iş değerlerinin önemini arttırmış ve iş değerlerinin de incelenmesini zorunlu hale getirmiştir. İş değerleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları, çalışanların işletmelerde etkinliğinin artması ve geliştirilmesinde önemli, temel faktörlerdendir. Bir örgütte iş değerleri yüksek çalışanların fazla olması o işletme için beklenen ve istenen örgütsel vatandaş davranışının ortaya çıkmasına sebep olacaktır. Bu durum çalışanların formel görevlerini yerine getirmesinin ötesinde davranışlar sergilemesine sebep olacak ve böylelikle beklenen optimum hizmetin kalitesini arttırabileceklerdir (Keskin, 2005: 68; Çoban, 2010: 1).

Turizm sektörü açısından bakıldığında ise hizmet sektörü olması ve emek sunumunun yoğunluk arz etmesi sebebiyle müşteri ile çalışan sıklıkla temas halindedir. Turizm işletmeleri için çalışanın davranışları, bireysel değerleri, iş değerleri ve tutumları çok önemlidir. Turizm işletmelerinin rakipleriyle rekabet edebilmeleri ve kaliteli hizmet üretebilmeleri aynı zamanda hedef pazarlarında farkındalık yaratabilmeleri için çalışanların iş değerleriyle birlikte bağlı bulunduğu örgütünde en üst düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi gerekmektedir. Dolayısıyla iş değer algılarının geliştirilerek örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkilerinin belirlenmesi ve araştırılması kaçınılmaz bir sonuç haline gelmiştir.

Bu çalışmada Afyonkarahisar'da faaliyette bulunan beş yıldızlı termal turizm işletmelerinde çalışanların iş değer algısının örgütsel vatandaşlığa etkisi ele alınmıştır. Bu nedenle, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı termal turizm işletmelerinde çalışan işgörenlere anket uygulanmıştır.

Elde edilen bulgular sonucunda araştırmada temelini teşkil eden çalışanların iş değer algısının örgütsel vatandaşlık davranışını ne boyutta etkilediği üzerinde durulmuş ve genel olarak çalışanların iş değer algıları ile vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda her iki değişkenin çalışanların kontrol değişkenlerine bağlı olarak değişip değişmediği

tespit edilmiştir. Bu kontrol değişkenleri; cinsiyet, medeni durum, gelir durumu, eğitim düzeyi, turizm eğitim düzeyi, çalışılan bölüm, turizm sektöründe çalışma süresidir. Araştırmada değerlendirmeye alınan verilerin analizi sonucunda elde edilen temel bulgular şu şekildedir.

Katılımcıların bazı demografik özelliklerine yönelik tanımlayıcı bulguların sonuçlarına göre; katılımcıların büyük çoğunluğunu erkek çalışanlardan (%63,9) oluştuğu belirlenirken, yaş dağılımları ise 21-30 yaş aralığında yoğunluk (%57,7) göstermektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında ise ağırlıklı olarak lise mezunu (%47) çalışanlar olmakla birlikte ve çalışanların yarıdan fazlası evlidir (%59,3). Katılımcıların turizm eğitim düzeylerine bakıldığında ise büyük çoğunluğunun (%67,7) turizm eğitimi almadıkları görülmektedir. Nitekim bu sonuç turizm sektöründe turizm eğitimi almış nitelikli işgücü eksikliğini Hacıoğlu vd.'nin (2008) "turizm sektöründe turizm eğitimi almış nitelikli işgücü eksikliği mevcuttur" şeklindeki ifadesini destekler niteliktedir.

Turizm sektörünün hatırı sayılır ölçüde turizm eğitimi almış çalışana ihtiyaç duyarken, öteki taraftan turizm eğitimi almış bireylerin önemli bir kısmının sektörde yer almaması veya başka sektörlerde iş hayatlarını devam ettirmeleri belki de sektörün üzerinde hassasiyetle durması gereken konuların en başında yer almaktadır. Bu durum turizm sektörü için çözüm bulunamadığı takdirde gelecekte sektörde iş gücü açısından büyük sorunlar yaratabilir (Birdir, 2002; Unur, Duman ve Tepeci, 2004: 391).

Araştırmaya katılan çalışanların çalıştıkları departmanlara bakıldığında ise yarıdan fazlasının yiyecek-içecek departmanı (%26,9) ve kat hizmetleri departmanında (%30) çalıştıkları belirlenmiş olup, turizm sektöründe çalışma sürelerine bakıldığında ise 13-24 ay aralığında çalışan katılımcılar uygulanan ankete katılan çalışanların çoğunluğunu (%19,3) oluşturmakta ve bu durumu 0-12 ay aralığında çalışanlar (%19) izlemektedir. Katılımcıların çalıştıkları termal turizm işletmesindeki kadro durumuna bakıldığında ise araştırmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğunun (%86,2) daimi kadro ile çalıştığı araştırmada tespit edilmiştir. Bu da evrende ele alınan otellerin şehir otelleri olması ve tüm yıl çalışmalarından kaynaklanmaktadır.

Araştırmaya katılan termal turizm işletmesi çalışanlarının iş değer algıları tek boyutta incelenmiş ve yirmi bir (21) ifade ile ölçülmüştür. Araştırma kapsamında anketi yanıtlayan katılımcıların iş değerlerine ilişkin algılarının pozitif yönde olduğu görülmektedir ($\bar{x}=4,49$). Buradan hareketle araştırmanın gerçekleştirildiği termal otel çalışanlarının işletmelerinden beklentileri ölçüsünde benimsemiş oldukları iş değerlerinin olumlu bir duruma işaret ettiği sonucuna ulaşmak mümkündür. Örcü, Asanakutlu ve Öncü (2003) de yapmış oldukları “Çalışanların İş Değerleri ve Bir Uygulama” adlı araştırmasındaki ve Taş (2010)’ın yapmış olduğu “Öğretmenlerin İş Değerlerinin Örgütsel Adalet Algılarına Etkisi” adlı çalışmasında da benzer bulgulara ulaşılmıştır. Bu bağlamda termal otel işletmelerinde çalışan işgörenler çalıştıkları işletmeden kendini ve değerlerini geliştirebilecekleri ekonomik ve sosyal yapının örgüt içerisinde daha fazla belirgin özellik taşıması gerektiği noktasında beklenti içinde oldukları görülmektedir. Bu durum çalışanların çalıştıkları işletmeden kurumsal bir yapı altında güvence, formel bir yapı ve aynı zamanda çalıştıkları iş gruplarında özgür bir hareket alanı ve bireysel özelliklerini ortaya koyabilecek bir yapının oluşmasını beklemektedirler. Bununla birlikte araştırma kapsamında anketi yanıtlayan katılımcıların iş değerlerine ilişkin algılarının pozitif yönde olduğu görülmektedir. Buradan hareketle araştırmanın gerçekleştirildiği termal otel işgörenlerinin işletmelerinden beklentileri ölçüsünde benimsemiş oldukları iş değerlerinin sağlıklı bir duruma işaret ettiği sonucuna ulaşmak mümkündür.

Araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışları ise beş boyut altında toplanarak incelenmiş ve özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve erdemlilik boyutlardan oluşmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde katılımcıların en çok Vicdanlılık ($\bar{x}=4,55$) ve Nezaket ($\bar{x}=4,52$) boyutlarına en olumlu görüş bildirdikleri, buna karşılık Centilmenlik ($\bar{x}=4,20$) boyutuna ise diğer boyutlara göre olumsuz görüş bildirdikleri görülmüştür. Yılmaz (2010) “Kamu Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile İlgili Görüşleri” adlı araştırmasında katılımcıların en yüksek katılımı gösterdiği maddeler olan “Öğretmenler ders süresinin çoğunu boşa geçirmezler” ve “Öğretmenler, çeşitli konular ile ilgili bilgileri meslektaşları ile paylaşırlar” maddeleri örgütsel vatandaşlık davranışı açısından çok önemlidir. Çünkü bu maddelere göre öğretmenlerin asıl görevleri olan eğitim-öğretimi tam olarak

yaptıkları ayrıca mesleki bir gelişim süreci olarak da meslektaşları ile bilgi paylaşımında buldukları söylenebilir. Bu durum, bu çalışmada Vicdanlılık ve Nezaket boyutuna en fazla katılım gösterildiği sonucunu ortaya çıkararak yapılan araştırmayı destekler nitelikte sonuçlara ulaşılmıştır. Aynı şekilde Dündar (2012) ve Yücel ve Samancı (2009) yaptıkları örgütsel vatandaşlık ile ilgili çalışmalarında benzer sonuçlar elde ettikleri görülmüştür. Araştırma kapsamında anketi yanıtlayan katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algılarının genel olarak olumlu olduğu görülmüştür. Buradan hareketle araştırmanın gerçekleştirildiği termal otel işletmelerinde örgütsel vatandaşların var olduğu ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının etkin olarak sergilendiği sonucuna ulaşmak mümkündür.

Araştırmada termal otel çalışanlarının iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir durumları, turizm eğitimi ve turizm sektöründe çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İş değerleri ve örgütsel vatandaşlık ile eğitim durumları, çalışılan departman ve kadro durumuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere analiz yapılmış ve çalışanların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile cinsiyet arasında her iki değişken için de anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Benzer bir sonuca Poyraz, Kara ve Çetin (2009) “Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisine Yönelik Bir Araştırma” konulu çalışmalarında ulaşmışlardır. Çalışma sonucunda araştırmacılar cinsiyet değişkeni açısından işgörenlerin cinsiyetlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışlarında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile medeni durumları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere analiz yapılmış ve çalışanların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile medeni durumları arasında her iki değişken için de anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Benzer bir sonuca Çoban (2010) tarafından yapılan çalışmada da ulaşılmıştır. Çalışma sonucunda araştırmacılar medeni durum değişkeni açısından işgörenlerin medeni durumlarına göre iş değerlerinin her bir alt boyutu arasında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile yaş grupları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılmış olan analiz sonucunda iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile yaş grupları arasında her iki değişken için de anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Benzer bir sonuca Yeşiltaş ve Keleş (2010) “Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması” konulu çalışmasında ulaşmışlardır. Çalışma sonucunda araştırmacılar işgörenlerin yaş gruplarına göre örgütsel vatandaşlık düzeyleri arasında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile gelir durumları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere analiz yapılmış ve çalışanların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile gelir durumları arasında her iki değişken için de anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Benzer bir sonuca Çoban (2010) “Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algılamalarının İş Doyumu Üzerine Etkileri: İstanbul Örneği” konulu çalışmasında ulaşmışlardır. Çalışma sonucunda araştırmacılar gelir durumu değişkeni açısından işgörenlerin gelir durumlarına göre iş değerlerinin her bir alt boyutu arasında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların iş değer algıları ile eğitim düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan analiz sonucunda çalışanların iş değer algıları ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile turizm eğitimi alma durumları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere analiz yapılmış ve çalışanların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile turizm eğitimi alma durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Poyraz, Kara ve Çetin (2007) Afyonkarahisar’da dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulamış olduğu “Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi” adlı çalışmada da benzer bir şekilde çalışanların örgütsel adalet algılamaları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının turizm eğitimi alma durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile turizm sektöründe çalışma süreleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları ile alına eğitim düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan analiz sonucunda termal otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar belirlenmiştir ($p<0,05$, $p<0,023$). Buna göre, lisans ve lisansüstü düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan çalışanların ($\bar{x}=4,51$) örgütsel vatandaşlık davranışlarının diğer eğitim seviyesinde yer alan çalışanlardan yüksek olduğu ve buna karşılık örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin en olumsuz görüş bildiren çalışanların ise okur-yazar seviyesinde ($\bar{x}=3,88$) eğitim düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Çalışanların eğitim seviyesi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının da arttığı görülmektedir. Benzer bir sonuca Keleş ve Pelit (2009) tarafından yapılan araştırmada da ulaşılmıştır. Buna göre çalışma sonucunda araştırmacılar eğitim durumu değişkeni açısından işgörenlerin eğitim durumuna göre örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalıştıkları departman arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan analiz sonucunda çalışanların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile çalıştıkları departman arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0,05$, $p=0,004$; $p<0,05$, $p=0,000$). İş değer algıları için dağılım şu şekildedir; Teknik Servis bölümünde çalışanların işletme ile ilgili iş değer algılarının diğer departman çalışanlarına göre daha üst düzeyde olduğu tespit edilmiştir ($\bar{x}=4,78$). Teknik Servis departmanını sırasıyla İnsan Kaynakları ($\bar{x}=4,67$), Satış-Pazarlama ($\bar{x}=4,64$), Ön Büro ve Yiyecek-İçecek ($\bar{x}=4,52$) departmanları izlemektedir. Kat Hizmetleri bölümünde çalışanların iş değer algılarının diğer departman çalışanlarına göre daha düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir ($\bar{x}=4,35$). Örgütsel vatandaşlık davranışı için dağılım ise; İşlerinde en çok örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen veya örgütsel vatandaşlık düzeyi en yüksek olan çalışanların Teknik Servis bölümündeki çalışanlar olduğu belirlenmiştir ($\bar{x}=4,76$). Bununla birlikte Teknik Servis departmanını İnsan Kaynakları ($\bar{x}=4,70$), Satış-Pazarlama ($\bar{x}=4,50$), Yiyecek-İçecek ($\bar{x}=4,48$) ve Muhasebe ($\bar{x}=4,44$)

departmanları çalışanları takip etmiştir. En az örgütsel vatandaşlık davranışına sahip veya örgütsel vatandaşlık düzeyi en düşük olan çalışanların ise Kat Hizmetleri departmanında çalışanların olduğu tespit edilmiştir ($\bar{x}=4,23$). Keleş ve Pelit (2009) “Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” araştırmasında bu çalışmada ortaya çıkan bulguların aksine çalışılan departmana göre otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Bu durum teknik servis, insan kaynakları ve satış-pazarlama departmanlarından görev alan çalışanların hem iş değer algılarının hem de örgütsel vatandaşlık davranışları gösterme eğilimlerinin daha yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile kadro durumları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan analiz sonucunda çalışanların iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile kadro durumları arasında her iki değişken için de anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0,05$, $p=0,046$; $p<0,05$, $p=0,036$). Çalışanların iş değer algısı en yüksek grubu sırasıyla Diğer ($\bar{x}=4,59$) ve Daimi ($\bar{x}=4,49$) kadroya sahip çalışanlar olurken Geçici-Sezonluk ($\bar{x}=4,29$) grubunu oluşturan çalışanlar en düşük iş değer algısına sahip çalışanlar olarak tespit edilmiştir. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı en yüksek düzeyde olan grup ise sırasıyla Diğer ($\bar{x}=4,44$) ve Daimi ($\bar{x}=4,41$) kadroya sahip çalışanlar olurken Geçici-Sezonluk ($\bar{x}=4,22$) grubunu oluşturan çalışanlar ise en düşük örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimine sahip çalışanlar olarak tespit edilmiştir.

