



T.C.
NEVŞEHİR HACIBEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

**ÖZEL KONAKLAMA TESİSLERİNDE ALGILANAN
ETİK İKLİMİN İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: NEVŞEHİR İLİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Şerife AKBURAK

Tez Danışmanı
Doç. Dr. İbrahim İLHAN

NEVŞEHİR
Haziran 2019

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Şerife Akburak

20. / 06 / 2019



Tez Yazım Kılavuzuna Uygunluk

"Özel Konaklama Tesislerinde Algılanan Etik İklimin İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma" adlı Yüksek Lisans / Doktora tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmıştır.

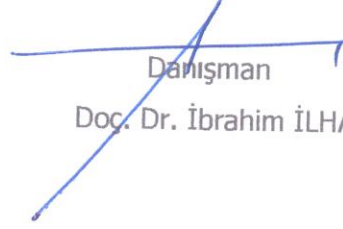
Tezi Hazırlayan

Şerife AKBURAK



Danışman

Doç. Dr. İbrahim İLHAN



Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Doç. Dr. Duygu Eren

Doç. Dr. İbrahim İlhan danışmanlığında Şerife Akburak tarafından hazırlanan "Özel Konaklama Tesislerinde Algılanan Etik İklimin, İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma" adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

20.../06/2019

JÜRİ

İMZA

Danışman : Doç. Dr. İbrahim İlhan
Üye : Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Emin ARSLAN

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 02/08/2019 tarih ve 2019.30.706 sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

02/08/2019

Doç. Dr. Vedat AKTEPE
Müdür

Doç. Dr. Vedat AKTEPE
Müdür

Özel Konaklama Tesislerinde Algılanan Etik İklimin İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma

Şerife AKBURAK

**Nevşehir Hacıbektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Haziran 2019**

Danışman: Doç. Dr. İbrahim İLHAN

ÖZET

Bu çalışma, algılanan etik iklimin iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisinin Nevşehir ilinde yer alan T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı özel konaklama tesislerinde araştırılması üzerinedir.

Araştırma, Nevşehir ilinde yer alan özel konaklama tesislerinin mevcut durumunu belirlemeyi amaçlamasından dolayı tanımlayıcı, etik iklim algılamalarının iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamasından dolayı da nedensel ve açıklayıcı niteliktedir.

38 özel konaklama tesisinde çalışan iş gören sayısı 707'dir. Bu sayı işletmelerle yapıla birebir görüşmelerde, tesislerinin bildirdikleri sayıların toplamıdır ve araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Tesislerde yüz yüze görüşme yolu ile yapılan 300 anketin, 36 tanesi eksik işaretleme ve yetersiz bilgi nedeniyle çalışma dışında bırakılmıştır. Analizler için geçerli anket sayısı 264'tür. Çalışmada Cronbach Alfa güvenilirlik testi, aritmetik ortalama, yüzde, korelasyon ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçlarında, Önemseme, kurallar ve bağımsızlık iklimlerinin iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğu ancak araççılık ve kanun ve kodlar iklimleri ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Önemseme, kurallar ve bağımsızlık iklimleriyle iş performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisinin olduğu, araççılık ve kanun ve kodlar iklimleriyle iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlar neticesinde H₁ ve H₂ ana hipotezleri kısmen kabul edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Etik İklim, İş Tatmini, İş Performansı.

The Effect of Perceived Ethical Climate on Job Satisfaction and Job Performance in Special Accomodation Facilities: A Research in Nevsehir Province

Şerife AKBURAK

Nevsehir Hacibektas Veli University, Institute of Social Science

Department of Tourism Management, M.B.A., June, 2019

Supervisor: Ass. Prof. İbrahim İLHAN

ABSTRACT

This study is about research the effect of perceived ethical climate on job satisfaction and job performance in special accomodation facilities in Nevsehir province.

The research is descriptive to aim determine the current situation in special accomodation facilities in Nevsehir and it is also a causal and explanatory study because it aims to reveal the effect of ethical climate perceptions on job satisfaction and job performance.

The number of employees in 38 facilities are 707. This total number of employees had been taken through facilities which had declared by themselves and constitute the universe of the research. 300 questionnaires conducted by face-to-face interviews. 36 questionnaires were excluded from the study due to incomplete marking and insufficient informations. The number of valid questionnaires are 264 for the analysis. Cronbach Alpha reliability test, arithmetic mean, percentage, correlation and multiple regression analysis were performed. In the results of the analysis, it was determined that there is a positive and significant relationship between ethical climate sub-dimensions caring, rules, independence climates and job satisfaction. There is no significant relationship between instrumentality and laws and professional codes and job satisfaction. There is a positive an significant relationship between caring, rules and independence climates and job performance but however, there as no significant relationship between instrumentality and laws and proffesional codes climates and job performance. Regarding to results of analysis H_1 and H_2 main hypotesises are partly excepted.

Keywords: Perceived Ethical Climate, Job Satisfaction, Job Performance

TEŞEKKÜR

Tezin hazırlanma aŐamasında, bilgisini, tecrübelerini ve eleŐtirilerini esirgemeyerek, bana yol gösteren kıymetli hocam Sayın Doç. Dr. İbrahim İlhan'a teŐekkürlerimi sunuyorum.

Bugünlere gelmemde, varlığıyla azmetmemi, sabretmemi ve vazgeçmememi, her düŐtüğümde kalkmamı sağlayan, hayat ışığı, canım kızım N. Ebru Altınok'a teşekkür ederim.

Kendi hayallerim ve hedeflerim uğruna çıktığım bu yolda, her daim desteklerini benden esirgemeyen, bana sabreden ve yardımcı olan sevgili annem Neriman Akburak ve sevgili babam Bünyamin Akburak, kız kardeşlerim sevgili Gül Akburak Güner ve Őengül Akburak Öz'e teŐekkürlerimi bir borç bilirim. Sizler olmasaydınız bunu başaramazdım.

Burada adlarını tek tek yazamadığım, beni yalnız bırakmayan, her şekilde ve koşulda bana destek olan tüm dostlarıma ve iş arkadaşlarıma da ayrıca teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	i
KILAVUZA UYGUNLUK	ii
KABUL VE ONAY SAYFASI	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
TABLolar LİSTESİ	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ETİK İKLİM KAVRAMI VE BOYUTLARI

1.1. Etik İklim Kavramı	3
1.2. Etik İklim Alt Boyutları	4
1.2.1. Önemseme İklimi	5
1.2.2. Kanun ve Kodlar İklimi	6
1.2.3. Kurallar İklimi.....	6
1.2.4. Araççılık İklimi	7
1.2.5. Bağımsızlık İklimi	7
1.3. Etik İklim Belirleyicileri	8

1.4. Etik İklimin Sonuçları ve Önemi	9
---	----------

İKİNCİ BÖLÜM

ETİK İKLİMİN İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI İLE İLİŞKİSİ

2.1. İş Tatmini Kavramı	12
--------------------------------------	-----------

2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	13
--	-----------

2.2.1. Bireysel Faktörler.....	13
--------------------------------	----

2.2.1.1. Cinsiyet.....	14
------------------------	----

2.2.1.2. Yaş.....	15
-------------------	----

2.2.1.3. Eğitim	16
-----------------------	----

2.2.1.4. Kişisel Özellikler.....	16
----------------------------------	----

2.2.1.5. Tecrübe	16
------------------------	----

2.2.1.6. Medeni Durum	17
-----------------------------	----

2.2.2. Örgütsel Faktörler.....	17
--------------------------------	----

2.2.2.1. İş ve İşin Niteliği	17
------------------------------------	----

2.2.2.2. Ücret, Ödül ve Ceza Yönetimi	18
---	----

2.2.2.3. Çalışma Koşulları	19
----------------------------------	----

2.2.2.4. Terfi Uygulamaları	20
-----------------------------------	----

2.2.2.5. Yöneticiler ve Çalışma Arkadaşları.....	20
--	----

2.2.2.6. Yetkilendirme	21
------------------------------	----

2.2.2.7. İletişim	22
-------------------------	----

2.3. İş Tatminin Sonuçları	22
---	-----------

2.3.1. Olumlu Sonuçları	22
-------------------------------	----

2.3.2. Olumsuz Sonuçları.....	22
2.4. Etik İklimin İş Tatmini ile İlişkisi	25
2.5. İş Performansı Kavramı	29
2.5.1. İş Performansı Kavramının Önemi.....	30
2.5.2. İş Performansını Etkileyen Faktörler.....	31
2.5.2.1. Kişisel Faktörler	31
2.5.2.2. Örgütsel Faktörler.....	31
2.5.2.3. Çevresel Faktörler.....	32
2.6. Etik İklimin İş Performansı ile İlişkisi.....	32

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

NEVŞEHİR İLİ ÖZEL KONAKLAMA TESİSLERİNDE ETİK İKLİM ALGILAMALARI İLE İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI DÜZEYLERİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	34
3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri	38
3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları	39
3.4. Araştırmanın Evreni, Örneklem ve Sınırlılıkları	40
3.5. Araştırma Verilerinin Analizi	43
3.6. İstatistiksel Analizler ve Bulgular.....	43
3.6.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler	44
3.6.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	47
3.6.3. Değişkenlerin İlişkilerine Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları.....	50

3.6.4. Değişkenlere Yönelik Uygulanan Çoklu Regresyon Analizi Bulguları ve Hipotez Testleri	52
Sonuç ve Öneriler	55
Kaynakça	58
Ek 1: Anket Formu	78
Özgeçmiş	81



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Ahlaki Karar Alma Süreci.....	4
Şekil 2. Teorik Etik İklim Boyutları	5
Şekil 3. Araştırmanın Kavramsal Modeli.....	37



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Özel Konaklama Tesislerinin Taşması Gereken Özellikler	36
Tablo 2. Evren büyüklüklerine ilişkin örneklem sayıları	40
Tablo 3. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Nevşehir İli Özel Tesis Belgeli Oteller Listesi	41
Tablo 4. Algılanan Etik İklim Güvenilirlik Testi	43
Tablo 5. İş Tatmini Güvenilirlik Testi.....	43
Tablo 6. İş Performansı Güvenilirlik Testi	43
Tablo 7. Demografik Özelliklere İlişkin Analiz Sonuçları	45
Tablo 8. Etik İklim Algılamalarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	47
Tablo 9. İş Tatmini Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	48
Tablo 10. İş Performansı Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	49
Tablo 11. Algılanan Etik iklim ile İş Tatmini ve İş Performansına Yönelik Korelasyon Katsayıları	50
Tablo 12. Etik İklim Alt Boyutları ile İş Tatmini Çoklu Regresyon Analizi Bulguları .	52
Tablo 13. Etik İklim Alt Boyutları ile İş Performansı Çoklu Regresyon Analizi Bulguları	52

GİRİŞ

Turizm endüstrisi, teknolojinin küreselleşmesi, online satış kanalları ve daha bilinçli seyahat planlamalarıyla giderek büyümektedir. Seyahat edenlerin ne istediklerini bilerek, bilinçli tercihlerde bulunmaları neticesinde son yıllarda özel konaklama tesisleri, en gözde konaklama mekânlarından biri haline gelmiştir.

Konaklama işletmeleri yapısı itibariyle emeğin yoğun, otomasyonun sınırlı, üretim ve tüketimin eş zamanlı ve müşteri-iş gören ilişkisinin yoğun olduğu işletmelerdir. Bu özelliklerinden dolayı insan faktörü giderek artan bir önem kazanmaktadır. İşletmelerin uzun vadede varlığını devam ettirebilmesinin, karlılığını artırabilmesinin ve rekabet avantajı elde edebilmesinin iş gören verimliliğine bağlı olduğu düşünülmelidir (Ulutaş, 2015).

Özel konaklama tesisleri, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yaptığı tanımda yer aldığı üzere, özel tasarlanmış, temalı ve/veya tarihi değeri bulunan tesisler olduğu için konaklamalarında daha özel deneyimler yaşamak, kendilerini evlerinde hissetmek ve birebir hizmet almak isteyen yerli ve yabancı turistlerin tercih nedenidir.

Çalışmanın yapıldığı Nevşehir ili, dünya çapında çok iyi bilinen volkanik kaya oluşumları ve geçmiş medeniyetlerin bu kaya oluşumlarla yaptıkları kilise, ev, yeraltı şehirleri ile ünlüdür. Nevşehir ilinde yer alan 38 (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre) özel konaklama tesisinin pek çoğu bu kaya oluşumlardan yapılan mekanlar ile eski evlerin, yine Nevşehir ilinde yer alan Kültür Varlıklarını Koruma ve Müzeler Genel Müdürlüğü'ne sunulan özel projeler ve izinler neticesinde restore edilerek yapılmıştır.

Özel konaklama tesislerinin daha çok aile işletmeleri olmaları sebebiyle, genellikle sahiplerinin kişilik özellikleri ile ruh ve duygu durumlarını yansıttıkları söylenmektedir. Bu bağlamda, özel konaklama tesislerindeki iş görenlerin çalıştıkları işletmelerde etik bir iklimin olması ya da olmaması, iş tatmini ve iş performansı

düzeyleri, emeğin yoğun olarak kullanıldığı bir sektör olan turizm açısından önemli bir çalışma konusudur. Kurumsal işletmelerde, yöneticilerin yönetim şekilleri, iş görenlerin görev talimatları ve uyulması gereken kurallar ve prosedürlerin bulunma durumu, kanunların uygulanması ile sahiplerinin işletmeci olarak iş başında buldukları özel konaklama tesislerinde bu tarz uygulamaların uygulanabilmesi arasında büyük farklılıklar olabilir. Daha önce özel konaklama tesislerinde iş görenler üzerinde bu tarz bir çalışmanın yapılmamış olması nedeniyle, literatüre katkı sağlayacağı ve ileriki çalışmalara da ışık tutacağı kanaatiyle çalışmanın konusu özel konaklama tesislerinde algılanan etik iklimin, iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisi olmuştur.



1. BÖLÜM

ETİK İKLİM KAVRAMI VE BOYUTLARI

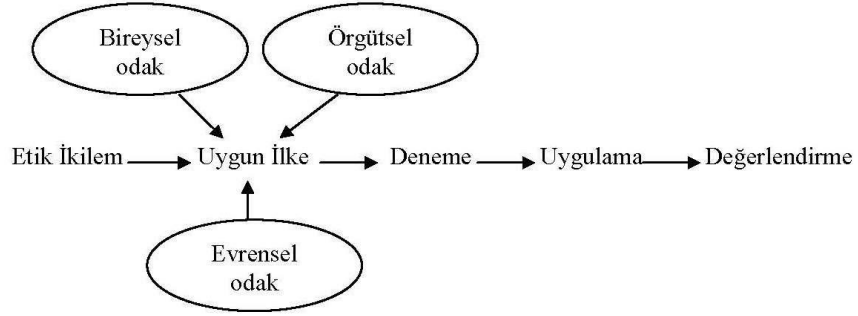
1.1. Etik İklim Kavramı

Ahlaka uygunluk, etiksel iklim, meslek ahlakı ya da ahlaki çevre olarak da ifade edilen etik iklim; örgütlerde iş görenlerin nasıl karar aldıklarını, doğrunun ve yanlışın ne olduğunu belirleyen algılardır (Victor ve Cullen, 1988). Etiksel içeriğe sahip örgütsel uygulamalar ile işlemlere ilişkin algılamalar ve kişilerin etik kurallarla ilgili genel algılamasıdır (Victor ve Cullen, 1988; Cullen, Victor ve Bronson, 1993). Bu nedenle, hem ahlaki felsefeden, hem de kişisel ahlaki gelişmelerden farklı olarak etik iklim, örgütleri ilgilendiren bir kavram olarak tanımlanmıştır (Victor ve Cullen, 1988).

Etik iklim, psikolojik olarak anlamlı algılamalardır ve doğrudan gözleme dayanır. Etik iklimle karşılaşıldığında, bunun nasıl algılandığı ve nasıl çözümlendiğini ifade eder (Wimbush ve Shepard, 1994). Etik iklim, iş görenlerin örgütün çalışma şekline dair ortak algılamalarıdır ve nicelik yönünden ölçülebilmektedir (Schein, 1985). Etik iklim, örgütte ideal ortamı oluşturarak, davranışlar, algılar ve uygulamalarla, iş görenlerin bilinçlenmelerine ve etik kararlar vermelerine yardımcı olmaktadır (Erakovich vd, 2002, Doğan ve Kılıç, 2012).

Örgütlerin, nispeten farklı etik iklim biçimleri geliştirmeleri beklenebilir (Victor ve Cullen, 1988). Bununla birlikte, Victor ve Cullen'in 1987 yılında yaptıkları bir araştırmada, bir örgütte, baskın bir etik iklim türü olmasına rağmen, tek bir etik iklim türü olmadığını tespit etmişlerdir. Örgüt kültürünün algılanışı, bireylerin buldukları pozisyonlar ve gruplar ile mesleki tecrübelerindeki farklılıklar sebebiyle örgüt içerisinde değişiklikler gösterebilir (Schwepker, 2001).

Örgütlerde, etik iklimin yer aldığı ahlaki karar alma aşamalarını açıklayan süreç, beş aşamadan oluşmaktadır (Bkz. Şekil 1).



Şekil.1. Ahlaki Karar Alma Süreci (Upchurch, R, 1988)

İlk aşamada problem tespit edilir. İkinci aşamada, problemlerin çözümünde gerekli olan bilgi araştırılır. Bu aşamada bireyin etik iklim algısı problemi tanımlamasında etkili olur. Üçüncü aşamada iş gören, ikilem ve problemleri çözmek için etik iklim alt boyutuna odaklanır. Dördüncü aşamada, etik strateji uygulanır. Son aşamada ise, kararın alınmasında etkili olan etik iklimin pozitif ve negatif yönlerini değerlendirilir. Etik ilkelerin anlaşılır olması, iş görenlerin, problemler ile etik ikilemlerin tanımlanması ve çözümlenmesinde nasıl hareket edeceklerini bilmelerinde faydalı olmaktadır (Randal, 1988, Yurdakul, 2013).

1.2. Etik İklim Alt Boyutları

Gilligan (1982), Kohlberg (1984), Haan ve Cooper (1985)'in yapmış oldukları araştırmalardan yola çıkarak, Victor ve Cullen (1988) örgütlerdeki algılanan etik iklimin boyutlarını teorik olarak açıklamışlardır.

		Analiz Odağı		
		Bireysel	Yerel	Küresel
E t i k Ö l ç ü t	Egoizm	Kişisel Çıkar	Örgüt Çıkarı	Verimlilik
	Cömertlik	Arkadaşlık	Ekip Çıkarı	Sosyal Sorumluluk
	İkkelilik	Kişisel Ahlak	Örgüt Kuralları ve Prosedürleri	Kanunlar ve Mesleki İlkeler

Şekil 2. Teorik Etik İklim Boyutları (Victor ve Cullen, 1988)

Etik ölçütler boyutu egoizm, cömertlik ve ikkelilik kategorilerinden; analiz odağı boyutu ise bireysel, ulusal (yerel) ve küresel kategorilerinden oluşmaktadır. Tüm bu kategoriler, Araççılık, Önemseme, Bağımsızlık, Kanunlar ve Kodlar ile Kurallar olarak ifade edilen etik iklim alt boyutlarını oluşturmaktadır. Analiz odağı, etik kararları örgütsel kararlara uygulamak için kullanılan ahlaki akıl yürütmenin kaynağını ve/veya etik analizlerde neyin dikkate alınabileceğine ilişkin sınırları belirleyen bir referans grubudur (Victor ve Cullen, 1988).

1.2.1. Önemseme İklimi

Bu iklim boyutunda, iş görenler, yasalar ya da kuralların daha az farkında olma eğilimindedirler. Arkadaş ve dost olunan diğer iş görenler ile örgütün refahı gözetilir (Victor ve Cullen, 1988). Bu boyut önemseme olarak adlandırılmaktadır ve yardımseverlik kategorisi içinde yer alır (Doğan ve Kılıç, 2014).

Etik sorunların ve ikilemlerin çözümünde, öncelikli olarak başkalarının iyiliği gözetilmektedir (Sims ve Kroeck, 1994). Bu tip iklim, örgütler açısından istihdamı en iyi ve en doğru şekilde gerçekleştirmeyi temsil eder. Ana unsur, işlevsel ve

demokratik olmasıdır. Yardımseverlik, arkadaşlık, dostluk, iş görenler arası ilişkiler ile grup ve örgüt bağlılığına teşvik etmeyi hedef alır (Akkoç, 2012).

Sosyal sorumluluk açısından, örgüt dışındaki unsurların (bireyler, kurumlar, çevre, doğa, ekoloji vs.) düşünülme ve dikkate alınmaktadır (Victor ve Cullen, 1988).

1.2.2. Kanunlar ve Kodlar İklimi

Kanunlar ve kodlar ikliminde, iş görenlerin diğer iklimlere karşı, daha az duyarlı olma eğiliminde oldukları söylenebilir. Yasalar, kanunlar ve meslek örgütlerinin belirlediği kodlar, tamamen dışsaldır (bireysel ve örgütsel etik anlayış alanı dışında) ve tercih sebebi olmaksızın uyulması zorunludur (Victor ve Cullen, 1988).

Bu iklim, ilkelilik kategorisine karşılık gelmektedir. Çalışanlar, etik ikilem ve sorunların çözümünde, yasalar, kanunlar ve profesyonel kodlara uygun şekilde hareket etmektedirler (Doğan ve Kılıç, 2014).

1.2.3. Kurallar İklimi

Kuralların kaynağı, örgütlerin dışında oluşturulan ancak örgütler arası kurallar sisteminin bir parçası olarak kullanılan soyut kavramlar olabilir (Kornhauser, 1962; Scott, 1966, Victor ve Cullen, 1988).

Bireysel anlamda, kurallar, iş görenlerin, kendi ahlaki düşünceleri ön plandadır ve içsel olarak tanımlanabilir. Ulusal (Yerel) anlamda, kuralların kaynağı kuruluştur. Küresel anlamda ise, kuralların kaynağı dışsaldır (Hukuk Sistemi, Meslek Örgütleri, Hükümet vs.). Ulusal (Yerel) ve Küresel bağlamda, kuralların kaynakları dışsal olduğu için, iş görenlerin kişisel etik tercihlerine bakılmaksızın karar alınır (Victor ve Cullen, 1988). İş görenler, etik ikilem ve sorunların çözümünde, örgütte geçerli politikaları göz önüne almaktadırlar (Doğan ve Kılıç, 2014).

1.2.4. Araççılık İklimi

Egoizm kategorisine karşılık gelen bu boyutta, iş görenler ile örgütler, etik ikilemlerin ve sorunların çözümünde, kendi çıkarlarını ve kazançlarını göz önünde bulundurmaktadırlar (Victor ve Cullen, 1988).

Egoizm ölçütü, iş görenin kendi ihtiyaç (kişisel kazanç, kendini savunma) ve tercihlerinin dikkate alınması, örgütün çıkarları ise kar, stratejik avantaj vb. dikkate alınarak tanımlanır (Victor ve Cullen, 1988). İş gören için cezadan kurtulma, örgüt için ise mükafatlandırma şeklinde açıklanabilen örgütsel etik davranıştır. Çoğu zaman, kişisel ve örgütsel etkinlik ile maliyetlerin hedef olduğu bir iklime yol açar (Akkoç, 2012).

Bu iklimde karşımıza çıkan verimlilik, sistemin menfaatine ilişkin değerlendirmeler olarak tanımlanır. İhtiyaç ve tercihlere sahip olduğu anlaşılan birleşik ve bölünmez bir referanstır (Victor ve Cullen, 1988).

1.2.5. Bağımsızlık İklimi

İkelilik kategorisinde yer alan bağımsızlık iklimi, etik iklim ve sorunların çözümünde, kişinin kendi değer yargıları ve ahlaki inançlarını temel almasını ifade etmektedir (Sims ve Kroeck, 1994).

İş görenler, örgütün veya içinde buldukları çalışma grubundan daha ziyade somut ve kişisel olmayan, tutum ve eylemleri merkez alır. Örgüt kuralları, bir ikilem (iki seçenek arasında kalıp, kişiyi, istemediği halde, bunlardan birini yapmaya zorlayan durum) olması durumunda, iş görenlerin aldıkları kararlarda, belirli kurallara, prosedürlere ve standartlara göre hareket etmelerini gerektirir (Akkoç, 2012).

1.3. Etik İklim Belirleyicileri

1988 yılında Victor ve Cullen tarafından yapılan araştırmada, etik iklimin belirleyicileri olarak sosyal-kültürel çevre, örgütsel yapı ve örgüte özgü faktörler olarak belirtmişlerdir (Ulutaş, 2015). Sosyo-kültürel çevre; örgütlerin içinde buldukları toplumun gelenek, görenek, örf ve adetlerini dikkate alarak birtakım yapılar da geliştirmeleri gerektiğini ifade etmektedir.

Örgütsel yapı ve örgüte özgü faktörler ise, örgüt geçmişi ile iş görenlerinin geçmişine ait, örgütü diğer örgütlerden farklı kılan özelliklerdir (Kaplan, 2010).

Özel Konaklama Tesisleri, genellikle aile işletmesi niteliğinde oldukları için, büyük ve kurumsal işletmelerin uyguladıkları gibi standartlar oluşturamamakta ve denetimlere olanak vermemektedirler. İş gören profilleri, kurallar, prosedürler ve uygulamalar büyük ve kurumsal işletmelerden oldukça farklı olabilmektedir (Akan, 2007).

Yöneticilerin, iş görenlerin ahlaklı davranmaları için teşvik edildiği etik bir kültür oluşturması önemlidir. Örgütte kritik önem arz eden diğer değişkenlerle birlikte, etik değerlerin oluşturulması sayesinde, iş görenler daha yüksek düzeyde etik davranışlara sahip olmaktadır. (Baker, Hunt ve Andrews, 2006).

Teknoloji alanında yaşanan hızlı gelişmeler, örgüt faaliyetlerinin ve uygulamalarının dış çevreleri tarafından yakından izlenmelerine imkân tanımakta ve etik olmayan uygulamalar, örgütlerin mevcut ve gelecekteki değerine zarar vermektedir (Cullen vd, 1989). Bunların sonucu ise örgütler için finansal risk oluşmaktadır. Ayrıca, örgütlerde etik iklimin bulunmaması veya etik olmayan iklimlere sahip olmaları, iş görenlerde çeşitli olumsuz sonuçlar doğurmakta, hem bireysel, hem de örgütsel verimlilik düşüşüne sebep olmaktadır (Çetin vd. 2015).

Literatürde etik iklimi etkileyen kişiye özgü etkenler arasında; cinsiyet, eğitim durumu, hizmet süresi, aile, din, medeni durum, yaş vb. olarak vurgulanmaktadır (Ulutaş, 2015). Ayrıca içinde bulunulan toplum, kişilerin temel değerlerini

etkilemektedir (Bourne ve Snead, 1999). Bireyin vicdanı, etiğin zorlayıcı gücüdür (Karslı, 2004).

Victor ve Cullen (1988) bireyin örgüt içerisindeki çalışma süresinin oldukça önemli olduğunu, çalışma süresi arttıkça, yardım sever davranışlarının da artacağını, dolayısıyla etik iklimin oluşmasına katkı sağlayacağını ifade etmiştir (Ulutaş, 2015).

Tüm bu faktörler, örgütlerin etik iklim oluşturmaları konusunda itici güç teşkil etmektedir (Cullen vd, 1989).

1.4. Etik İklimin Sonuçları ve Önemi

Etik, iş görenlerin davranışlarını yönlendirmede kullanılacak ve önem arz eden yönetsel faktörlerden biridir. Üst yönetim, tüm iş görenlerin anlayabileceği etik kodlarla, ahlaki beklentileri açık bir şekilde ortaya koyarak iş görenlerin tutum ve davranışlarını değiştirebilirler. Ayrıca yöneticiler mükafat sistemi de kullanarak, örgütte içinde olumlu etik iklim yaratabilirler (Özyer 2010).

Örgütte bulunan etik iklim türü, iş görenlerin örgütte yaşadıkları etik ikilem ve problemleri belirlemekle kalmaz ayrıca bu ikilem ve problemlerin çözüm yollarını da gösterir. Etik iklim, yöneticilerin ve iş görenlerin kararlarını etkileyerek, etik ikilem ve problemler karşısındaki davranışları üzerinde de belirleyicidir (Eser 2007).

Her örgütün kendine has, farklı etik iklim türleri bulunur. Bu iklimler, üst yönetimin farklı stratejileri oluşturmalarını gerektirir. Yönetim, mevcut etik iklim türüyle bağlantılı olarak, belirlenen amaca ulaşmak için yeni yollar ve yöntemler geliştirerek, iş görenlerin etik davranışlarını, güçlendirmeye ve teşvik edecek uygulamalar yapabilmektedirler (Deshpande 1996).

Wheeller (1995)'a göre, etik iklimin olmadığı örgütlerde karşılaşılabilecek olumsuz durumlar aşağıdaki gibidir;

- Müşteri güveninin sarsılması ve bir daha o işletmeye gelmemesi,

- İşletmeyle ilgili olumsuz yorumlar yaparak işletmenin imajına zarar gelmesi
- Olumsuz yorumlar sonucunda uzun vadede işletmenin satışlarının düşmesi ve finansal zarar,
- Personel arasında iletişim kopuklukları, bilgi gizleme işletmenin operasyonel başarısına zarar verir,
- Çalışan motivasyonun azalması, işe devamsızlık ve iş bırakmalar nedeniyle hizmet kalitesinin düşmesi,
- Güven duygusunu yitiren müşteri ve çalışanların işletmeye açtıkları davaların maliyetlerinin işletmelere hem maddi hem de manevi olarak zarar vermesi,
- Uygun yöntem ve metotların tatbik edilememesi sonucu verimliliğin düşmesi, verimlilik düşüşü, maliyetleri arttırmaktadır,
- Çalışanların genellikle kendilerini ve kurumlarını savunma durumunda kalmaları ve uzun vadede yaratıcı güçlerini sistem ve organizasyonu cezalandırmak için kullanmaları da turizm işletmeleri için olumsuz olmaktadır.

Etik iklim, örgütlerde ahlaki kararların alınmasında çok etkilidir. Etik iklimi olmayan veya zayıf olan örgütlerin, iş görenler üzerinde kontrol sağlamaları güçleşir, bu nedenle ihmaller ortaya çıkabilir. Yanlış seçimler ve kararlara neden olabilir. Stratejiler, hedefler, uygulamalar ve karar alma süreçlerinin, etik iklimlerin, uyumlu olması örgütlerin geleceği ve imajları açısından çok önemlidir (Victor, Cullen ve Stephens, 1989).