Çalışanların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; korelasyon katsayılarının tamamı 0,05 önemlilik düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Korelasyon katsayısı $r=0,740$ olarak bulunmuştur. Diğer bir ifade ile beş yıldızlı termal otel işletmelerinde iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($0.60<r<0.79$). Başka bir ifade ile çalışanların iş değer algıları arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışları da buna bağlı olarak artmaktadır.

Korelasyon katsayıları incelendiğinde iş değerinin gerek örgütsel vatandaşlığın boyutları gerekse genel örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu, diğer bir ifade ile iş değeri ile örgütsel vatandaşlığın boyutları ve genel örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon katsayısının büyüklüğü dikkate alınarak, iş değeri ile Özgecilik ($r=0,479$, $p=0,000$), Centilmenlik ($r=0,555$, $p=0,000$) ve Erdemlilik ($r=0,554$, $p=0,000$) boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir korelasyon (ilişki) bulunmuştur ($0,40 < r < 0,59$). Bununla birlikte iş değeri ile Vicdanlılık ($r=0,626$, $p=0,000$) ve Nezaket ($r=0,681$, $p=0,000$) boyutları arasında ise kuvvetli ($0,60 < r < 0,79$) ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Genel iş değerinin genel örgütsel vatandaşlık arasındaki korelasyon katsayısı ($r=0,740$, $p=0,000$) incelendiğinde ise değişkenler arasında kuvvetli ($0,60 < r < 0,79$) ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular katılımcıların iş değeri algısının artmasıyla örgütsel vatandaşlık davranışının da arttığını göstermektedir.

Araştırmada gerek korelasyon analizinden elde edilen sonuçlar gerekse regresyon analizinden elde edilen sonuçlar doğrultusunda iş değeri ile örgütsel vatandaşlık arasında önemli bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgu araştırmanın temel hipotezi olan *“Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine anlamlı (önemli) bir etkisi vardır”* hipotezinin desteklediğini ortaya koymuştur. Elde edilen sonuç doğrultusunda, iş değerleri ve bu iş değerlerinin çalışanlar tarafından algılanması, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen önemli bir unsur olduğu söylenebilir. Temel hipotez doğrultusunda, iş değerlerinin örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve erdemlilik üzerinde anlamlı ve önemli etkisi olan alt hipotezlerin de (hipotez_a, hipotez_b, hipotez_c, hipotez_d ve hipotez_e) desteklendiği tespit edilmiştir. Konuyla ilgili Keskin (2005)'in çalışma değerleri ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışmasında çalışma değerlerinin örgütsel vatandaşlığa etkisinin pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Başka bir araştırmada ise Yener ve Aykol (2009), girişimcilik değerlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemişler ve yapılan istatistiki analiz sonucunda, girişimcilik ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Keleş ve Pelit (2009) tarafından yapılan bir çalışmada ise

İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışan 336 işgörenle yaptıkları çalışmada çalışanların özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki araştırılmış ve analiz sonucunda katılımcıların yaşları ve eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Çalışanların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; çalışanların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı, pozitif yönlü yüksek düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda termal konaklama işletmelerinde çalışanların yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesinde iş değer algılarının olumlu etkisi olduğu söylenebilir.

Sözü edilen temel bulgular doğrultusunda termal otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerini ortaya çıkarmasında önemli bir role sahip olduğu görülmektedir. Nitekim benzer çalışmalara istinaden Aktay ve Ekşi (2009) yönetici ve öğretmenlerin değer tercihleri ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkisini ve Dünder (2012) öğretmenlerin sahip oldukları değerler ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi incelemişler ve bütün bu çalışmalarda iş değerleriyle örgütsel vatandaşlık arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmalar yapılan bu çalışmayı destekler nitelikte sonuçlar ortaya koymuşlardır.

Afyonkarahisar'da faaliyetine devam eden beş yıldızlı termal otel işletmelerinde gerçekleştirilen bu çalışma literatüre katkı, sektör yöneticileri ve müteşebbisleri açısından önemli sonuçlar ortaya koymakla birlikte araştırma sonuçlarının sadece ilgili araştırma bölgesini kapsadığı ve Afyonkarahisar ilindeki beş yıldızlı termal otel işletmeleriyle sınırlı olduğu unutulmamalıdır.

Bulgular doğrultusunda termal otel işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmeleri, rekabet avantajı sağlamaları, verimliliklerini artırabilmeleri, kaliteli hizmet anlayışını standartlaştırabilmeleri ve müşteri memnuniyetini oluşturabilmeleri adına konuyla ilgili literatüre ve araştırmacılara katkı sağlaması bakımından şu öneriler sunulmuştur:

- Elde edilen bulgulardan da görüldüğü üzere çalışanların iş değer algısının çalışılan bölüme göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu

durumda tüm departmanlarda görev alan işgörenlerin aynı önem ölçeğinde işletme için aynı değerde olduğu üst ve orta kademe yöneticiler tarafından aktarılmalıdır.

- Elde edilen verilerde görüldüğü üzere çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının bölümlere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya konmuştur. Bu durumda alt, üst ve orta kademe yöneticiler özellikle neden otelin bazı bölümlerinde örgütsel vatandaşlık düzeyinin yüksek, bazı bölümlerinde ise düşük olduğunu araştırıp gerekli çözümler üretmelidirler.
- Katılımcıların iş değer algılarının ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının kadro durumuna göre (daimi, geçici-sezonluk veya diğer çalışanlara göre) anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Buna göre geçici ve sezonluk çalışanların da iş değer algıları ve örgütsel vatandaşlık düzeylerinin artırılmasına yönelik çeşitli çalışmalar yapılmalıdır.
- Araştırmada elde edilen bulgulara göre çalışanların iş değer algıları ile örgütsel vatandaşlık düzeyleri arasında kuvvetli ($r=0.74$) ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre otel işletmelerinde çalışanların iş değer algılarının yükseltilmesine yönelik yapılacak çalışmalar, personelin de örgütsel vatandaşlık düzeylerinin artmasına neden olabilecektir. Bu nedenle otel çalışanlarının iş değer algılarının yükseltilmesine önem verilmelidir. Çünkü, iş değerler algılarının çeşitli değişkenlere bağlı olarak artan çalışanlar, bağlı buldukları işletmelerde kendilerini daha fazla önemli hissetmelerine ve yaptıkları işlerden tatmin olmalarını sağlayacaktır. Bu durum kendilerine olan güvenlerini artıracak ve işleri için daha doğru ve beklenen kararları almalarını kolaylaştırarak çalışanların işletmelerinin beklentileri doğrultusunda daha fazla örgütsel davranış sergilemesi sonucunu ortaya çıkaracaktır.
- Bu araştırmada çalışanların iş değerlerinin örgütsel vatandaşlığa etkisinin belirlenmesi için Afyonkarahisar'da yer alan tüm beş yıldızlı termal otel işletmelerine yönelik bir anket çalışması uygulanmıştır ve sonuçlar bu bölge için çeşitli değerler ifade etmektedir. Bundan sonraki araştırmalarda daha makro bir sonuç ifade edebilmesi için tüm turizm işletmeleri için

uygulanması, elde edilen bulguların karşılaştırılarak turizm sektörüne yönelik daha farklı ve ayrıntılı önerilerin getirilmesi mümkün olabilecektir.

- Bu araştırmada uygulama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Buna karşılık, iş değerlerinin örgütsel vatandaşlığa etkilerinin belirlenmesi için farklı araştırma yöntemlerinin (gözlem, mülakat vb.) kullanılması sonucunda farklı bulgular elde edilerek, yapılan bu çalışma ile sonuçları karşılaştırma imkanı sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Acar, A., Z. (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi ile Kişisel ve Örgütsel Etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1) 2006, 1-14.
- Akbaba, S., Altun, S. (2003). Eğitim Yönetimi Ve Değerler, *Değerler Eğitimi Dergisi*, 1 (1), 7-18.
- Akbaş, O. (2004). *Türk Milli Eğitim Sisteminin Duyuşsal Amaçlarının İlköğretim II. Kademedeki Gerçekleşme Derecesinin Değerlendirilmesi*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Gazi Üniversitesi, Ankara
- Akbaş, O. (2008). Değer Eğitimi Akımlarına Genel Bir Bakış, *Değerler Eğitimi Dergisi*, 6 (16), 9-27.
- Aksu, C. ve Aktuğ, E. (2011). Güney Ege Bölgesi Termal Turizm Araştırması, *Güney Ege Kalkınma Ajansı*.
- Aktay, A. (2008). *Yönetici ve Öğretmenlerin Değer Tercihleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Allison, B. J., Voss, R., S. ve Dryer, S. (2001). Student Classroom and Career Success: The Role Of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Education For Business*, 282-288, May/June 2001.
- Allport, G. W., Vernon, E. ve Linzey, G. (1960). *A Study of Values* (3rd Edition), Boston: Houghton-Mifflin.

- Altınbaş, B. (2008). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Altıntaş, F., Ç. (2001). Organizasyonel Davranış Alanında Yeni Bir Yaklaşım: Organizasyonel Yurttaşlık Kavramı, *İş-Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3: 1, <http://www.isguc.org/> (Erişim Tarihi: 17.01.2013).
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. Ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Arslantaş, C. ve Pekdemir, I. (2007). Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İşletme Yönetimi ve Organizasyon Anabilim Dalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 261-286.
- Asan, T., Ekşi, F., Doğan, A. ve Ekşi, H. (2008). Bireysel Değerler Envanteri'nin Dilsel, Eşdeğerlik, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 27, 15-38.
- Aşık, N., A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51
- Ashforth, B. E. ve Mael F. (1989). "Social Identity Theory and the Organizations", *Academy of Management Review*, 14, 20-39.
- Avcı, N. (2007). *Toplumsal Değerler ve Gençlik; Bir Değerler Sosyolojisi Denemesi*, Siyasal Kitabevi, Ankara

- Avcı, N. (2011). Turizm Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin İş Değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (1), Bahar: 7-18.
- Avcı, N. (2011). Turizm Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin İş Değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (1), Bahar: 7-18.
- Aydın, A. (2005). *Dil Tarih ve Coğrafya Fakültesi Öğrencilerinin Değer Hiyerarşileri ile İlahiyat Fakültesi Öğrencilerinin Değer Hiyerarşilerinin Karşılaştırılması*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Aydın, M. (2003). Gençliğin Değer Algısı: Konya Örneği, *Değerler Eğitimi Dergisi*, 1 (3), 121-144.
- Aydın, M. (2011). Değerler, İşlevleri ve Ahlak, *Değerler Eğitimi Dergisi*, Yıl 7 (19).
- Babil, F. (2009). *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Vizyoner Liderlik Özelliklerine Sahip Olmaları ile Öğretmenlerin Örgütsel Adanmaları Arasındaki İlişki*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Basım, H., N. Ve Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 61-4, 83-102.
- Başaran, İ. (1982). *Örgütsel Davranış*. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları No:108, Ankara.
- Başaran, İ., E. (1996). *Eğitime Giriş*, Başaran Yayınları, Ankara.

- Başaran, T. E. (1992). Yönetimde İnsan İlişkileri, Gül Yayınevi, Ankara.
- Bayo-Moriones, A., Galdon-Sanchez, J., E. ve Güell, M. (2009). Is Seniority-Based Pay Used As a Motivation Device? Evidence from Plant Level Data, *Iza Discussion Paper Series, Discussion Paper*, 1321, September.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, *Sayıştay Dergisi*, 59, 125-139.
- Belogolovsky, E. Ve Somech, A. (2010). Teachers' Organizational Citizenship Behavior: Examining The Boundary Between In-Role Behavior and Extra-Role Behavior from the Perspective of Teachers, Principals And Parents, *Teaching and Teacher Education*, 26, 914-923.
- Bilsky, W. ve Schwartz, S. (1994). Values and Personality, *European Journal of Personality*, 8, 163-181.
- Birdir, K. (2002). Turizm ve Otel işletmeciliği Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin Turizm Endüstrisinde Çalışmayı Tercih Etmemelerinin Temel Nedenleri: Bir Nominal Grup Tekniği Araştırması, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ankara: 495-504.
- Bingöl, D., Naktiyok, A. ve İşcan O., A. (2003). Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi, *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Afyonkarahisar.
- 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, O., İ., Bolat, T. ve Seymen, O., A. (2009). Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin

- Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (21), 215-239.
- Brief, Arthur P. ve Motowidlo, S. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*, 11, 4, 710-725.
- Brown, D. (2002). The Role of Work Cultural Values in Occupational Choice, Satisfaction and Success: A Theoretical Statement, *Journal of Counseling and Development*, 80 (1), 48-57.
- Bulmer, M. ve Rees, A., M. (eds.) (1996) *Citizenship Today. The Contemporary Relevance of T.H. Marshall* (London: UCL Press).
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Pegem Akademi, Ankara.
- Celep, C. (2000). *Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Celep, C. Ve Bülbül, T. (2003). Öğretmenlerin Okul Dışına Kendini Adama Odakları, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 28 (127), 37-44.
- Celep, C., Bülbül, T. Ve Tunç, B. (2000), Aday Öğretmenlerin Örgütsel Adanma Odakları, *Trakya Üniversitesi Dergisi Sosyal Bilimler C Serisi*, 1 (1), 80-86.
- Cevizci, A. (2002). *Paradigma Felsefe Sözlüğü*, Beşinci Baskı, Paradigma Yayınları, İstanbul.
- Chang, T. (2002). The Study of Elementary School Teachers' Work Values and Job Satisfaction, *Doctor of Education*, Spalding University.
- Çalışkur, A., Demrihan, A. ve Bozkurt, S. (2012). Değerlerin Belirli Meslek Alanları ve Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17 (1), 219-236.