Literatür taramalarına göre etik iklimin; iş tatmini, bağlılık, güven, kişisel performans ve örgütsel performans ile pozitif yönde, etik dışı davranış ve ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili olduğu görülmektedir.

Yaratıcılığın bir rekabet avantajı olduğu (Shalley, Gilson ve Blum, 2000), hızla gelişen ve değişen çağımızda, taleplere hızlı bir şekilde cevap verebilmek, karlılığı maksimize etmek, yüksek üretim oranını yakalamak ve rekabetçi olabilmeleri için insan yaratıcılığına ihtiyaçları vardır. Doğal olarak bu durum bireylerin kendilerini rahat hissetmeleri, performanslarını çekinmeden sergileyebildikleri, güven ortamının ve adil koşulların bulunduğu etik iklim ortamlarında gerçekleşebilmektedir

(Çekmecelioğlu, 2005). Bu nedenle örgütler, hem çalışanlarına hem de çevrelerine karşı sorumlu davranarak, ahlaki seçimler yapmak, mümkün olduğunca tarafsız davranmak ve etik anlayışa sahip bir yönetim tarzı edinmekle yükümlüdürler (Büte, 2011).



2. BÖLÜM

ETİK İKLİMİN İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI İLE İLİŞKİSİ

2.1. İş Tatmini Kavramı

İş tatminine ilişkin ilgili araştırmalar, 1930'lu yıllarda başlamıştır (Argo vd., 1993) ancak iş tatmini 1976 yılında Locke tarafından, çalışanın iş ortamında algıladığı olumlu duygusal durum olarak tanımlanmıştır (Quarstein vd., 1992). 1970'li yıllarda, işlerinden tatmin olmuş çalışanların, daha üretken olduğu fikri yaygındı (Christen, Iyer ve Soberson, 2006).

İş tatmini motivasyondan farklı olmasına karşın, kavramın incelenmesi ve tanımlanması motivasyon kuramlarıyla olmuştur (Yüksel, 2005).

İş tatmini kavramını, işin mevcut şartları, işten elde edilen maaş, iş güvenliği, prim, sosyal haklar vb gibi sonuçlar ile bireyin kendi değer yargıları ve beklentilerine bağlı olarak geliştirdiği içsel tepkilerdir (Çekmecelioğlu, 2005).

İş tatmini, bireyin kurallar, değerler, gerçekleşmesini bekledikleri ve umdukları gibi çeşitli değerlendirme sistemlerinden geçerek, mevcut işi ve işinin koşullarına dair geliştirdiği içsel tepkilerdir. İş tatmini, işten elde edilen çıktıların, kişisel olarak değerlendirmesidir (Schneider ve Snyder, 1975).

Çoğalan ihtiyaçlar neticesinde ve bu ihtiyaçların karşılanması sorunuyla karşı karşıya olduğumuz ve çoğu şeyin maddi durum ile ölçüldüğü, tüketimin sürekli arttığı günümüzde, iş, çoğu birey için merkezi bir öneme sahiptir (Aşan ve Erenler, 2008).

İş görenlerin performans ve verimlilikleri onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına bağlıdır (Akıncı, 2002). Özel Konaklama Tesisleri son derece yoğun ve yorucu iş temposuna ve misafir ile birebir hizmet anlayışına sahip oldukları için, işinden tatmin olmayan bir çalışanın yüksek performans ile çalışması, uyumlu ve aktif olması mümkün değildir (Toker, 2007).

Bir işe sahip olmak, işe yaradığını hissetmek, üretebilmek, başarılı olmak ve bunlardan sayesinde edinilen gurur, iş arkadaşlarıyla kurulan dostluklar, işini severek yapmak gibi birtakım manevi unsurlar, iş tatmininin kişinin hayatında son derece önemli bir yerde olduğuna işaret etmektedir (Acar, 2007).

2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini, iş görenden iş görene göre değişebilir ve iş görene özel bir durum olarak değerlendirilebilir. Bir iş gören için tatmin sağlayan bir iş başka bir iş gören için tatminsizlik yaratabilir. Ayrıca, iş tatmini iş görenin değişen istek ve ihtiyaçlarından dolayı zaman içinde değişiklik gösterebilir ve iş göreni tatmin etmeyebilir (Erdil vd., 2004).

Her şeyden önce, işletme sahiplerinin ve yöneticilerinin, çalışanların sadece üretim yapmak ve hizmet vermekle yükümlü olduklarıyla ilgili düşüncelerinden kurtulmaları gerekmektedir. Çünkü insan sosyal bir varlıktır ve çevresindeki her şeyle etkileşim içindedir. Maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmaktadırlar. Bu ihtiyaçlar, çalışanlarda beklentiler oluşturur ve bu beklentilerin karşılanması veya karşılanmaması tatmin seviyelerini belirler. Çalışanların beklentilerinin göz önünde bulundurulması veya bulundurulmaması, işletmelerin başarılarını ve performanslarını olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca iş tatmini sağlamak, işletmelerin sosyal sorumlulukları içinde yer alır (Akıncı, 2002).

2.2.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler; bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim seviyesi, medeni durumu, iş deneyimi, gibi demografik özelliklerinin yanı sıra kişilik, sosyallik, ihtiyaç ve beklentileri, başarıma içgüdüğü, takdir edilme ihtiyacı, inancı, toplumsal ve kişisel değerleri, kültürel farklılıkları ve tutumları gibi özellikleridir (Okpara, 2006). Bu araştırmada bireyin demografik özellikleri üzerinde durulacaktır.

Yapılan araştırmalar göstermiştir ki, iş tatmini sadece iş görenlerin ihtiyaçlarının karşılanmasıyla ilgili değildir. Aynı zamanda iş görenlerin, iş yaşamında ve kişisel hayatlarında önem arz eden unsurlar ile istek ve beklentilerine bağlı olarak iş tatminlerinin değiştiği görülmüştür (İmamoğlu vd., 2004).

Bireyin çalıştığı işletmedeki yönetim, maaş ve terfideki artışlar yaşam tatmini artışını sağlayabilmekte, aksi bir durum ise yaşam tatmininin de düşüşüne neden olabilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008).

2.2.1.1. Cinsiyet

Cinsiyet faktörünün iş tatminiyle bağlantılı olabilme olasılığı, ilk defa 1957 yılında Brayfield ve Wells tarafından yapılan araştırma ile varsayımlaştırılmıştır (Aşan ve Erenler, 2008). Bu araştırmada, kadınlarda iş tatmini ile ilgili anlamlı bir ilişki bulunamazken, erkeklerde iş tatmininde pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır (Kavanagh ve Halpern, 1977). Ancak son zamanlarda yapılan araştırmalar göstermektedir ki; kadınlara çalışma hayatı içerisinde daha aktif olarak rol alması, kadın-erkek rollerinin değişmesi, kadınlara ve erkeklerin, yeme içme, ikamet, dinlenme, eğlenme, sağlık, kültür vb. gibi yaşam tarzını belirleyen koşullarla ilgili olarak giderek koşut hale gelmesi, cinsel kimliğin iş tatmini konusundaki belirleyiciliğini azaltmaktadır. Yine de bu etken, toplumların kültür yapıları ilelkelerin gelişmişlik düzeylerine bağlı olarak hala etkisini korumaktadır (Aşan ve Erenler, 2008).

Kadın alışanların evdeki ile işteki rollerinin atışması neticesinde ortaya çıkan rol atışması işteki rollerini etkileyebilmektedir. Özellikle Türkiye’de hala, ailenin ve evin bakım sorumluluğunun kadınlara tarafındanstlenilmesi beklenmekte olduğundan, kadın kendini anne, eş ve çalışan rolleri arasında gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Kantarıcı, 1997).

Kadınlara iş yaşamları dışındaki sorumluluklarının ve hatta endişelerinin, odaklanma sorunu yarattığı ve bu durumun performanslarını, başarı düzeylerini ve kişisel ve işle

ilgili gelişimlerini etkilemesi nedeniyle tatminsizlik yaratabileceği belirtilmektedir. Bununla birlikte, kadınların işleri ve aile yaşamları arasındaki uyumsuzluğu, erkeklerden daha fazla içselleştirmesi de iş tatminsizliği yaratmaktadır (Solmuş,2004).

İş tatmininde, kadın ve erkekler arasındaki farklılıklar, cinsiyetten daha çok kültürel yapıya bağlı olarak kadın ve erkeklere addedilen görevler ve beklentilerle ilgili olduğu görülmektedir (Çarıkçı ve Oksay, 2004).

2.2.1.2. Yaş

Yaşı ilerlemiş iş görenlerin, iş tatmin düzeyleri, genç iş görenlere göre daha yüksektir. Konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerinin, yaşları ilerledikçe iş tatminlerinde artış görüldüğü ifade edilebilmektedir. Literatürde, yaş ile iş tatmini arasında pozitif bir bağlantının bulunduğu tespit edildiği görülmektedir. Yaşın ilerlemesiyle birlikte iş tatmininde artış görülmesinin nedenleri; ilerleyen yaş ile daha fazla deneyim kazanılması, bireyin sorumluluklarının artması ile bağlantılı olarak uyum yeteneğinin artması olabilir. Genç çalışanların işe yeni başladıkları dönemde ve ilk yıllarında beklentilerinin daha yüksek olması, bağlayıcı sorumluluklarının az olması sebebiyle beklentileri karşılanmadığında iş tatmin düzeyleri düşük seviyede kalabilmektedir (Toker, 2007).

Michigan Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Enstitüsü tarafından 1974 yılında yapılan bir araştırmada, beş ayrı ülkede gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde ilerleyen yaşlarda iş görenlerin daha yüksek iş tatminlerine sahip olduğu görülmüştür (Davis, 1984).

İş tatmini ile yaş arasında "U" şekli ilişkisini ilk olarak 1957 yılında yaptığı çalışma ile Herzberg tespit etmiştir. Erken yaşlarda yüksek, orta yaşlarda düşük ve ilerleyen yaşlarda tekrar yüksek bir iş tatmini sergilenmektedir (Köroğlu, 2011).

2.2.1.3. Eğitim

Burris 1983 yılında yapmış olduğu çalışmasıyla, iş görenlerin eğitim düzeylerinin, işin yapısı ve gerekliliklerini aşması veya altında kalması da iş tatminsizliğini ortaya çıkaran sebeplerden biri olabileceğini göstermiştir (Toker, 2007).

Lise mezunu iş görenlerin ile üniversite mezunu iş görenler arasında iş tatminin düzeyi açısından farklılıklar olduğu görülmüştür. Lise mezunu iş görenlerin iş tatmini düzeyleri, üniversite mezunu iş görenlerin iş tatmini düzeylerine oranla daha yüksektir. Üniversite eğitimi almış iş görenlerin aldıkları eğitim nedeniyle beklentilerinin daha üst seviyede olmasıdır. Turizm eğitimi almayan iş görenlerin iş tatmini seviyeleri, turizm eğitimi alan iş görenlerden daha yüksektir. Yine bunun sebebi de beklenti seviyelerinin yüksekliğinden kaynaklanmaktadır (Toker, 2007).

2.2.1.4. Kişisel Özellikler

Kişilerin hem özel hem iş yaşamlarındaki hareketlerinin ardında dünyayı algılama biçimleri yatar. Kişinin özellikleri ve sahip olduğu karakteri, duygusal algılamaları tüm bu hareketleri etkiler. Algıladığı veya algılamaya çalıştığı nesnelerin özellikleri de kişinin algılama durumunu etkiler. Kişilerin, çalıştıkları işletmelerin adil olduklarını ya da olmadıklarını algılamalarında veya iş tatminlerinde, gün içinde yaşadığı veya geçmişinde yaşadığı tüm hissi olayların da etkisi bulunmaktadır (Özdevecioğlu, 2004).

2.2.1.5. Tecrübe

Tecrübe arttıkça iş görenin umutları, hedefleri ve hayattan beledikleri şeyler, iş hayatının durumuna gerçekleşmekte, bu gerçekleşme sonucunda da iş tatminine ulaşabilmektedir. Çünkü kişi tüm bu istek ve beklentilerinin, işi sayesinde gerçekleştiğini görmektedir (Özgen ve diğerleri, 2002). Tecrübe daha çok yaş ile oluştuğu için genç iş görenler deneyimsizlikleri nedeniyle tatminsiz olmaya eğilimlidirler (Özaydın ve Özdemir, 2014).

2.2.1.6. Medeni Durum

Literatürde, kişinin evli veya bekar olması ile iş tatmini arasında yüksek düzeyde bir ilişkinin olduğu, evli iş görenlerin evliliklerinde yaşadıkları olumlu ve/veya olumsuz olayların, iş tatminlerini etkileyen unsurlardan biri olduğu belirtilmektedir. Çünkü aile kuran kişinin sorumluluklarında yaşanan artış nedeniyle düzenli iş hayatı önem arz eder. Bu sorumluluklar, kişiyi bazı durumları ve olayları kabul etmeye zorlar (Özkalp, 2001).

2.2.2. Örgütsel Faktörler

Örgütün büyüklüğü ve yapısı, verilen ücret, iş güvencesi, güvenlik, oryantasyon (işe alıştırma), eğitim, çalışma ortamı, iş araç ve gereçleri, örgüt kültürü, üst yönetim, terfi olanakları, arkadaşlık ortamı ve mükafat sistemi gibi çeşitli etkenler, iş görenlerin iş tatminlerini etkileyen örgütsel faktörlerdir (Koroğlu, 2011).

Günümüzde örgütlerde yöneticiler, kendi örgüt yapılarına, iş görenlerin sosyolojik, kültürel ve psikolojik özelliklerine uygun araçları kullanmak zorundadırlar (Sapançalı 1992).

2.2.2.1. İş ve İşin Niteliği

Yapılan işin iş gören için anlamlı olması, işin yapısı ve zorluk derecesi, işin özellikleri, ilginç ve zevkli olması, iş görenin ilgileri ve becerileri ile uyumlu olması, iş güvenliği ve iş güvencesi işin niteliklerini oluşturmada tatmini etkilemektedirler (İşcan ve Timuroğlu, 2007).

İş görenin yaptığı işi sevmesi neticesinde, işini de anlamlı bulması da söz konusu olabilir. İş görenin işinden zevk alması ve kendi yaşamında mana arz eden bir yere koyması, kişinin işiyle özdeş duruma gelmesini sağlamakta ve iş tatminini arttırmaktadır (Keser, 2006). İşin sadece ekonomik boyutu bulunmamaktadır. Aynı

zamanda psikolojik ve sosyolojik açıdan da kişiye anlamı olan bir şeyler ifade etmesi, iş tatminini sağlamaktadır (Hampton vd., 1968).

İş görenlerin, örgütün kendilerinden neyi beklediğini ve örgüt hedeflerini açıkça belirten işlerde çalışmayı tercih etmeleri doğaldır. İşin net bir şekilde özellik ve uyulması ve uyulmaması gereken kulları ile birlikte belirtilmesi, işin ve iş görenin işinin gerekliliklerini ve sorumluluklarını hangi düzeyde anladığını göstermekte ve iş tatminini arttırmaktadır.

Rol belirsizliği ve uyuşmazlığın olduğu durumlar iş tatminsizliğine neden olmaktadır (Çarıkçı, 2000). Rol belirsizliği, iş görenin yaptığı işin, açık ve belirli bir şekilde aktarılmadığı ve/veya iş görene başkalarına ait işlerin yüklenmesi durumlarında gerçekleşir (Davis, 1981). İş görenin iş yerinde kendisinden beklenen üretim ve verimliliği gösterebilmesi için işinin gerektirdiği sorumluluk ve bilgilerden eksik kalmaması gerekir (Knight vd., 2006).