- Çelik, M. (2007). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bir Uygulama, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Çetin, F. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik Ve Örgüt Kültürünün Rolü*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.
- Çetin, F. ve Fıkrkoca, A. (2010). Rol Ötesi Olumlu Davranışlar Kişisel ve Tutumsal Faktörlerle Öngörülebilir mi?, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65(4), 41-66.
- Çırpan, H. (2009). Değer Odaklı Yönetim, *Eflatun Eğitim ve Danışmanlık*.
- Çoban, S. (2010). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algulamalarının İş Doyumu Üzerine Etkileri: İstanbul Örneği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Demir, P. (2007). *Aile Şirketlerinde Örgütsel Vatandaşlık: Gaziantep Uygulaması*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Dereli, T. (1976). Organizasyonlarda Davranış, *İibf Yayını*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Devrani, T. (2010). Kişisel Değerlerin Kuramsal Yapısı ve Pazarlamadaki Uygulamalar, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi*, Nisan 2010, 5(1), 49-70.
- Dilmaç, B., Bozgeyikli, H. ve Çıkılı, Y. (2008). Öğretmen Adaylarının Değer Algılarının Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Değerler Eğitimi Dergisi*, 6 (16), 69-91.

- Doğan, İ. (1998). *Sosyoloji Kavramlar ve Sorunlar*, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Dolu, B. (2011). *Bankacılık Sektöründe Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Elçi, M. (2005). *Örgütlerde Etik İklimin Personelin Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Elizur, D. (1984). Facets of Personal Values: A Structural Analysis of Work Outcomes, *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 379-389.
- Emir, O. ve Durmaz, G. (2009). Afyonkarahisar'ın Termal Turizm İmajı Üzerine Bir Değerlendirme, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1), 25-32.
- England, G.,W. (1973). Personal Values Systems and Expected Behavior of Managers A Comparative Study in Japan, Korea and United States, Management Research A Cross- Cultural Perspective, *Desmond Graves Editor, Elsevier Scientific Publishing Company*, Amsterdam, 30.
- Erçetin, S., Ş. (2001). With Wich Values Are Elementary Schools Administrated in Turkey?, Eric Ed 454 600.
- Erdem, A., R. (2003). Üniversite Kültüründe Önemli Bir Unsur: Değerler. *Değerler Eğitim Dergisi*, 1 (4), 55-72.
- Erdem, B. (2009). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7-11.
- Ergeneli, A ve Temirbekova, J. (2006). Ülkelere Göre İşe İlişkin Değerlerin İncelenmesi: Tekstil Sektöründe Kazak, Rus ve Türk Çalışanlarına

Yönelik Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7-2, 121-143.

Erinç, S. (1995). Sanat Eğitiminde Felsefe, Felsefe Açından Eğitim ve Türkiye’de Eğitim, 17–18 Kasım: *Türkiye Felsefe Kurumu*, İstanbul.

Fichter, J. (1997). *Sosyoloji Nedir?*, (Çev. Nilgün Çelebi), Anı Yayıncılık, Ankara.

Fichter, J. (2009), *Sosyoloji Nedir?*, (Çev. Nilgün Çelebi), Anı Yayıncılık, Ankara.

Freedman, J., L., Sears, D., O. ve Carlsmith, J., M. (1998). *Sosyal Psikoloji*, İmge Kitabevi 3. Baskı, Çev. A. Dönmez, Ankara.

Furnham, A., Petrides, K. V., Tsaousis, I., Pappas, K. ve Garrod, D. (2005). A Cross-Cultural Investigation into the Relationships Between Personality Traits and Work Values, *The Journal of Psychology*, 139 (1), 5-32.

Furnham, A., Forde, L. ve Ferrari, K. (1999). Personality and Work Motivation, *Personality and Individual Differences*, 26, 1035-1043.

Geçer, H. (2008). *Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Belirlenmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara Üniversitesi, Ankara.

George, M. G. Ve Jones, R. G. (1997). Experiencing Work: Attitudes, and Moods. *Human Relations*, 50 (4), 393-416.

Gök, E., E. (2007). *Örgütsel Kültür Bağlamında Örgütsel Vatandaşlık Olgusu ve Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Pamukkale Üniversitesi, Denizli.

Graham, J.,W. (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal* 4, 249–270.

- Greenberg, J. ve Baron, R., A. (1993). Behavior in Organization Understanding and Managing the Human Side of Work, *New Jersey Prentice-Hall*.
- Guest, D., E. (1998). Is the Psychological Contract Worth Taking Seriously, *Journal of Organizational Behaviour*, 19, 649-664, <http://www.docin.com/p-191352139.html>, Erişim Tarihi: 04.03.2013.
- Güçlü, N. (2003). Örgüt Kültürü, *Kırgızistan Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, 147-159.
- Günay, Ü. (2000). *Din Sosyolojisi*, İnsan Yayınları, İstanbul.
- Güngör, E. (1993). Değerler Psikolojisi, Amsterdam: *Hollanda Türk Akademisyenler Birliği Vakfi Yayınları*.
- Güven, M. (2006). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Güven, S., Tertemiz, N. ve Bulut, P. (2009). Vatandaşlık ve Vatandaşlık Eğitimine Yönelik Öğretmen Görüşleri, <http://www.eab.org.tr/eab/oc/egtconf/pdfkitap/pdf/181.pdf>, Erişim Tarihi: 28. 12. 2012.
- Hacıkadıroğlu, V. (2002). Bilgi ve Değer. *Bilgi ve Değer Sempozyumu Bildirileri*. Vadi Yayınları, Ankara.
- Hofstede, G. (1980). Culture's Consequence, *Beverly Hills Ca: Sage*.
- Hökekleli, H. (2010). Modern Eğitimde Yeni Bir Paradigma: Değerler Eğitimi, *Eğitime Bakış Dergisi*, 6 (18), 4-9
- Huczynski, A. ve Buchanan, D. (2001), *Organizational Behavior: An Introductory Text* (England: Prentice Hall).

- İşbaşı, J., Ö. (2000). *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Kalleberg, A., L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction, *American Sociological Review*, 42 (February), 124-143.
- Kamer, M. (2001). Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Kara, H. (2007). Yönetimsel Değerlerin Oluşumunu Etkileyen Etkenler ve Bunların Sorun Alanlarının Belirlenmesine İlişkin Bir Araştırma, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Karacaoğlu, K. ve Güney, Y., S. (2010). Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılıklarının, Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisi: Nevşehir İli Örneği, *Öneri*, 9 (34), Temmuz, 137-153.
- Karadağ, E. ve Mutaftçılar, I. (2009). Prososyal Davranış Ekseninde Özgeçilicilik Üzerine Teorik Bir Çözümleme, *Journal of Flsf*, 8, 41-70.
- Karcıoğlu, F. ve Türker, E. (2010). Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 24 (2), 121-140.
- Kayan, M. (2008). *Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Vatandaşlık*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Keleş, Y. ve Pelit, E. (2009). Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz, 5 (2), 24-45.

- Keskin, S. (2005). *Öğretmenlerde Çalışma Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Kızılçelik, S. ve Erjem, Y. (1994), *Açıklamalı Sosyoloji Terimler Sözlüğü*, Atilla Kitabevi, Ankara.
- Kluckhohn, F., R. ve Strodtbeck, F., L. (1961). Variations in Value Orientations. *Evanston, Ill.:* Row, Peterson.
- Knoop, R. (1994). Work Values and Job Satisfaction, *The Journal of Psychology*, 128 (6), 683-690.
- Koca, A., İ. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Değerleri ve Bireysel Özellikleri ile Kariyer Tercihleri Arasındaki İlişki: Çukurova Üniversitesi'nde Bir Araştırma, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Köse, S., Kartal, B. ve Kayalı, N. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, Ocak-Haziran, 1-19.
- Kreiner, G. E. ve Ashforth, B. E. (2004). "Evidence Toward An Expanded Model of Organizational Identification", *Journal of Organizational Behavior*, 25, 1-127.
- Kubat, U. (2007). *İmalat Sektöründe İş Değerler İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Kuçaridi, J. (1995). Felsefi Açından Eğitim ve Türkiye'de Eğitim, *İstanbul*, 17-18 Kasım: *Türkiye Felsefe Kurumu*.

- Kuruüzüm, A., Irmak, S. ve Çetin, İ., E. (2010). İş Bağlılığını Etkileyen Faktörler: İmalat ve Hizmet Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Analiz, Ahmet Yesevi Üniversitesi Mütevelli Heyeti Başkanlığı, *Bilig*, Bahar, 53, 183-198.
- Kuşdil, M. E. ve Kağıtçıbaşı, Ç. (2000). Türk Öğretmenlerin Değer Yönelimleri ve Schwartz Değer Kuramı. *Türk Psikoloji Dergisi*, 15 (45), 59-76.
- Kuşlivan, S. ve Kuşlivan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in the Tourism Industry in Turkey, *Tourism Management*, 21, 251–269.
- Kuşlivan, Z. (1999). Örgütlerde Motivasyonun Önemi ve Kullanılan Motivasyon Araçları, *Human Resources: İnsan Kaynakları ve Yönetim Dergisi*, 3 (3), 55-64.
- Kuvan, H. (2007). *Türk Girişimcilerinin Yaşam ve Çalışma Değerleri: Malatyalı Girişimciler Üzerine Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi) Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Kuzgun, Y. (2003), *Meslek Rehberliği ve Danışmanlığına Giriş*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Lewis, P., S., Goodman, S., H. ve Fandt, P., M. (1995). Management: Challenges in The 21st Century (*Usa: South Western Thomson Learning*).
- Mackenzie S. B., P. M. Podsakoff ve Ahearne, M. (1998). Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Sales Performance, *Journal of Marketing*, 62, 87-98.
- Maslow, A. (2001). *İnsan Olmanın Psikolojisi*, Türkçesi: Okhan Gündüz, Kuraldışı Yayıncılık, İstanbul.

- Mcneely, B. L. ve Meglino, M. (1994). The Role of Dispositional and Situational Antecedents in Prosocial Organizational Behavior: An Examination of The İntended Beneficiaries of Prosocial Behavior, *Journal of Applied Psychology*, 79, 836-844.
- Mengüşoğlu, T. (1983). *Felsefeye Giriş*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Miller, V.D., Allen, M., Casey M.K. ve Johnson, J.R. (2000). “Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire”, *Management Communication Quarterly*, 13(4), 626-658.
- Morrison, E., W. ve Robinson, S., L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops, *Academy of Management Review*, 22 (1), 226-256.
- Motowidlo S., J. (2000). Basic Issues Related to Contextual Performance and Organizational Citizenship Behavior Some in Human Resource Management, *Human Resource Management Review*, Mayıs, 10 (1), 115-126.
- O’Reilly, C. ve Chatman, J. (1986). “Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behaviour”, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499.
- Organ, D.,W. (1988). A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis, *Journal of Management*, 14, 547-557.
- Osland, J. S., Kolb, D., A. ve Rubin, I., M. (1991). *The Organizational Behaviour Reader* (New Jersey: Prentice Hall, 5th Edition).
- Overbay, A. ve Broyles, T. (2008). Career Values and Perceptions of Agriculture: What These Gifted High School Students Thought, Virginia Polytechnic İnstitute and State Üniversity, Blacksburg, Va 24061, *Nacta Journal*, 1-7.

- Örücü, E. ve Kanbur A. (2008). Örgütsel-Yönetmel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği, *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (1), 85-97, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Manisa.
- Örücü, E., Asanakutlu, T. ve Öncü, G. (2003). Çalışanların İş Değerleri ve Bir Uygulama, *İktisat İşletme ve Finans*, İnceleme-Araştırma, 3-17.
- Özcan, E., B. (2008). “Örgütsel Bağlılık ve İş Değerleri Arasındaki İlişki: Adana İlinde Bir İnceleme”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Özcan, O. (2008). *İlköğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Özdeşim, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Özdamar, K. (2001). *Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)*, 4. Baskı, Eskişehir: Kaan Yayınları.
- Özdaşlı, K. ve Çelikkol, Ö. (2012). Psikolojik Sözleşme: Kavramsal Çerçeve ve Bir İçerik Analizi, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (7), 141-154.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, Ocak-Haziran, 117-135.
- Özensel, E. (2003). Sosyolojik Bir Olgu Olarak Değerler, *Değerler Eğitimi Dergisi*, 1 (3), 217-239.

- Özkan, Ç. ve Gümüş, M. (2013). Ege Bölgesindeki 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Örgüt Kültürünün İş Değerlerinin Dönüşümüne Etkileri, *Kmü Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15 (25), 1-14.
- Özkul, A. S. (2007). Yaşam ve Çalışma Değerlerini Etkileyen Faktörler Sdü Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Özmete, E. (2007). *İş Yaşamında Değerler*, Kedim Yayınları, İstanbul.
- Paine J., B. ve Organ, D. (2000). The Cultural Matrix of Organizational Citizenship Behavior: Some Preliminary Conceptual and Empirical Observation, *Human Resource Management Review*, 10, (1), 45-59.
- 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.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S., B. ve Hui, C. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness, *Journal of Marketing Research*. 3(1), 351-363.
- Podsakoff, P., M. ve Mackenzie, S., B. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research, 10 (2) 133-151.
- Polat, S. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

- Polatlı, A. (2009). Kùltürler Arası Farklılaşma ve Yönetim, <http://www.makaleler.com/bilim-makaleleri/kulturlerarasifarklilasma-ve-yonetim.htm>, Erişim Tarihi: 01.02.2013.
- Poyraz, K., Kara, H. ve Çetin, S., A. (2009). Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (9), 71-91.
- Roccas, S., Sagiv, L., Schwartz, S. H. ve Knafo, A. (2002). The Big Five Personality Factors and Personal Values, *Personal Social Psychology Bulletin, Society for Personality and Social Psychology*, 28, 789-801.
- Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*, New York, Free Press.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1996). *Örgütsel Psikoloji*, 2. Baskı, Ezgi Ofset, Bursa.
- Schein, E., H. (1978). *Örgüt Psikolojisi*, E.H. Schein; Çev. M. Tosun, Ankara.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J. G., ve Osborn, R., N. (1991). *Managing Organizational Behavior*, 5th Ed., John Wiley and Sons, New York.
- Schwartz, S., H. (2006). Basic Human Values: Theory, Measurement, and Applications, The Hebrew University of Jerusalem, *The Theory of Value Contents and Structure The Nature of Values*.
- Schwartz, S., H. ve Sagie, G. (2000). Value Consensus and Importance: A Cross-National Study, *Journal of Cross-Cultural Psychology* 31, 465-497.
- Silah, M. (2001). *Çalışma Psikolojisi*, Selim Kitapevi Yayınları, Ankara.