2.2.2.2. Ücret, Ödül ve Ceza Yönetimi

Geçmiş dönemde yapılmış olan çalışmalar, güven duygusu, huzurlu hissetme, kişinin toplumda veya bir grup içinde kabul görme durumu, yeri, kazandığı saygınlık, makamı gibi bazı kişisel ihtiyaçları ile aldığı ücret arasında çok yakın bir ilişki olduğunu göstermektedir (Benligiray, 2003).

Ekonomik açıdan ücret, iş görenin verdiği emeğin karşılığıyken, sosyal açıdan iş görenin geçimini sağlayan bir araçtır. Hukuki açıdan ise, iş görenin zihinsel ve bedensel çalışmalarının karşılığıdır (Sığı ve Basım, 2006). İş görenler açısından ücretin ekonomik, sosyal ve güdüleyici tarafları bulunmaktadır. Ücret, iş görenin ve ona bağlı kişilerin (ailesi ile bakmakla yükümlü olduğu kişiler) ihtiyaçlarını karşılamaında en temel araçtır (Sabuncuoğlu, 2000).

Örücü ve diğerlerinin 2006 yılında yaptığı bir araştırmaya göre, katılımcı iş görenlerin %60'lık bir kısmının, aldıkları ücret ile yaptıkları işin karşılıklı olup olmadığı

konusunda kararsız kalmışlar veya karşılığı olmadığını düşündükleri cevaplar vermişlerdir (Örücü vd, 2006).

Emek, üretim etkenlerinin içinde en önemlisi ve en zor kontrol edilenidir. Emeğin dinamik hale gelebilmesi için çeşitli teşvik edici araçlara ihtiyaç vardır (Koroğlu, 2011).

Takdir edilme, bir iş tatmini unsurudur. Yerinde ve zamanında övülen ve takdir gören bir iş görenin iş tatmini olumlu etkilenecektir. Ancak takdir etme şekilleri, ülkeden ülkeye değişebileceği gibi örgütten örgüte ve örgütlerin içerisinde dahi bulunan konuma göre farklılıklar gösterebilmektedir (Erdil vd., 2004).

Albert Bandura (1986) tarafından ortaya konan araştırmalar sonucunda, insanlar çevrelerini gözlemleyerek öğrenebildiği gibi, davranışları neticesinde ödül veya ceza almalarına göre de öğrenebilmekteler ve davranışlarını değiştirebilmektedirler (Türkçapar, 2008).

2.2.2.3. Çalışma Koşulları

İş yerlerindeki çalışma koşulları, iş görenleri hem fiziksel hem de psikolojik açıdan etkilemektedir (Sığı ve Basım, 2006).

İş görenlerin işleri üzerindeki kontrolleri ve etki durumları, güvenliklerinden emin olmaları, iş yerinde ve işi sayesinde sosyal ilişkiler geliştirebilme, fiziksel çalışma ortamının iyi olması, huzurlu ve rahat çalışabilme, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Edvardson ve Custavsson, 2003).

İş yerinin ısıtma ve soğutma sistemi, aydınlatma ve ses düzeyi, çalışma süreleri ve dinlenme araları, iş yerinin bulunduğu konum, temizlik, iş araç ve gereçleri gibi çalışma ortamının sahip olduğu etkenler iş tatminine olumlu veya olumsuz olarak etki etmektedir (Erdil vd., 2004).

Çalışma koşulları iş görenlerin iş dışındaki yaşamlarını etkiler. Mesailer veya uzun çalışma saatleri iş görenlerin, aile ve arkadaşlarına zaman ayıramamasına ve dinlenememelerine neden olabilmektedir. İş görenlerin çalışma saatlerinin uluslararası standartlara göre ayarlanması kendilerine, ailelerine ve arkadaşlarına zaman ayırmalarını sağlayarak, kişinin tatmin düzeyini yükseltecektir (Luthans, 1973).

2.2.2.4. Terfi Uygulamaları

Çalışanın, örgüt içerisinde, mevcut pozisyonundan daha yüksek bir statüye, yetkilerinin artırılması ve daha iyi bir ücret ile ilerleme olanağının bulunmasıdır (Aşan ve Erenler, 2008). Terfi olanaklarının, çalışanların iş tatminlerini artırıcı etkisi bulunmaktadır (Gürbüz, 2007; Mert, 2011).

Yükselme olanağı, iş gören tatmininde en önemli bir faktörlerden biridir. Terfi olasılığının yüksek olması, adilliği ve terfinin iş gören tarafından istenmesi, bu etkenin tatmin sağlayıcı niteliğini artırmaktadır. Araştırmalar, iş görenlerin istedikleri terfi imkanına planladıkları zamanında ulaşamamaları iş tatminlerini olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir (Başaran 2000, Orpen 1994).

2.2.2.5. Yöneticiler ve Çalışma Arkadaşları

Yöneticilerin uyguladıkları yönetim tarzı, iş görenin göreceli olarak beklediği yönetim tarzı ile uyumlu olmadığında tatminsizlik oluşabilmektedir. Ayrıca iş görenin çalışma arkadaşları ile arasındaki uyum, çalışma arkadaşlarının iş yetkinliği, teknik ve sosyal destekleri de iş tatminini etkileyen unsurlardır (Aşan ve Erenler, 2008).

Yöneticiler genelde örgütsel bir etken olarak görülür ancak iş görenlere karşı davranış biçimi iş görenlerin tatminini etkileyen unsurlardan bir tanesidir (Örücü vd, 2006).

İş görenin örgütte içinde yer aldığı iş grubu, iş tatminini etkilemektedir. Örgütlerde belirgin kuralları olan ve/veya olmayan gruplar bulunmaktadır. İş görenin başarılı olarak görülen bir grubun içerisinde yer alması ve kendi hayat görüşüne en yakın görüşe sahip olan iş görenlerle birlikte çalışması, kendisini de başarılı hissettireceğinden ve ayrıca kendini rahat ifade edebileceğinden iş tatminini artıracaktır. İş görenler, yaptıkları işten sadece para ve/veya başarı beklemezler. Ailesiyle ve/veya arkadaşlarıyla birlikte geçireceği zamanlardan fazlasını işyerinde çalışmak suretiyle geçiren kişi için iş arkadaşlarıyla uyumlu olmak ve onlarla birlikte sosyalleşmek önem arz eder. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulan iş görenin iş tatmini de artmaktadır (Erdoğan, 1996).

İş görenlerin çalışma gruplarındaki iş arkadaşlarının samimi olmaları, dostane ilişkiler kurabilmeleri ve elbirliğiyle işlerini yapmaları iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Çalışma grubu, sosyal dayanışma ortamı sağlamaktadır (Luthans, 1973).

2.2.2.6. Yetkilendirme

Yetki, bilgi ve uzmanlık ile bir işin yapılmasını sağlamak için iş görenlerin onaylarını da almayı gerekli kılan bir güçtür. Yetkinin devredilmesi, iş görende saygınlık kazanma, tanınma ve güce sahip olma ihtiyaçlarını karşılayacak bir araçtır. Yetkilendirme ile iş görenler davranışlarında inisiyatif kazanır, sorumluluk sahibi olurlar (Kaynak, 1995).

Karar verme sürecine iş görenlerin katılımı sağlanmalıdır. Katılım, iş görenin saygı ve tanınma ihtiyacını karşılar. Örgütlerde iş görenlerin kararlara katılmaları, iş tatmininin artırılmasını sağlamanın yanı sıra örgütteki kararların iyileştirilmesine de yardımcı olacaktır. Kararlara katılmak suretiyle iş gören, işine, iş arkadaşlarına ve yönetime karşı olumlu duygular geliştirecek, iş tatminleri ve performansları artacaktır (Feldman ve Hugh, 1986).

2.2.2.7. İletişim

Robbins (1989), örgütlerde, iş görenlerin üstleriyle ve astlarıyla kurmuş oldukları iletişim düzeni ve sınırlılıklarının belirli boyutlarda bulunması gerekliliğini vurgulamıştır.

İletişim, ilişkilerin temel unsudur ve gerçek yaşamda ayrılmaz bir bütünlük teşkil eder. Örgütlerde bulunan iletişim sistemi, işleyiş ile kararların uygulanması açısından, iş görenlere bilgi verme amacını taşır. İletişimin, iş görenlerin psikolojik ihtiyaç ve amaçlarını, örgüt amaçlarına uyarlamak, seçeneklerini ve hareketlerini yönetmek, hedeflerin gerçekleşeceğine inandırmalarını sağlamak ve nihayetinde belirlenen hedeflere sürekli olarak motive etmek gibi çok çeşitli yönleri bulunmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz 2001).

2.3. İş Tatmininin Sonuçları

2.3.1. Olumlu Sonuçları

En yüksek verimlilik, iş tatmini yüksek iş görenlerde görülmektedir (Luthans, 1998). İşinden tatmin olmuş bireyler, daha kaliteli iş çıkarmaya eğilimli olmaları nedeniyle, örgütün verimliliğini de etkilemektedir (Yazıcıoğlu, 2010).

Yapılan araştırmalar kişilerin, kendilerini gerçekleştirebildikleri, fikirlerini ifade edebildikleri, istenen hedeflere ve bu hedeflere ulaşmada kullanılacak kaynaklara kolay erişim elde edebildikleri, yaptıkları işi anlamlı ve önemli buldukları bir iklimde bireysel üretkenliklerinin arttığını göstermektedir (Çekmecelioğlu, 2005).

2.3.2. Olumsuz Sonuçları

İş tatmini seviyesi, örgütsel yaşamın çeşitli yönleri üzerinde bir dizi etkiye neden olur. İş tatmini seviyesinin durumu çalışan verimliliğinin düşük olmasına, sadakatın

az olmasına, işe devamsızlık, işe gelmeme gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (Aziri, 2011).

İşlerinden tatmin olamayan bireylerin sergiledikleri dört genel tepki şu şekildedir (Robbins ve Judge, 2012, Al, 2016):

- Çıkış: Bireyleri aktif ve yıkıcı olmaya, yeni bir iş aramaya ve örgütten ayrılmaya yöneltir.
- Söz Hakkı: Bireyleri aktif ve yapıcı bir biçimde, problemleri amirlerle tartışarak ve sendikal hareketlere dahil olarak koşulları düzeltme yoluna iter.
- Sadakat: Bireyin pasif ama iyimser bir şekilde, kurumunun doğruları yapacağına inanmasına ve koşulların düzelmesini beklemesine neden olur.
- İhmal: Bireyin pasif ve yıkıcı olmasına yol açarken, koşulların kötüye gitmesine izin vermesine, devamsızlığının veya geç kalmasının artmasına, çabasının düşmesine ve hata oranlarının artmasına neden olmaktadır.

İş tatminsizliği, grev, işi bilinçli olarak yavaş yapma, düşük performans, disiplinsizlik ve diğer örgütsel problemlerin de kaynağıdır (Kahn, 1973).

Spector'ın 2011 yılında yaptığı araştırmaya göre verimlilik karşıtı iş davranışlarının, doğrudan işletmeyi ve yöneticilerini, iş arkadaşlarını ve müşterileri vb. gibi örgüt paydaşlarını hedef alan, bilerek ve isteyerek zarar verme niyetiyle açık veya gizli yapılan davranışlardır. Bu davranışların çoğu, iş görenin iş yerinde yaşadığı hayal kırıklıkları ya da öfke gibi olumsuz duygularla bağlantılı ortaya çıkmaktadır.

- İşten Ayrılma Niyeti; iş görenlerin iş yerlerinde yaşadıkları memnuniyetsizlik ve tatminsizlik nedeniyle işlerinden ayrılmayı düşünmeleridir ve istifadan önceki son adımdır (Hwang ve Kou, 2006, Cho vd, 2009).

Uzmanlaşmış iş görenlerin işten ayrılma niyetleri, hem örgütlere hem de iş görenlere ciddi maliyetler oluşturabilmektedir (Çetin vd, 2015).

Mowdey ve arkadaşları (1982), işten ayrılma niyetini, iş gören davranışlarını, yeni iş olanakları araştırmasına neden olacak şekilde, hareket etmesi şeklinde açıklamaktadır (Çetin vd, 2015).

Fournier vd. (2010) yaptıkları çalışmalarında, işten ayrılma niyeti ile etik iklim arasında önemli bir ilişki olduğunu analiz etmişler, etik iklim algılamalarının düşük olduğu örgütlerde, iş görenlerin, işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir (Çetin vd, 2015).

- Devamsızlık; iş görenlerin tatminsizliklerini ortaya koymak için kullandıkları yöntemlerden bir tanesidir. İşe devamsızlık, yönetimin çözüm bulması gereken en önemli konulardan birisidir. İş görenlerin mazeretleri olmaksızın, işverene ve/veya üstüne bilgi vermeksizin, işine gelmemesi olarak ifade edilebilir. İş görenlerin işe gelmemesi diğer iş görenlerle arasındaki iletişimin bozulmasına ve sekteye uğramasına da neden olur. İletişim bozulduğunda ve/veya sekteye uğradığında üretim ve sunum aşamasındaki, ürünlerin ve hizmetlerin, kalitesinde ve özelliklerinde bir düşüş yaşanır. Devamsızlık yapan iş görenlerin ise işiyle ilgili bağlantısı kopar ve çalışması gittikçe zorlaşır, uyuşmazlıklar başlar (Tütüncü, 2003).

Devamsızlık, şirketlere ciddi ek maliyetler doğurmaktadır (gelmeyen iş gören yerine çalışacak günlük iş gören bulmak, ekstra çalışacak iş görenin ücreti, işin ve üretimin aksaması vb.) (Aziri, 2011).

Devamsızlık, işgücü devrini ve çalışma atmosferini etkileyen bir unsur olup yüksek maliyet ve stresin ilk belirtisidir (Matrunola,1996).

Devamsızlığı açıklamak ve önlemek için genel olarak; kişisel, davranışsal ve örgütsel değişkenler üzerine çalışılmaktadır. Yapılan çalışmalarda yaş, cinsiyet, eğitim, hizmet süresi, karakter ve kaza ile olan devamsızlık gibi iş davranışları ve sonuçlarını kapsayan kişisel faktörler ile hazır bulunma, işin özellikleri, iş tatmini ve görgü eksikliği, etik iklim gibi başka değişkenler de devamsızlıkla bağdaştırılarak incelenmiş ve incelenmektedir (Anders ve Jan, 2002).

Günümüzde yapılan birtakım çalışmalarda, devamsızlık yapan, işine geç gelen ve işten ayrılmaya eğilimli iş görenlerin, kişisel özellikleri itibariyle, içgüdüsel olarak sevmezlik duygusuna sahip, ilişkilerinde fazlaca gücenen, iş grubu içindeki arkadaşlarıyla paylaşımlarda bulunamayan ve yalnızlığı tercih eden iş görenler olduğu görülmüştür. Bu tür iş görenler tatminsizlik nedeniyle çeşitli bahanelerle işlerine gelmekten kaçınırlar. Bu tür devamsızlıkları ise engellemek neredeyse imkansızdır (Eren, 1993).

- İş Kazaları; işlerinden tam anlamıyla tatmin olmayan iş görenler, yapması gereken işlerinden çok dışarıdaki dünya ve kendi dünyası ile ilgilendiğinden, ilgisizlik ve kafa karışıklıkları nedeniyle iş kazalarına daha çok yatkındırlar çünkü iş kazaların kişinin manevi dünyası ve fiziksel durumuyla yakından ilişkisi vardır (Sevimli ve İşcan, 2005).

2.4. Etik İklimin İş Tatmini ile İlişkisi

Yaratıcılığın bir rekabet avantajı olduğu (Shalley, Gilson ve Blum, 2000), hızla gelişen ve değişen çağımızda, taleplere hızlı bir şekilde cevap verebilmek, karlılığı maksimize etmek, yüksek üretim oranını yakalamak ve rekabetçi olabilmeleri için insan yaratıcılığına ihtiyaçları vardır. Doğal olarak bu durum bireylerin kendilerini rahat hissettikleri, performanslarını çekinmeden sergileyebildikleri, güven ortamının ve adil koşulların bulunduğu etik iklim ortamlarında gerçekleşebilmektedir (Çekmecelioğlu, 2005).

Vanderberg ve Lance (1992) tarafından, ABD’de 100 profesyonel üzerinde anket ile yaptıkları araştırmanın sonucunda, iş tatmini derecesi ile iş gören bağlılığı arasında güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini derecesi yükseldikçe, iş gören bağlılığı da artmaktadır.

Sims ve Kroeck'in 1994 yılında yaptıkları çalışmayla, örgütlerde bulunan etik iklim uygulamalarının, iş görenlerin iş tatmin düzeylerini olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilecekleri ortaya koyulmuştur.

2001 yılında Koh ve Boo tarafından yapılan çalışmada, etik iklim ile iş tatmini arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Çalışmanın sonuçlarına göre, örgütün sahip olduğu olumlu etik iklimin iş görenlerin edindikleri tatmin seviyesini yükselteceği tespit edilmiştir.

Schweper (2001), bir sektörün satışla ilgilenen iş görenleri üzerinde yaptığı çalışmada, etik iklim ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur.

Akıncı'nın (2002) Antalya'da 5 yıldızlı otellerde iş tatminini etkileyen faktörler üzerine yaptığı araştırmada, genel iş gören tatmin düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Yönetim tarzı, kişilerarası ilişkiler, kendini geliştirme ve sosyalizasyon, ekonomik karşılık (ücret, başarının ödüllendirilmesi, alınan ücretlerin zorunlu ihtiyaçları karşılması vb.), iş-iş gören uyumunun, iş tatmini üzerinde belirleyici etkileri olduğu ortaya konulmuştur.

Carr vd. (2003), yaptıkları çalışma sonucunda elde ettikleri sonuçlara göre, iklimin üç yönünün (duygusal, bilişsel ve araçsal) bireysel seviyede, iş performansı, psikolojik refah, kurumsal bağlılık ve iş tatmini çıktılarını etkilediğini gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Aydemir (2007), örgütlerdeki etik iklimin iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemiş ve önemseme iklimi ile kurallar ikliminin genel olarak iş tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğuna, araçsallık ikliminin ise negatif ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir.

2009 yılında Çevirgen ve Üngüren tarafından, konaklama işletmelerinde etik iklim ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırma yapılmıştır. Alanya'da bulunan 21

beş yıldızlı otel işletmesinden tesadüfi yöntemle seçtikleri 10 otel işletmesine anket uygulamışlardır. Araştırma sonuçlarına göre, ilgili işletmelerde etik kuralların bulunduğu ve bunların yazılı politikalarla uygulandığını tespit edilmiş, iş görenlerin yaptıkları işten ve çalışmış oldukları işletmeden tatmin oldukları tespit edilmiştir. Örgütsel etik iklim ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür.

Zehir, Erdoğan ve Başar (2011)'in, Gebze'de bulunan, ulusal ve uluslararası şirketlerde çalışan 626 iş görene yüz yüze anket yolu ile yaptıkları araştırmalarının sonuçlarına göre, iş tatmini ve etik iklim arasında pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir.

Eren ve Hayatoğlu (2011), belirli bölgede faaliyette bulunan ilaç firmalarındaki iş görenler üzerinde, etik iklimin, satış elemanlarının iş tutumlarına ve iş performanslarına dair yaptıkları çalışmalarında, etik iklimin, iş tatmini üzerinde etkisinin bulunmadığı bilgisini elde etmişlerdir.

Wang ve Hsieh (2012)'in Tayvan'da bulunan 31 örgütün iş görenleri arasından 472 kişiye yaptıkları anketlerle elde ettikleri bulgulara göre; araççılık iklimi ile iş tatmini arasında negatif yönlü, bağımsızlık ve kurallar iklimi ile iş tatmini arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Kanunlar ve kodlar iklimi ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.

2014 yılında Tuna ve Yeşiltaş tarafından, Alanya ve Antalya'da bulunan beş yıldızlı bazı otel işletmesi iş görenleri üzerinde yaptıkları araştırma neticesinde elde ettikleri bulgularda, verimlilik, araççılık etik iklimleri ile işten ayrılma niyeti arasında zayıf ve negatif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Kişisel ahlak ile işten ayrılma niyeti arasında, pozitif yönlü ve zayıf bir ilişki olduğu görülmüştür. Kurallar etik iklimi ve araççılık etik iklimi arasında ise negatif yönlü ve zayıf ilgili olduğu görülmüştür.

Fu ve Desphande (2014), Çin'de bir sigorta şirketinde çalışan 476 iş görene, yapısal eşitlik modelini (SEM) kullanarak, önemseme iklimi, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve iş performansı arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkileri incelemişlerdir. Yapısal eşitlik modeli, önemseme ikliminin, iş tatmini, örgütsel yönetim ve iş performansı üzerinde

önemli bir doğrudan etkisi olduğunu göstermiştir. Ayrıca iş tatminin, örgütsel bağlılık üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu ve bunun sonucunda da, iş performansı üzerinde dolaylı etkisi olduğunu görmüşlerdir.



2.5. İş Performansı Kavramı

Yüksek performans işletmelerin temel hedefidir. Kar, pazar payı, kalite, düşük maliyet, verimlilik gibi konular işletmelerin başlıca performans kriterlerini oluşturmaktadır (Erkut vd, 2001).

Performans kavramı, yerine getirilen işin süresi, kalite ve ölçümsel olarak, yapılan aynı işlerle kıyaslandığı zaman, ne kadar iyi veya ne kadar kötü bir şekilde yapılmış olduğunu anlamak için kullanılmaktadır (Coşgun, 2004).

İş performansı, yapma kapasitesi, yapma fırsatı ve yapma isteğinin bir fonksiyonudur. Bir işi yapma; yetenek, bilgi ve tecrübeyi kapsar. Bir işi yapma olanağı ise, işin gerçekleşmesi için gerekli araç ve gereçlerdir. Bu ihtiyaçların sağlanamaması durumunda, üretkenlik ve verimlilik görebilmek imkânsız olacaktır. Başka önemli faktör olan işi yapma isteği ise, iş görenin işin gereği olan çabayı ve azmi göstermek isteyip istemediğidir (Ivancevich, Matteson, 1990).

İş performansı, iş görenin kişisel özelliklerinden ve becerilerinden yola çıkarak, kendisine verilen işi, mevcut araç, gereçleri kullanarak kabul edilebilir çerçeveler içinde yerine getirmesidir (Ulukoş, 2003).

Hume'un 1998 yılında yaptığı araştırmada tanımladığı üzere performans yönetmek, bir örgütteki insan kaynağının en yüksek düzeyde potansiyelini gerçekleştirmeye yönelik olarak güdülenmesi, hedefler, ilkeler ve ölçüler, geri bildirim ve tanınmaya yönelik olarak insan yönetimi için geliştirilmiş dizgesel bir bakış biçimidir (Özmutaf, 2007).

İş görenlerin örgüt içindeki performansını, kişisel özellik ve becerileri ile bunları kullanma yetenekleri, başarıma ve hedeflerine ulaşma istekleri, yöneticilerin bu istekleri gerçekleştirebilme kabiliyeti ve mevcut iş ortamları belirlemektedir (Ersen, 1997).

2.5.1. İş Performansı Kavramının Önemi

Ücret artışlarına, iş görenlere iyi çalıştıkları ve verimlilik gösterdikleri için verilen ikramiyelere, eğitime, disipline, terfilere, kariyer planlamasına ve başka yönetsel etkinliklere ilişkin kararlar genellikle performans değerlendirmesinde elde edilen bilgilerle karar verilir (Micolo, 1993).

İş görenlerin yüksek performansa sahip olmaları, örgütlerin ve kendi kişisel amaçlarına ulaşmalarını kolaylaştırmaktadır (Ertan, 2008).

Performansın yüksek ve başarılı olarak görülebilmesi için, işin yapılma şeklinin doğru olması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması ve hedeflerin gerçekleşme düzeylerinin istenilen seviyede olması gibi bazı koşulların sağlanması gerekliliği bulunmaktadır (Özdemir, 2017).

Yüksek iş performansı gösteren çalışanlar için bu beceri, tatmin ve gurur kaynağı olarak algılanabilir. Bunun yanında maddi olarak daha iyi bir gelir sağlama, görevde yükselme, kariyer gelişimi ve saygınlık kazanma gibi kazanımların da elde edilmesinde temel bir koşul olarak görülebilir (Özdemir, 2017).

İş performansının diğer bir önemi ise, iş görenlerin iş tanımlamalarında belirtilen standartlara yaklaşp yaklaşmadıklarıyla ilgili geri bildirim sağlamasıdır. Bu geri bildirimler, iş görenlere, olumlu bir yaklaşımla verildiğinde ve meslek eğitimleriyle de desteklendiğinde faydalı olabilir. İş görenler, bu türden önemli ve yararlı, ayrıca kişinin kendisine yönelik iyi ve olumlu duygularını artırıcı ve geliştirici geri bildirimler almaktan mutlu olurlar. Bu geri bildirim aynı zamanda iş görenlerin, işletmedeki alt bir konumdan üst bir konuma doğru nasıl ve ne şekilde ilerlediğini görmelerini sağlar. Mesela, bir iş görenin daha büyük bir sorumluluk almaya hazır olup olmadığına ya da mevcut işini devam ettirmekle ilgili olarak eğitime ihtiyacı olup olmadığına bu geri bildirimler sayesinde karar verilebilir (Palmer, 1993).

Turizm işletmelerinde üretim ve tüketimin aynı zamanlarda gerçekleşmesinden dolayı müşteriye sunulan hizmetin telafisi olmamaktadır. Yapılan hizmetin kalitesi, müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkileyeceği gibi, müşteri kayıplarını da önleyeceğinden, sürekliliğe önemli katkı sağlamaktadır (Bakırcı, 2016).

2.5.2. İş Performansını Etkileyen Faktörler

İş gören performansını etki eden unsurlar, kişisel, örgütsel ve çevresel olarak üç başlık altında incelemek mümkündür. Ücret artışı, primli ücret, ekonomik ödül, aydınlanma, havalandırma, sıcaklık, soğukluk, çalışılan ortam, iş güvenliği, iş gören eğitimi, motivasyon vb. gibi faktörleri sayabiliriz (Yumuşak, 2008).

2.5.2.1. Kişisel faktörler

Bireyin kişilik yapısı ve kişiliğini şekillendiren etmenler, performansını etkileyen bireysel faktörleri oluşturmaktadır (Yelboğa, 2006).

Yılmaz (2006)'a göre performansı etkileyen bireysel faktörler şu şekildedir;

- Demografik özellikler,
- Rekabetçi özellikler,
- Psikolojik özellikler.

Çalışanların performanslarının stresten çok fazla etkilenmektedir. Düşük performans, bir şirketin rekabet gücünü azaltan en önemli faktördür. Stresin çoğu kez çalışanlardan kaynaklandığı düşünülür (Atkinson vd., 1995).

2.5.2.2. Örgütsel Faktörler

Performansı etkileyen örgütsel etkenler, işletmenin amaçları, örgüt iklimi ve fiziksel koşulları ile ilgilidir. Fiziksel faktörler aydınlatma, havalandırma, ısı, gürültü gibi etkenleri kapsar. Örgütsel amaçlarla ilgili faktörler ise genellikle örgüt amaçlarının net, gerçeğe uygun ve yeterli olmamasından kaynaklanmaktadır. İş bölümünün

yanlış yapılmasından kaynaklanan zaman problemi, işin başarılmasını sağlayacak araç gereçlerin ve teknik imkânların yetersizliği, gerekli iş düzenlemelerinin yapılmaması, örgüt içi iletişim eksikliği, otorite eksikliği, işbirliğinin eksik olması, çalışanlardan yetenek ve bilgilerinin üstünde başarılar beklenmesi performansı olumsuz yönde etkileyen örgütsel sebeplerin başında gelmektedir (Tokay, 2001).

İş görenlerin işlerini başarma düzeyleriyle ilgili üstyönetimden geri bildirim almaları, içsel olarak güdülenmelerini sağlayabilmektedir. Ancak, bu alanla ilgili yapılan çalışmalar, yüksek performans ile ilgili bildirimlerin düşük performansla ilgili bildirimlerden daha fazla güdülenme sağladığını göstermektedir (Ertan, 2008).

2.5.2.3. Çevresel Faktörler

Kişisel ve örgütsel faktörler dışında iş gören performansına etki eden pek çok dış unsur olduğu bilinmektedir. Bu unsurlar aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz,2004):

- Toplumsal faktörler: Aile, dernek, sosyal ilişkiler
- Ekonomik faktörler: Gelir dağılımı, gelir düzeyi ve refah seviyesi
- Siyasal faktörler: Kanun ve yönetmelikler
- Kültürel faktörler: Eğitim ve din.

2.6. Etik İklimin İş Performansı ile İlişkisi

Örgütlerde ahlaki olmayan davranışların, iş görenlerde motivasyon ve performans düşüklüğü, üretkenliğin azalması, işe gelmeme veya ara sıra gelme, işi gücü devir hızı, iş kazaları gibi bazı problemlerin ortaya çıkmasına neden olarak görülmesi, etik iklim ile iş performansı arasındaki ilişkiyi açık bir şekilde göstermektedir (Demir, 2014).

Pozitif etik iklim, iyi performans oluşturmada yardımcı olmasının yanı sıra performans üzerine pozitif etkide bulunacaktır. Bu sayede verimliliği ve karlılığı artıracak ve paydaşların örgüte bağlanmasını sağlayacaktır (Weeks vd., 2004).

Fritzsche (2000) ve Peterson (2002) tarafından yapılan araştırmaların sonuçları, etik iklim alt boyutlarının iş performansını etkilediğini göstermiştir.

2011 yılında Demir ve Ekiztepe tarafından yapılan çalışmada, etik iklimin totaliter bir bakış açısıyla iş performansını etkilemediğini göstermiştir.

Elçi (2005), kişisel çıkarın öncelikli olduğu etik iklim tiplerinde örgütsel performansın zayıfladığı, takım çıkarının gözetildiği, kurumsal ahlak kurallarının, kanunların ve mesleki ahlak kurallarının öncelikli olduğu etik iklim tiplerinin ise örgütsel performansı desteklediği sonucuna ulaşmıştır.

Jaramillo vd. (2006)'nin çalışmaları, etik iklimin, iş görenlerin hareketlerin olumlu etki yaratarak, örgütsel bağlılığı artırdığı ve bu sayede de performans düzeyinde artış meydana geldiğini göstermiştir.