- Smith, M., B. (1969). *Social Psychology and Human Values*, Adline Publishing Company, Chicago.
- Smithson, J. ve Lewis S. (2004). The Psychological Contract and Work-Family, Manchester Metropolitan University, *Organization Management Journal*, 1, (1), 70-80
- Songür, N., Basım, H., N. ve Şeşen, H. (2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışında Adalet Algısının Öncüllük Rolü, *Amme İdaresi Dergisi*, 41, (4), 79-100.
- Sökmen, A. ve Boylu, Y. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (1), 147-163.
- Spence, G., J. (2003). *The Relationship Between Cooperative Education Student Work Values and Work Site Manager's Referent Power*, (MBA), Presented in Partial Fulfillment of The Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University, Columbus.
- Şahin, M., D. (2010). *Psikolojik Sözleşme, Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Editör: Derya Ergun Özler, Ekin Yayınları, 81-100.
- Şener, A. ve Hazer, O. (2009). Değerlerin Kadınların Sürdürülebilir Tüketim Davranışı Üzerindeki Etkilerine İlişkin Bir Araştırma, *Hacettepe Üniversitesi E-Dergi*.
- Şentürk, H. (2010). Kişilik Gelişiminde Eğitim, Din ve Değerlerin Rolü, Eğitime Bakış; *Eğitim Öğretim ve Bilim Araştırma Dergisi*, 6 (18), 50-54.

- Şeşen, H. (2006). Personelin Öğrenen Örgüt Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, V., Turizm Sektöründe Personelin Önemi, <http://www.turizmhaberleri.com/koseyazisi.asp?id=1057>, Erişim Tarihi: 15.01.2013.
- Taş. A. (2010). Öğretmenlerin İş Değerlerinin Örgütsel Adalet Algılarına Etkisi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27, 211-222.
- Taşcı, D. (2013). *Örgüt Kuramı*, Anadolu Üniversitesi Yayınları 1. Baskı, Eskişehir.
- Temelat, N. (2011). Ülke Anayasalarından Vatandaşlık Tanımları, TBMM Araştırma Merkezi, Ankara.
- Temirbekova, J. (2006). Ülkelere Göre İşe İlişkin Değerlerin İncelenmesi: Tekstil Sektöründe Kazak, Rus ve Türk Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 121-143.
- Tepeci, M. ve Bartlett A., L., B. (2002). The Hospitality Industry Culture Profile: A Measure of Individual Values, Organizational Culture, and Person-Organization Fit as Predictors of Job Satisfaction and Behavioral Intentions, *International Journal of Hospitality Management*, 21, 151-170.
- Tokdemir, M. A. (2007). Tarih Öğretmenlerinin Değerler ve Değer Eğitimi Hakkındaki Görüşleri, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Toker, B. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma, *Journal of Yaşar University*, 2(6), 591-614.

- Topçuoğlu, A. (1996). Üniversite Gençliğinin Sosyal Değerleri, Selçuk Üniversitesi, (Yayınlanmamış Doçentlik Tezi), Konya.
- Turner, B. (1993) Contemporary Problems in the Theory of Citizenship (London: Sage Publications).
- Turunç, Ü ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17, (2), 183-206.
- Tükeltürk, Ş., A., Perçin, N., Ş. ve Güzel, B. (2009). Örgütlerde Psikolojik Kontrat İhlalleri ve Sinizm İlişkisi: 4 - 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Osmangazi Üniversitesi İşletme Bölümü, Eskişehir.
- Türkkahraman, M. (2011). Değerler Eğitimi; Okul Öncesi, Komisyon, Antalya Valiliği İl Milli Eğitim Müdürlüğü, Antalya.
- Tüzün, İ., K. ve Çağlar, İ. (2008). Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi, *Journal of Yaşar University*, 3 (9), 1011-1027.
- Uçkun, C., G. ve Pelit, E. (2003). Hizmet İşletmelerinde İşgören Motivasyonunun Önemi ve Verimliliğe Etkisi, *Standart Dergisi*, Ocak, 49-54.
- Uduigwomen, A., F. (2004). Strategies For Values Education In A Plural Society: The Nigerian Case. African Symposium: *An On-Line African Educational Research Journal*. 4 (1).
- Unur, K., Duman, T. ve Tepeci, M. (2004). Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Sektörde Kariyer Yapmaya Nasıl Bakıyor?, *1. Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir, 390-414.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara

- Uysal, E. (2003). Değerler Üzerine Bazı Düşünceler ve Bir Erdem Tasnifi Denemesi: İnsanî Erdemler–İslâmî Erdemler, *Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi*, 12 (1), 51-69.
- Ünüvar, T., G. (2006). An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Andorganizational Citizenship Behavior. Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.
- Van Dyne, L., Graham, J.,W. ve Dienesch, R., M. (1994) Organizationalcitizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation, *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.
- Vergiliel T., M. (1998). Yalın Örgütlerin Yönetimi ve Türk İşletmelerine Bu Açından Öneriler, *Uludağ Üni. İibf Dergisi*, 16 (1), Bahar Dönemi.
- Wang, Y., ve Fulop, L. (2007). Work Values and Trust in Subordinates in International Joint Ventures in China, *International Management for Azniba Conference*, 1-22.
- Yapıcı, A. ve Zengin, S., Z. (2003). İlahiyat Fakültesi Öğrencilerinin Değer Tercih Sıralamaları Üzerine Psikolojik Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Örneği, *Değerler Eğitimi Dergisi*, 1(4), 173-206.
- Yeşiltaş, M. ve Keleş, Y. (2010). Otel İşletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36, 113-132.
- Yeşiltaş, M., Türkmen, F. ve Ayaz, N. (2011). Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Prestijin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkileri, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12 (2), 171-189.

- Yıldırım, S. (2007). Motivasyon ve Çalışma Yaşamında Motivasyonun Önemi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Yılmaz, K. (2009). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki, Dumlupınar Üniversitesi, *OMÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1-14.
- Yığittir, S. (2012). İlköğretim 5.Sınıf Öğrencilerinin Değer Yönelimlerinin Rokeach ve Schwartz Değer Sınıflandırmasına Göre Değerlendirilmesi, *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19, 1-15.
- Yoon, M., H. ve Suh, J. (2003). Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality As External Effectiveness of Contact Employees, *Journal of Business Research*, 56, 597-611.
- Yurtseven, İ., Personel Davranış ve Tutumu Misafir Memnuniyetinde İlk Sırada, <http://www.turizm gazetesi.com>, Erişim Tarihi: 15.01.2013.
- Yücel, C. ve Samancı, G. (2009). Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (1), 113-132.
- Yücel, C., ve Karataş, E. (2009). Eğitim Yöneticilerinin Benimsedikleri İş Değerleri, *Ege Eğitim Dergisi*, 10 (2), 70-101.