Eren ve Hayatoğlu(2011)'nin, ilaç firmalarında çalışan satış elemanları üzerinde yaptıkları iş tutumu ve performanslarına dair yaptıkları çalışmalarında, etik iklimin, iş performansı üzerinde pozitif yönde etkilerinin olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Demir (2014)'in otel işletmelerinde etik iklim ve iş performansını araştırdığı çalışmanın sonuçlarına göre, etik iklim ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını tespit etmiştir. Etik kod, etik algı, etik ikilem ve etik karar etkenlerinin, performansı etkilediğini bulmuştur. Performansta en temel unsurun, iş görenlerin verilen bir işi verilen süreler içinde bitirmesinin, istenen ölçü ve özellikte yerine getirmesinin, gerekli özenin ve gayretin gösterilmesinin ve bu aşamada yardımlaşmanın önemli olduğunu, analiz sonuçlarıyla destekleyerek göstermiştir.

3. BÖLÜM

NEVŞEHİR İLİ ÖZEL KONAKLAMA TESİSLERİNDE ETİK İKLİM ALGILAMALARI İLE İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI DÜZEYLERİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma, algılanan etik iklimin iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisinin Nevşehir ilinde yer alan T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı Özel Konaklama Tesislerinde araştırılması üzerinedir.

Araştırmanın Nevşehir ilinde yer alan özel konaklama tesisleri mevcut durumu belirlemeyi amaçlamasından dolayı tanımlayıcı, etik iklim algılamalarının iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamasından dolayı da nedensel ve açıklayıcı nitelikte bir araştırma olduğu söylenebilir.

İlgili yazında yapılan araştırmalara göre Özel Konaklama Tesisleri, özgün bir mimari ve tasarıma sahip, kişiye özgü hizmet anlayışını benimseyen, oda sayısı ve kapasite açısından diğer otellere göre daha küçük bir yapıya sahip olmasına rağmen seçkinlik ve kalite açısından beş yıldızlı otelleri aratmayan ve konuklarına çok çeşitli deneyimleri bir arada yaşatabilecek özelliklere sahip otellerdir (Bulan, 2014).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'ne göre, Özel Konaklama Tesisleri (<http://teftis.kulturturizm.gov.tr>, 2018);

- a) Kendine has mimari niteliği olan,
- b) Tarihsel değer taşıyan,
- c) Doğaya ait özellikler içeren,
- ç) Sanatla ilgili değeri bulunan,

d) Bulunduğu yere özgü, ulusal veya başka uluslara ait kültürleri yansıtan bina, döşeme ve/veya renklerin, eşyaların, aksesuarların bir arada kullanılarak huzur veren mekânları bulunan,

e) Yüksek kalitede veya belirli özellikleri olan nadir malzeme ile yapım ve dekorasyona sahip, ayrıca, aşağıda belirtilen unsurlardan en az birini taşıyan;

- Faaliyet gösterdiği alanda, ulusal veya uluslararası, en az beş yıllık marka veya ün sahibi olması.
- Faaliyet gösterdiği alanda bulunduğu yere özgü, ulusal veya başka uluslara ait kültürleri yansıması.
- Özel tesislerde, deneyimli veya konusunda eğitilmiş, toplam yatak/kuver kapasitesinin en az yüzde yirmisine hizmet verebilecek sayıda nitelikli çalışan ile nitelikli ve özel hizmet sunulması gerekir.

Özel tesisler bildirimler ile belirlenen hizmet artırıcı nitelikleri taşırlar. Ülke turizmine katkı sağlayan ve Bakanlıkça desteklenen işletmelerdir (<http://www.teftis.kulturturizm.gov.tr> ,2018)

2002 yılında bir Danışmanlık Şirketi olan Pricewaterhouse Coopers tarafından (PWC) yayınlanmış çalışmaya göre ise, bu tarz otellerin temel özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanmıştır (Freund de Klumbis, 2003):

- Eşsiz kimlik,
- Modern karakter,
- Küçük ayrıntılar,
- Yüksek düzeyde kişisel hizmet,
- Yüksek kalitede bir mimari,
- Kaliteli ve şık tasarlanmış iç mekân dizaynı.

Turistler, tatillerin farklılık ve kişisel deneyimler yaşamak, fark edilmek, kendilerini özel ve önemli hissetmek isterler (Hall ve Millburn, 2005). Özel Konaklama Tesisleri, kişiye özel hizmet anlayışı, içten bir ortam, eşsiz tasarım, farklı mimarileri ile misafirlerine birebir cevap veren işletmeler olarak dikkatleri çekmektedirler (Buyruk ve Eren, 2012).

Türkiye'de butik otelcilik hızla gelişmektedir ancak sektörel anlamda nitelendirilmelerinde ve yasal olarak sınıflandırılmalarında bir kavram karmaşası yaşanmaktadır. Özel konaklama tesisleri ile butik oteller çoğunlukla karıştırılmaktadır. Yasal sınıflandırma açısından yaşanan sıkıntı ise, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın bu tür işletmelere yüksek standartlarla uğraşmalarının zor olduğu gerekçesiyle butik otel belgesi vermek yerine, genellikle özel konaklama tesisi işletme belgesi vermeyi tercih etmesidir (Bulan, 2014).

Özel konaklama tesisleri, misafirlerine birebir hizmet verme, kişiye özel hizmet verme anlamında yapılan tanımlamalarla, spesiyal otel, yaşam tarzı oteli, eko otel ya da tasarım oteli gibi farklı ifadelerle adlandırılmakta olup, bilindik ve standart otelcilik anlayışından farklı bakış açısı ile hizmet sunmaları nedeniyle tercih sebebi olabilmektedir (Bulan, 2014, Dursun, 2016).

Özel konaklama tesislerinin hedef kitlesi orta-üst ve üst düzey misafirlerdir. Beş yıldız otel standartlarının üstünde hizmet veren bu tesisler, hizmet fiyatlarının yüksek olması nedeniyle yüksek girdi sağlaması otel yatırımcılarının ve işletmecilerinin ilgisini çekmiş ve günümüzde bu tarz işletmelerin ön plana çıkmalarını sağlamıştır (Bulan, 2014).

Bu tanımlamalara göre, Özel Konaklama Tesislerinin taşıması gereken özellikler aşağıda detaylı olarak gösterilmiştir (Bkz. Tablo 1.).

Tablo 1. Özel Konaklama Tesislerinin Taşınması Gereken Özellikler

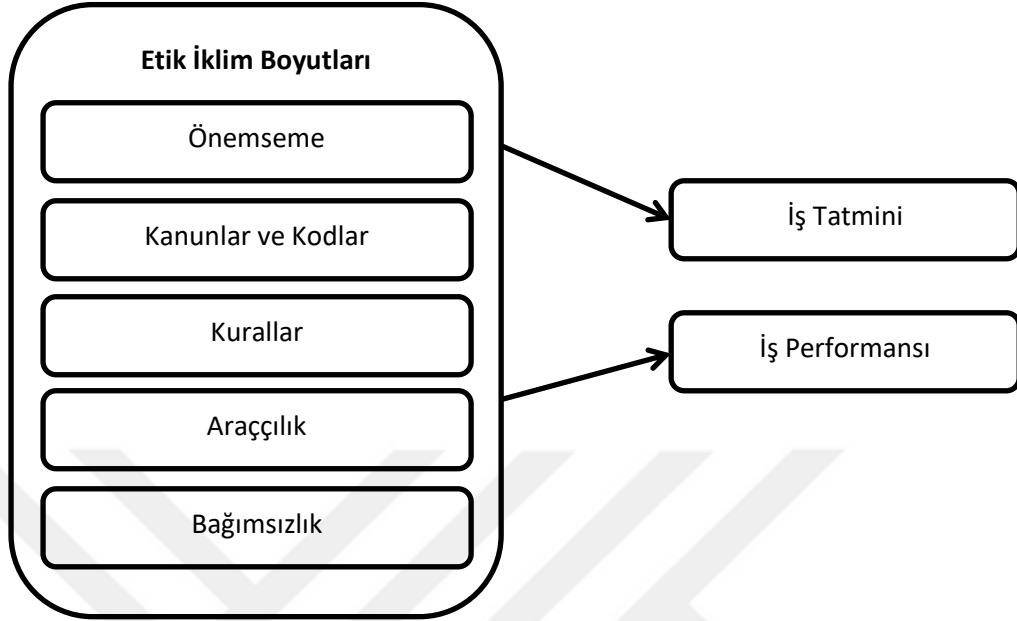
Büyükük	Oda sayıları genellikle 20 ile 150 arasındadır. Bu tarz otellerin gerekliliği olan kişiye özel hizmet verme, oda sayısı arttıkça zorlaşmaktadır
Üst Düzey Kalite	Beş yıldızlı bir otelin lüksü ve kalitesinin altında hizmet vermesi, eşsiz deneyim yaratmasını imkansızlaştırır
Restoran	Yüksek sınıf restoranlar hizmet verir
Bina	Genellikle eski ve tarihi yapıların restore edilmesi ve dönüştürülmesiyle ortaya çıkarlar
Konum	Tarzı nedeniyle, tesisin bulunduğu konumun mesafesi önemli değildir Çünkü özel konaklama tesislerinin misafirleri burada kalabilmek için fazla yol gitmeyi göze almış kişilerdir
Küçük Lobiler	Konuk deneyiminin daha samimi hale gelmesi için lobileri daha küçüktür ve bilindik yıldızlı otellerdeki, misafir ve çalışanı birbirinden ayıran resepsiyon deski bulunmaz
Kar	Yıldızlı, markalı ve büyük otellere göre işletim maliyet düşük, kar marjı ise yüksektir

Kaynak: Hartesvelt, 2006

Konaklama işletmeleri yapısı itibariyle emeğin yoğun, otomasyonun sınırlı, üretim ve tüketimin eş zamanlı ve müşteri – iş gören ilişkisinin yoğun olduğu işletmelerdir. Bu özelliklerinden dolayı insan faktörü giderek artan bir önem kazanmaktadır. İşletmelerin uzun vadede varlığını devam ettirebilmesinin, karlılığını arttırabilmesinin ve rekabet avantajı elde edebilmesinin iş gören verimliliğine bağlı olduğu düşünülmektedir (Ulutaş, 2015).

Daha önce özel konaklama tesislerinde algılanan etik iklimin, iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisiyle ilgili bir araştırmanın yapılmamış olması ve işletmelerin sorunlarına cevap verebilecek daha detaylı sonuçlara ve çözümlere ihtiyaç bulunması sebebiyle, bu çalışmanın yazına katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri



Şekil 3. Araştırmanın Kavramsal Modeli

H₁: Özel konaklama tesislerinde, etik iklim iş tatminini doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₁₍₁₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan önemseme boyutu iş tatminini doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₁₍₂₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan kanunlar ve kodlar iş tatminini doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₁₍₃₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan kurallar iş tatminini doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₁₍₄₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan araççılık boyutu iş tatminini doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₁₍₅₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan bağımsızlık boyutu iş tatminini doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Özel konaklama tesislerinde, etik iklim iş performansını doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₂₍₁₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan önemseme boyutu iş performansını doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₂₍₂₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan kanunlar ve kodlar iş performansını doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₂₍₃₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan kurallar iş performansını doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₂₍₄₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan araççılık boyutu iş performansını doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

H₂₍₅₎: Özel konaklama tesislerinde, etik iklimi oluşturan bağımsızlık boyutu iş performansını doğrudan pozitif yönde etkilemektedir.

3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Verileri toplamak amacıyla oluşturulan anket formu dört ayrı bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm Algılanan Etik İklim, ikinci bölüm İş Tatmini, üçüncü bölüm ise İş Performansına ilişkin ifadelerden oluşmaktadır. Dördüncü ve son bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin ifadeler yer almaktadır.

Araştırmanın bağımsız değişkeni etik iklim ve alt boyutları olan araççılık iklimi, önemseme iklimi, bağımsızlık iklimi, kanunlar ve kodlar iklimi ile kurallar iklimidir. Araştırmanın bağımlı değişkenleri ise iş tatmini ve iş performansıdır.

Birincil kaynak veri toplama tekniklerinden biri olan anket uygulama tekniğinden yararlanılmıştır. Anket, araştırmaya katılan çalışanların sosyal ve demografik özellikleriyle ilgili soruları ve araştırmanın bağımsız (etik iklim algılamaları) ve bağımlı (iş tatmini, iş performansı) değişkenleriyle ilgili ölçek maddeleri içermektedir.

Ek-1'de görülen anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü, Victor ve Cullen tarafından 1988 yılında geliştirilmiş Etik İklim Boyutlarını ölçen 26 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılıyorum, 3=Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle katılıyorum).

İkinci bölümde, Paul E. Spector tarafından 1994 yılında geliştirilmiş olan ve iş tatminini ölçen 24 maddede ile oluşmaktadır. Cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılıyorum, 3=Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle katılıyorum).

Üçüncü bölümde ise çalışanların kendi performanslarını değerlendirdiği Borman ve Motowidlo (1993), Motowidlo ve Van Scotter (1994), Borman vd. (1995) tarafından geliştirilmiş olan ve cevapları 5'li likert ölçeği ile alınan iş performansı yer almaktadır. Bu ölçeğin seçilme nedeni, Ertan'ın 2008 yılında turizm sektörü üzerine yaptığı, örgütsel bağlılık, iş motivasyonu ve iş performansı arasındaki ilişkiyi analiz ettiği doktora tezinde geçerliliği kanıtlanmış bu ölçeği kullanmış olmasıdır.

Anketin dördüncü bölümü demografik özelliklere ilişkin ifadelerden oluşmaktadır.

3.4. Araştırmanın Evreni, Örneklem ve Sınırlılıkları

1 Şubat 2019 tarihinde güncellenen listeye göre Nevşehir İli'nde, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı toplam 38 Özel Tesis belgeli otel işletmesi bulunmaktadır. Bu tesislerden 2 tanesi faal değildir. 36 tesisten 4 tanesi, sezonun yoğun olması nedeniyle anketlerle ilgili yardımcı olamayacaklarını belirtmişlerdir. Toplamda 32 tesise anket uygulanmıştır.

Anket bırakılan tesislerdeki iş gören sayısı sorulmuş, anket doldurmak istemeyen tesislerde ise sadece iş gören sayısı telefon ile görüşme yöntemiyle öğrenilmiştir. 2 tanesi faal olmayan 38 özel konaklama tesisindeki toplam iş gören sayısı 707'dir. Tesislerin iş gören sayısı, oda sayıları ve büyüklükleriyle doğru orantılı olarak 4 ile 70 kişi arasında değişmektedir. Ortalama iş gören sayısı ise 19'dur.

Anketler bırakılmadan önce tesiste kaç iş görenin anket doldurabileceği sorulmuş ve verilen bilgiye göre anketler bırakılmıştır. Bu bilgiler sayesinde, tesislere bırakılan 300 anketin tamamı geri toplanmıştır. Anketler toplanırken tek tek kontrol

edilmiş ve eksik bilgiler içeren anketler çalışmaya dahil edilmemiştir. Eksik bilgi içeren toplam anket sayısı 36'dır. Araştırmaya dahil edilen anket sayısı 264'tür.

Çeşitli evren büyüklüklerini ve örneklem sayılarını gösteren aşağıdaki tablo dikkate alındığında, araştırma evrenine en yakın sayı olan 750 evren büyüklüğünde gösterilen yeterli örneklem sayısından (254) daha fazlasına ulaşıldığı görülmektedir. Toplanan anketlerle, evren büyüklüğünün %37'si örneklem sayısını oluşturmuştur.

Tablo 2. Evren büyüklüklerine ilişkin örneklem sayıları (Sekaran, 1992).

Evren Büyüklüğü	100	200	250	600	750	1000	1400	5000	10000000
Örneklem Sayısı	80	132	152	234	254	278	302	357	384

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı resmi sitesinden alınan, Nevşehir ili Özel Konaklama Tesisleri Tablo 2'de verilmiştir (<http://yigm.kulturturizm.gov.tr>, Şubat 2019).

Tablo 3. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Nevşehir İli Özel Tesis Belgeli Oteller Listesi

	Tesis Adı	Tesis Türü	Tesis İli
1	ALKABRİS	Özel Tesis	Nevşehir
2	ARGOS IN CAPPADOCIA	Özel Tesis	Nevşehir
3	ARIANA SUSTAINABLE LUXURY LODGE	Özel Tesis	Nevşehir
4	ARTIUM CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
5	ATAMAN UÇHİSAR KAYA OTELİ	Özel Tesis	Nevşehir
6	AZURE CAVE SUİTES	Özel Tesis	Nevşehir
7	BEST WESTERN PREMIER CAPPADOCIA	Özel Tesis	Nevşehir
8	CAPPA VİLLA CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
9	CAPPADOCIA CAVE SUITES	Özel Tesis	Nevşehir
10	CAPPADOCIA ESTATES	Özel Tesis	Nevşehir
11	CAPPADOCIA CASTLE CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
12	CCR CAPPADOCIA CAVE RESORT	Özel Tesis	Nevşehir
13	DERE SUİTES	Özel Tesis	Nevşehir
14	DİLEK KAYA OTEL	Özel Tesis	Nevşehir
15	DOORS OF CAPPADOCIA	Özel Tesis	Nevşehir
16	ELEVRES STONE HOUSE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
17	EXEDRA HOTEL CAPPADOCIA	Özel Tesis	Nevşehir
18	FAİRYLAND CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
19	FRESCO KONAKLARI	Özel Tesis	Nevşehir
20	GAMİRASU CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
21	GÖREME KAYA OTELİ	Özel Tesis	Nevşehir
22	HOTEL CAVE KONAK	Özel Tesis	Nevşehir
23	HOTEL SURBAN	Özel Tesis	Nevşehir
24	KARLIK EVİ OTEL	Özel Tesis	Nevşehir
25	MDC HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
26	MILLSTONE CAVE SUITES HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
27	MİRACLE CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
28	MİRAS OTEL	Özel Tesis	Nevşehir
29	MUSEUM HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
30	OTEL KRAL	Özel Tesis	Nevşehir
31	PHOCAS CAVE SUİTES	Özel Tesis	Nevşehir
32	SAKURA CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
33	SELÇUKLU EVİ	Özel Tesis	Nevşehir
34	SİNASOS GÜL KONAKLARI	Özel Tesis	Nevşehir
35	TAŞKONAKLAR	Özel Tesis	Nevşehir
36	TEMENNİ EVİ CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
37	YUNAK EVLERİ CAPPADOCIA CAVE HOTEL	Özel Tesis	Nevşehir
38	YUSUF YİĞİTOĞLU KONAĞI	Özel Tesis	Nevşehir

Araştırma, Nevşehir ili içerisinde gerçekleştirilmiş ve iş görenlerin algılamalarına dayalı olması gibi bir takım sınırlılıklara sahiptir. Bu nedenle aşağıda bahsedilen sınırlılıkların, dikkate alınarak yorumlanması gerekmektedir.

- Nevşehir ilinde bulunan ve Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan  zel Konaklama Tesisi belgeli işletmeler ile sınırlandırılmış olması.
- Etik İklim, İş Tatmini ve İş Performansı Ölçeklerinin farklı bir kültür içerisinde geliştirilmiş olması.
- İş görenlerin çeşitli nedenlerle soruları içtenlikle cevaplandırmamış olmaları olasılığı.
- Anketin uygulandığı dönemin yoğun sezon olması ve bazı tesislerin anket cevaplamak konusundaki isteksizlikleri nedeniyle, çok sayıda iş görene ulaşılamaması.

3.5. Araştırma Verilerin Analizi

Toplanan veriler, bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Analizlerde, cronchbach alfa güvenilirlik testi, frekans, yüzde, ortalama, çoklu regresyon, korelasyon gibi istatistiksel analiz yöntemlerinden yararlanılmıştır. Sonuçlar, istatistiksel analiz programı SPSS 22.0 kullanılarak değerlendirilmiştir.

3.6. İstatistiksel Analizler ve Bulgular

Araştırma verilerinin  l lmesinde kullanılacak ölçeklerin, kullanıma uygun ve kabul gören bir  l me aracı olması gerekmektedir. Ölçeğin  l lebiyecek durumda olması ve analize uygun bilgiler üretebilmesi için ölüm değerlerinin, kararlılığının bir göstergesi olan güvenirlilik ve doğru  l ebilmesinin göstergesi olan geçerlilik olarak nitelendirilen iki temel özelliğe sahip olmalıdır (Ercan ve Kan, 2004).

Cronbach alfa katsayısı, ölçekte yer alan unsurların, varyansları toplamının, genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır ( zdemir, 2002, Ercan ve Kan, 2004).

   bölümden oluşan anketin, her bir bölümü için Cronbach Alfa güvenilirlik testi uygulanmıştır. Algılanan etik iklim katsayısı %94,3, iş tatmini katsayısı %95,6 ve iş performansı katsayısı ise %96,2 ile çok yüksek değerler almıştır.

Tablo 4. Algılanan Etik İklim Güvenilirlik Testi

Cronbach Alfa	Cronbach Alfa Standartlaştırılmış Maddelere Dayalı	Maddelerin Sayısı
,943	,944	26

Tablo 4. İş Tatmini Güvenilirlik Testi

Cronbach Alfa	Cronbach Alfa Standartlaştırılmış Maddelere Dayalı	Maddelerin Sayısı
,956	,956	20

Tablo 6. İş Performansı Güvenilirlik Testi

Cronbach Alfa	Cronbach Alfa Standartlaştırılmış Maddelere Dayalı	Maddelerin Sayısı
,962	,963	24

3.6.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Araştırma Bulguları

Yapılan anketlerin 264 tanesi geçerlidir. Katılımcıların 135'i erkek (%51,1), 129'u ise kadındır (%48,9). İş görenlerin 35'i 18-22 (%13,3), 69'u 23-27 (%26,1), 61'i ise 28-32 yaş aralığındadır (%23,1). Bu verilere göre, özel konaklama tesislerinde çalışan iş görenlerin çoğunluğunu genç iş görenlerin oluşturduğu görülmektedir.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu lise mezunudur (%47,3). %12,1'i ön lisans, %23,1'i lisans mezunu, %1,1 oranında ise lisansüstü mezunudur. İlköğretim mezunu olanların yüzdesi ise %16,3'tür. %39'u turizm eğitimi aldığını, %61'i ise turizm eğitimi almadığını ifade etmişlerdir. Bu sonuçlar, özel konaklama tesisi iş görenlerinin çoğunluğunun turizm eğitimi almadığını göstermektedir.

İş görenlerin buldukları işletmelerdeki çalışma sürelerinin 1 yıldan az olan iş görenlerin sayısı 78, yüzdesi ise 29,5'tir. 1-3 yıl süreyle işletmede bulunan iş görenlerin sayısının en yüksek değerde olduğu görülmüştür. İş görenlerin %43,2'si bu kategoride yer almaktadır. Toplamda 3 yıl çalışma süresini geçen iş görenler 27,3'lük bir kısmı oluşturmaktadır. 7-9 yıl ve 10 yıl üzeri çalışmış olan iş görenlerin toplam sayısı 19, yüzdesi ise 7,2'dir. Özel konaklama tesisi iş görenlerinin çok büyük bir kısmının (%72,7) 3 yılın altında çalıştığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, özel

konaklama tesislerindeki iş gören devir hızının yüksek olduğu ve/veya iş görenlerin iş yerlerinde kalma ve deneyim kazanma isteklerinin çok düşük olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Katılımcıların %57,6'sını iş görenler oluşturmaktadır. %16,7 oranında katılımcı, tesisdeki konumlarıyla ilgili bilgi vermek istememiş ve diğer seçeneğini işaretlemişlerdir. Bunun sebebi verdikleri bilgilerin anlaşılacağı endişesiyle işaretleme yapmış olabilmeleri olabilir.

Kat hizmetleri departmanı %29,9 ile en çok iş görenin olduğu departman olmuştur. Ardından %22,7 ile yiyecek-içecek departmanı gelmektedir. Bu iki departmanda çalışan toplam iş gören sayısı 139'dur. Bu veriler, özel konaklama tesislerinde en çok ağırlık verilen departmanların kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanları olduğunu göstermektedir.

Tablo 7. Demografik Özelliklere İlişkin Analiz Sonuçları

	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Bay	135	51,1
Bayan	129	48,9
Toplam	264	100
Medeni Durum		
Evli	112	42,4
Bekar	152	57,6
Toplam	264	100
Yaş		
18-22	35	13,3
23-27	69	26,1
28-32	61	23,1
33-37	49	18,6
38 ve daha fazla	50	18,9
Toplam	264	100
Eğitim durumu		
İlköğretim	43	16,3
Lise	125	47,3
Önlisans	32	12,1
Lisans	61	23,1
Lisansüstü	3	1,1
Toplam	264	100
Görev Yapılan Departman		
Ön Büro	37	14
Yiyecek İçecek	60	22,7
Kat Hizmetleri	79	29,9
Muhasebe	19	7,2
Satış Pazarlama	14	5,3
İnsan Kaynakları	9	3,4
Teknik Servis	15	5,7
Güvenlik	8	3
Diğer	23	8,7
Toplam	264	100
İşletmede Çalışma Süresi		
1 yıldan az	78	29,5
1-3 yıl	114	43,2
4-6 yıl	53	20,1
7-9 yıl	14	5,3
10 yıl ve üzeri	5	1,9
Toplam	264	100
Turizm eğitimi		
Evet	103	39
Hayır	161	61
Toplam	264	100
Tesisteki Konum		
Departman Müdürü	25	9,5
Şef	43	16,3
İş Gören	152	57,6
Diğer	44	16,7
Toplam	264	100

3.6.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Algılanan etik iklimi ölçen ifadelerden ilk 7 soru, önemseme etik iklim alt boyutunu ölçmektedir. Bu ifadeler arasında en yüksek değer "Bu işletmede her bir çalışanın etkili bir şekilde çalışması beklenir" ifadesindedir. Kanun ve kodlar etik iklim alt boyutunu gösteren 8., 9., 10. ve 11. ifadeler arasında en yüksek değer, kanuni ve mesleki standartların işletmede takip edilmesi beklentisine verilmiş, bu ifadeden sonraki en önemli ifade ise, işletmede alınan kararların kuralları ihlal edip etmediği olmuştur.

Kurallar iklimini gösteren ifadelerin hepsine olumlu değerlendirmeler yapılmıştır. Kurallara uymanın hem işletme hem de işletme çalışan herkes için önem arz ettiği görülmektedir.

Araççılık iklimini ölçen ifadelerle ilgili veriler incelendiğinde, özel konaklama tesisinde çalışan iş görenlerin çoğunlukla ifadelere katıldıkları ancak kararsızlık ifade eden "Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum" seçeneğinin daha yüksek değerler aldığı tespit edilmiştir.

Bağımsızlık iklimi ile ilgili ifadelere verilen cevaplarda "Katılıyorum" seçeneği ile "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum" seçeneklerinin çokça işaretlendiği, iş görenlerin kararsızlık ile katılmak arasında kaldıkları görülmüştür.

İfadelere verilen cevapların analiz sonuçlarına dayanarak, önemseme iklimi, kanunlar ve kodlar, kurallar ve araççılık iklimlerinin, özel konaklama tesisi iş görenleri tarafından önemsendiği tespit edilmiştir. Bağımsızlık ikliminde ise kararsızlığın daha hakim olduğu anlaşılmıştır.

Genel olarak söylemek gerekirse, Nevşehir ilinde bulunan özel konaklama tesislerinde etik iklim bulunduğunu ve iş görenlerin de bu durumun farkında olduklarını söylemek mümkündür.

Tablo 8. Etik İklim Algılamalarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalama	Std. Sapma
ÖNEMSEME İKLİMİ		
1. Çalıştığım işletmenin temel önceliği, çalışan çıkarlarını en iyi şekilde korumaktır.	3,24	1,35
2. Çalıştığım işletmedeki herkesin bütün olarak çıkarlarını korumak, en önemli endişedir.	3,33	1,17
3. İşletme olarak temel endişemiz, diğer paydaşların çıkarlarını en iyi şekilde korumaktır.	3,43	1,19
4. Bu işletmede çalışanlar, birbirinin faydasını kollar.	3,33	1,19
5. Bu işletmede çalışanların daima müşteriler ve toplum için doğru şeyi yapması beklenir.	3,70	1,20
6. Bu işletmede en etkili yol, her zaman doğru olan yoldur.	3,56	1,16
7. Bu işletmede her bir çalışanın etkili bir şekilde çalışma beklenir.	3,81	1,20
KANUN VE KODLAR İKLİMİ		
8. Bu işletmede çalışanların her şeyden önce yasalara ve mesleki standartlara itaat etmesi beklenir.	3,75	1,17
9. Bu işletmede çalışanlar ne olursa olsun kanunlar veya mesleğin ahlaki kurallarını çok önemser.	3,65	1,18
10. Bu işletmede çalışanların yasal ve mesleki standartları sıkı bir şekilde takip etmeleri beklenir.	3,68	1,08
11. Bu işletmedeki önceliklerden biri de alınan bir kararın kuralları ihlal edip etmediğidir.	3,63	1,19
KURALLAR İKLİMİ		
12. Bu işletmede kural ve prosedürlere uymak oldukça önemlidir.	3,68	1,17
13. Herkesin işletme kurallarına ve prosedürlerine uyması beklenir.	3,78	1,10
14. İşletmenin başarılı çalışanları kurallara göre hareket eder.	3,66	1,11
15. Bu işletmede çalışanlar sıkı bir şekilde işletme politikasına riayet ederler.	3,60	1,11
ARAÇÇILIK İKLİMİ		
16. İşletme çalışanları kendi çıkarlarını korumayı her şeyin üstünde tutarlar.	3,48	1,12
17. Bu işletmede çalışanlar çoğunlukla kendileri için çalışırlar.	3,52	1,16
18. Bu işletmede kişisel etik değerlere yer yoktur.	3,32	1,23
19. Sonuçlarına bakmaksızın çalışanların işletmenin menfaatleri doğrultusunda her şeyi yapmaları beklenir.	3,46	1,22
20. Çalışanlar her şeyden önce işletmenin kazancını ön planda tutarlar.	3,56	1,11
21. İş sadece işletmenin çıkarlarına zarar verdiği zaman standardın altında olduğu düşünülür.	3,52	1,12
22. Bu işletmede çalışanların temel sorumluluğu maliyetleri kontrol etmektir.	3,24	1,25
BAĞIMSIZLIK İKLİMİ		
23. Bu işletmede çalışanların kendi kişisel ve ahlaki inançlarına uygun hareket etmeleri beklenir.	3,25	1,18
24. Bu işletmedeki her bir çalışan kendileri açısından neyin doğru neyin yanlış olduğuna kendileri karar verirler.	3,16	1,17
25. Bu işletmedeki en önemli şey her bir çalışanın doğru ve yanlış konusunda kendine özgü duyguya sahip olmasıdır.	3,28	1,19
26. Bu işletmede çalışanlara kendi kişisel etik anlayışları yol gösterir.	3,27	1,25

İş tatminini ölçen ifadelerin çoğunluğunda kararsızlık söz konusudur. Ancak, işe uğraşma memnuniyeti, işin çevrede saygınlık sağlaması, iş etiğine uygun olmayan bir görevi yapmama, bireysel becerilerin kullanılarak bir şeyler yapabilme imkânı, başkaları için bir şeyler yapabilme, iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler ve iş sonrası başarılı hissetmeyle ilgili ifadeler olumlu olarak değerlendirilmiş ve yüksek değerler almıştır.