EKLER

EK: 1

Çalışanların İş Değer Algısının Örgütsel Vatandaşlığa Etkisini Belirlemeye Yönelik Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, “Çalışanların İş Değer Algısının Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” ‘yı amaçlayan yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar, bilimsel bir çalışmada kullanılacağından isim belirtmenize gerek olmayıp, elde edilen bilgiler kesinlikle araştırmanın amacı dışında kullanılmayacaktır.

Katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Kutlay ORHAN

Yrd.Doç. Dr. Gonca KILIÇ

Afyon Kocatepe Üniversitesi
Turizm İşlet. ve Otel. Yüksekokulu
E-mail: kutlay_orhan@hotmail.com (Tel: 0 505 785 07 35)

Afyon Kocatepe Üniversitesi
Turizm İşlet. ve Otel. Yüksekokulu

I. BÖLÜM

Lütfen durumunuza uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1. **Cinsiyetiniz:** () Kadın () Erkek
2. **Yaşınız:** () 20 ve altı () 21-30 () 31-40 () 41-50 () 51 ve üzeri
3. **Medeni Durumunuz:** () Evli () Bekar
4. **Aylık Gelir Düzeyiniz:**(Lütfen belirtiniz).
5. **Eğitim Durumunuz:** () Okur-Yazar () İlköğretim () Lise () Önlisans
() Lisans () Lisansüstü
6. **Hangi Düzeyde Turizm Eğitimi Aldınız?**
() Almadım () Turizm ve Otel. Mes. Lisesi () Turizm Önlisans
() Turizm Lisans () Turizm Lisansüstü () Diğer.....(Lütfen belirtiniz).
7. **İşletmedeki Göreviniz:**.....(Lütfen belirtiniz).
8. **Çalıştığınız Bölüm:**
() Ön Büro () Yiyecek-İçecek () Kat Hizmetleri () Muhasebe
() Teknik Servis () Satış-Pazarlama () İnsan Kaynakları () Diğer.....(Lütfen belirtiniz).
9. **Turizm sektöründe çalışma süreniz ne kadardır?**.....yıl.....ay (Lütfen belirtiniz).
10. **Kadro Durumunuz:**
() Daimi () Geçici-Sezonluk () Diğer.....(Lütfen belirtiniz).

**** Lütfen Arka Sayfayı Çeviriniz**** →

II. BÖLÜM: ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ANKETİ

No	Sayın Katılımcı, Lütfen aşağıda belirtilen ifadelere katılma derecenizi, aşağıda verilen puanlamaya göre sizin için uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz. (1=HİÇBİR ZAMAN, 2=NADİREN, 3=ARA SIRA 4=ÇOĞU ZAMAN 5=HER ZAMAN)	Her Zaman	Çoğu Zaman	Ara Sıra	Nadiren	Hiçbir Zaman
1	Otelde yeni çalışmaya başlayan kişilerin, çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.	5	4	3	2	1
2	Çalışma arkadaşlarıma işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum.	5	4	3	2	1
3	İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarımla işlerini onlar için yaparım.	5	4	3	2	1
4	İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.	5	4	3	2	1
5	Bana verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem.	5	4	3	2	1
6	İşe zamanında gelirim.	5	4	3	2	1
7	Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.	5	4	3	2	1
8	Çalıştığım otelin kurallarına harfiyen uyarım.	5	4	3	2	1
9	Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım.	5	4	3	2	1
10	Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.	5	4	3	2	1
11	Çalışma arkadaşlarımla haklarına zarar vermektan kaçınırım.	5	4	3	2	1
12	Çalışma arkadaşlarımla etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.	5	4	3	2	1
13	Otel içerisinde yaşanan küçük olayları büyütmem.	5	4	3	2	1
14	Çalışma ortamında yaşanan olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.	5	4	3	2	1
15	Karşılaşılan önemsiz sorunları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.	5	4	3	2	1
16	Otelin verdiği hizmetlerden mutlaka kusurlu bir yan bulurum.	5	4	3	2	1
17	Çalıştığım otel ile ilgili gelişmeleri takip ederim.	5	4	3	2	1
18	Çalıştığım otelin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.	5	4	3	2	1
19	Otel tarafından yapılan toplantılara aktif olarak katılırım.	5	4	3	2	1
20	Otel ile ilgili ilanlar, mesajlar veya yazılı materyaller dikkatimi çeker.	5	4	3	2	1

**** Lütfen Arka Sayfayı Çeviriniz** →**

III. BÖLÜM: İŞ DEĞER ANKETİ

No	Sayın Katılımcı, Lütfen aşağıda belirtilen ifadelere katılma derecenizi, aşağıda verilen puanlamaya göre sizin için uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz. (1= HİÇ KATILMIYORUM, 2= AZ KATILYORUM, 3= ORTA DÜZEYDE KATILYORUM 4= ÇOK KATILYORUM, 5= TAMAMEN KATILYORUM)	Tamamen Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Az Katılıyorum	Hiç Katılmıyorum
1	Çalıştığım otelde; düzenli iş programlarının olması önemlidir.	5	4	3	2	1
2	Çalıştığım otelde; bana iş güvencesi sağlanması önemlidir.	5	4	3	2	1
3	Anlaşılır ve açık prosedürlerin olması işimi rahatlatmaktadır.	5	4	3	2	1
4	İşimin özel hayatıma zaman ayırmama fırsat vermesinden memnunum.	5	4	3	2	1
5	Çalışma şartlarımın rahat olması önemlidir.	5	4	3	2	1
6	Çalışma arkadaşlarımla konuşma fırsatı bulabilmeliyim.	5	4	3	2	1
7	İşimde zihinsel ve düşünsel yeteneklerimi kullanabilmeliyim.	5	4	3	2	1
8	İşimde yaratıcılık ve kendime has yetenekleri kullanabilmeliyim.	5	4	3	2	1
9	Yaptığım işin topluma da bir katkısı olmalıdır.	5	4	3	2	1
10	İş yerimde sosyal etkinliklerin olması benim için önemlidir.	5	4	3	2	1
11	İşim bilgi ve becerilerimi sürekli geliştirmelidir.	5	4	3	2	1
12	İşimi yaparken inisiyatif kullanabilmeliyim.	5	4	3	2	1
13	Yaptığım işin bana başarı duygusunu vermesini isterim.	5	4	3	2	1
14	İşimin gerektirdiği faaliyetlerdeki çeşitlilik beni mutlu eder.	5	4	3	2	1
15	İşimde yükselme olanaklarının olması benim için önemlidir.	5	4	3	2	1
16	İşim bana iyi bir gelir sağlamalıdır.	5	4	3	2	1
17	İşim, başkalarının işini yönetme ve denetleme fırsatını vermelidir.	5	4	3	2	1
18	Yaptığım işten dolayı insanlar bana saygı duymalıdır.	5	4	3	2	1
19	İşim çalıştığım otel açısından yeterince önemli olmalıdır.	5	4	3	2	1
20	İşim benim bağımsız çalışmama olanak vermelidir.	5	4	3	2	1
21	İşimde risk ve sorumluluk üstlenebilmeliyim.	5	4	3	2	1

Yukarıdaki bilgilere ek olarak farklı düşünceleriniz varsa lütfen belirtiniz:

.....

.....

.....

.....