Tablo 9. İş Tatmini Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalamalar	Std. Sapma
1. Çalışma saatlerinde sürekli işimle uğraşmak beni mutlu eder.	3,49	1,29
2. İşte bağımsız çalışabilme imkanına sahibim.	3,16	1,23
3. Duruma göre farklı davranış tarzları gösterebilirim.	3,37	1,23
4. İşim bana çevremde saygınlık sağlar.	3,58	1,17
5. Yöneticimin yönetim şeklinden memnunum.	3,40	1,30
6. Yöneticim doğru karar verir.	3,34	1,28
7. İş etiğine uygun olmayan bir görevi yapmam	3,66	1,17
8. İşimde sürekli kalabilme imkânına sahibim (kadrolu çalışabilme) standartlara itaat etmesi beklenir.	3,48	1,20
9. İşimde başkaları için bir şeyler yapabilme fırsatına sahibim.	3,52	1,15
10. İnsanları yönlendirme fırsatına sahibim.	3,39	1,16
11. Bireysel becerilerimi kullanarak bir şeyler yapabilme imkânına sahibim.	3,56	1,18
12. İşletme politikalarının uygulanış şeklinden memnunum.	3,35	1,32
13. Yaptığım işin karşılığında aldığım ücret tatmin edicidir.	3,17	1,32
14. İşimde ilerleme şansım vardır.	3,39	1,21
15. İşimde kendi kararlarımı uygulama özgürlüğüm vardır.	3,19	1,27
16. İşimde kendi yöntemlerimi kullanma fırsatım vardır.	3,30	1,20
17. Çalışma koşullarım iyidir.	3,31	1,21
18. İş arkadaşlarımla ilişkilerim iyidir.	3,67	1,21
19. Yaptığım iş karşılığında takdir edilirim.	3,24	1,32
20. Yaptığım işin sonrasında kendimi başarılı hissederim.	3,62	1,28

İş performansı ile ilgili ifadelere çok yüksek oranda olumlu cevaplar verildi görülmektedir. En yüksek değer 4,28 ortalama ile "Sosyal ilişkilerimin olumlu olduğunu düşünüyorum" ifadesindedir. Özel tesis iş görenlerinin müşterilerle ilişkilerinin iyi olduğu sevgi, saygı, özen ve dikkatle ilgilendiklerini, turizmi sevdiklerini ve işlerinden memnun oldukları yönünde işaretlemeler yapıldığı analiz sonuçlarında tespit edilmiştir.

Tablo 10. İş Performansı Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalamalar	Std. Sapma
1. Meslek bilgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,98	1,04
2. İşimi yerine getirmede becerikli olduğumu düşünüyorum.	4,08	,96
3. Mesleki yeteneklerimin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,98	1,03
4. İşimi yerine getirmede çabuk olduğumu düşünüyorum.	3,97	,97
5. İşime karşı ilgili olduğumu düşünüyorum.	3,90	1,04
6. Turizmi sevdiğimi düşünüyorum.	3,73	1,13
7. Müşterilere karşı ilgili ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.	4,04	1,02
8. Müşterilere karşılı saygı ve sevgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.	4,11	,94
9. İşimi yerine getirmede özen ve dikkate sahip olduğumu düşünüyorum.	4,16	,90
10. Arkadaşlarımla uyum ve işbirliği içinde çalıştığımı düşünüyorum.	4,08	,90
11. Amirlerime karşı saygı ve itaatimin tam olduğunu düşünüyorum.	4,08	,96
12. İşimden çok memnun olduğumu düşünüyorum.	3,83	1,08
13. Dürüst ve güvenilir olduğumu düşünüyorum.	4,13	,96
14. Temiz ve düzenli çalıştığımı düşünüyorum.	4,19	,92
15. Kibar ve güler yüzlü olduğumu düşünüyorum.	4,20	,89
16. Sağlık kurallarına uyduğumu düşünüyorum.	4,23	,87
17. İçten, samimi ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.	4,20	,89
18. Sabırlı olduğumu düşünüyorum.	3,93	1,09
19. Anlayış ve hoşgörüye sahip olduğumu düşünüyorum.	4,13	,94
20. Azimli ve sebatkâr olduğumu düşünüyorum.	4,19	,88
21. Enerjik ve sevimli olduğumu düşünüyorum.	4,04	,99
22. İşimle ilgili kendi başıma karar verebildiğimi düşünüyorum.	3,89	1,09
23. Sorumluluk duygusuna sahip olduğumu düşünüyorum.	4,24	,87
24. Sosyal ilişkilerimin olumlu olduğunu düşünüyorum.	4,28	,83

3.6.3. Değişkenlerin İlişkilerine Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları

Korelasyon katsayısı (r), iki değişken arasındaki ilişkinin ölçüsüdür ve -1 ve $+1$ arasında değişim gösterir. $r = -1$ mükemmel negatif ilişki (değişkenlerden birisinin artışına bağlı olarak diğesinde azalma olan doğrusal ilişki olduğu), $r = 0$ ilişki yok (iki değişken arasında ilişki olmadığı), $r = +1$ Mükemmel pozitif ilişki (değişkenlerden

birisindeki artışa bağlı olarak diğerinde de artış olan doğrusal ilişki olduğu) anlamına gelmektedir (Köse, 2008).

Korelasyonun katsayısının bağlantı aralıklarıyla ilgili olarak aşağıdaki tanımlamalar yapılmıştır (Köse, 2008):

0.00 - 0.25 Çok düşük derecede bağlantı

0.26 - 0.49 Zayıf derecede bağlantı

0.50 - 0.69 Orta derecede bağlantı

0.70 - 0.89 Yüksek derecede bağlantı

0.90 - 1.0 Çok yüksek derecede bağlantı.

Yukarıdaki bilgiler ışığında, iş tatmini ve iş performansı ile en yüksek ilişki düzeyinin Önemseme ($r=0,672$) ve kurallar ($r=0,600$) iklimleriyle olduğu görülmektedir. İş performansının en ilişkili olduğu iklimleri ise yine aynı şekilde; Önemseme ($r=0,494$) ve kurallar ($r=0,487$) iklimleridir. Korelasyon katsayıları arasında dikkate çekici nokta, iş performansının, iş tatmini ile arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğunun görülmesidir. İş performansının araççılık ve bağımsızlık iklimleriyle zayıf bir ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11. Algılanan Etik iklim ile İş Tatmini ve İş Performansına Yönelik Korelasyon Katsayıları

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Önemseme (1)	1						
Kanunlar ve Kodlar (2)	,751**	1					
Kurallar (3)	,662**	,763**	1				
Araççılık (4)	,372**	,456**	,513**	1			
Bağımsızlık (5)	,477**	,409**	,443**	,466**	1		
İş Tatmini (6)	,672**	,575**	,600**	,359**	,539**	1	
İş Performansı (7)	,494**	,438**	,487**	,287**	,388**	,598**	1

** Korelasyon ($p<0.01$) seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

*N=264

3.6.4. Değişkenlere Yönelik Uygulanan Çoklu Regresyon Analizi Bulguları ve Hipotez Testleri

Regresyon analizi, bulgulardan hareketle, gelecekteki olaylara ilişkin tahminler yapılmasına izin veren bir analizdir. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi ve doğrusal eğri kavramını kullanarak, bir tahmin eşitliği geliştirir Belirtme katsayısı, bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösterir. Bu durum, regresyon analizinin açıklayıcılık gücünün iyi bir göstergesidir (Köse, 2008).

Etik iklim alt boyutları (önemseme, kanunlar ve kodlar, kurallar, araççılık ve bağımsızlık) bağımsız değişkenler, iş tatmini ve iş performansı bağımlı değişkenlerdir.

Etik iklim alt boyutları ile iş tatmini arasındaki çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 12.'de detaylı olarak görülmektedir. Model, iş tatmini değişkeninin %54,1 (R^2) açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, etik iklim alt boyutlarının, iş tatminindeki değişimin %54,1'ini açıklamaktadır. Önemseme iklimi bir birim arttığında iş tatmini değeri 0,378 (Beta1), kurallar iklimi değerinin bir birim arttığında iş tatmini değerinin 0,216 (Beta3), bağımsızlık iklimi bir birim arttığında iş tatmini değerinin 0,235 (Beta5) kadar artacağı tespit edilmiştir. Fakat araççılık iklimi değeri bir birim arttığında iş tatmini değerinin 0,032 (Beta4) kadar azalacağını, kanun ve kodlar iklimi değeri bir birim arttığında, iş tatmini değerinin 0,001 (Beta3) kadar artacağını söylemek mümkündür. Bu bilgilerden hareketle önemseme, kurallar ve bağımsızlık ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş $H_{1(1)}$, $H_{1(3)}$ ve $H_{1(5)}$ alt hipotezleri kabul edilmiştir. Kanun ve kodlar ve araççılık iklimleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır, $H_{1(2)}$ ve $H_{1(4)}$ alt hipotezleri ret edilmiştir. H_1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 12. Etik İklim Alt Boyutları ile İş Tatmini Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)	TOLERANCE	VIF
Önemseme	,378	6,016	,000**	,388	2,578
Kanun ve Kodlar	,001	,013	,989	,306	3,271
Kurallar	,216	3,336	,001**	,366	2,735
Araççılık	-,032	-,595	,552	,656	1,524
Bağımsızlık	,235	4,953	,000**	,671	1,490
F	60,731				
R	,735				
R²	,541				
Durbin-Watson	1,927				
* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır					

Tablo 13.'de detaylı bir şekilde görüleceği üzere, bağımsız değişkenler, iş performansındaki değişimin %30,9'unu (R²) açıklamaktadır. Önemseme iklimi bir birim arttığında iş performansı değerinin 0,264 (Beta1), kurallar iklimi değeri bir birim arttığında iş performansı değerinin 0,265 (Beta3), bağımsızlık iklimi bir birim arttığında iş tatmini değerinin 0,160 (Beta5) kadar artacağı tespit edilmiştir. Ancak kanun ve kodlar iklimi bir birim arttığında iş performansı değeri 0,023 (Beta2) ve araççılık iklimi değeri bir birim arttığında iş performansı değerinin 0,011 (Beta4) kadar azalacağı görülmektedir.

Tablo 13. Etik İklim Alt Boyutları ile İş Performansı Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)	TOLERANCE	VIF
Önemseme	,264	3,175	,002**	,388	2,578
Kanun ve Kodlar	-,023	-,244	,807	,306	3,271
Kurallar	,265	3,099	,002**	,366	2,735
Araççılık	-,011	-,176	,861	,656	1,524
Bağımsızlık	,160	2,526	,012**	,671	1,490
F	23,026				
R	,555				
R²	,309				
Durbin-Watson	1,807				
* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır					

Etik iklim alt boyutları ile iş performansı arasındaki çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, Önemseme, kurallar ve bağımsızlık iklimleri ile iş performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuş ancak kanun ve kodlar ve araççılık iklimleri ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Önemseme, kurallar ve bağımsızlık ile iş performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş $H_{2(1)}$, $H_{2(3)}$ ve $H_{2(5)}$ alt hipotezleri kabul edilmiştir. Kanun ve kodlar ve araççılık iklimleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır, $H_{2(2)}$ ve $H_{2(4)}$ alt hipotezleri ret edilmiştir. H_2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.



Sonuç ve Öneriler

Özel konaklama tesislerinde algılanan etik iklimin iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisi hakkında daha önce çalışma yapılmamıştır. Bu nedenle, çalışma özgün bir çalışma özelliği taşımaktadır. İşletmelerin sorunlarına, gelecek planlamalarına ve hedeflerine yönelik cevaplar verebilecek daha detaylı sonuçlara ve çözümlere ihtiyaç bulunması sebebiyle, bu çalışmanın yazına katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

Özel konaklama tesislerinin, küçük ve daha çok tek sahipli aile işletmeleridir. Bu nedenle kural ve prosedürleri olmayan işletmeler olarak düşünülebilir. Ancak araştırma sonuçları göstermiştir ki bu tarz işletmelerde, yazılı kural ve prosedürler olmadığı halde, etik iklimin algılandığıdır. Bunun sebebi iş görenlerin, işletme sahibiyle, birbirleriyle ve müşterilerle yakın ilişkiler kurabilmeleri ve somut olmayan soyut toplumsal değerlerin ve ahlaki kuralların daha değerli olması olabilir. Müşteri ve toplum için doğru olanı yapma ve etkili çalışma ifadelerinde, en yüksek düzeyde "kesinlikle katılıyorum" cevabının işaretlendiği görülmüştür.

İş tatminiyle ilgili ifadelerde her ne kadar çoğunlukla kararsızlık ifade eden "ne katılıyorum, ne katılmıyorum" seçeneği işaretlense de genel özete bakıldığında, etik iklimin algılandığı özel konaklama tesislerinde, iş tatmininin bulunduğu tespit edilmiştir. İş performansı ile ilgili cevapların ise yüksek oranda olumlu olduğu görülmüştür.

Analiz sonuçlarında, etik iklim alt boyutlarından önemseme, kurallar ve bağımsızlık iklimlerinin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüş ancak kanun ve kodlar ile araççılık iklimleriyle iş tatmini arasında anlamlı ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Önemseme, kurallar ve bağımsızlık iklimlerinin iş performansı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğu ancak kanun ve profesyonel meslek kodları ile araççılık iklimleriyle iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Ana hipotezler kısmen kabul edilmiştir.

Kanun ve profesyonel meslek kodları ile iş tatmini ve iş performansı arasında ilişkinin olmadığı tespit edilmesinin sebebi, soruların anlaşılması ihtimalinin yanı sıra, işletmelerde açık ve yazılı bir şekilde bildirimlerin yapılmamasından dolayı konu hakkında bilginin olmaması da olabilir. Bu bağlamda kanun ve profesyonel meslek kodlarıyla ilgili farkındalık oluşturmak açısından işletmelerde yazılı bildirimler ile herkesin katıldığı genel toplantılar yapılabilir.

Araççılık iklimi ile iş tatmini ve iş performansı arasında ilişkinin bulunamamasının sebebi de işletmelerin küçük ölçekli olması, işveren ve çalışanlar arasındaki ilişkilerin daha samimi ve aile atmosferi içinde gerçekleşiyor olması ile toplumsal ahlaki yapı çerçevesinde yardımlaşma, dayanışmanın ön planda olması ve ayrıca turizmde başarıya ekip ruhu ile ulaşıyor olduğunun içselleştirilmesi vb. gibi pek çok unsurun öne çıkması olabilir.

Aydemir'in 2007 ve Fu ve Deshpande'nin 2014 yılında yapmış olduğu araştırmalarda, önemseme ikliminin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Wang ve Hsieh'in 2012 yılında yapmış oldukları araştırmada kurallar iklimi ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Elçi'nin (2005) araştırmasında araççılık ikliminin öncelikli olduğu iklim tiplerinde performansın zayıfladığı, önemseme iklimi ve kurallar iklimlerinin öncelikli olduğu etik iklim tiplerinde ise performansın desteklediği sonucuna ulaşmıştır. Demir (2014), önemseme ikliminin iş performansını pozitif yönlü olarak etkilediğini tespit etmiştir. Araştırma, daha önceki araştırmaları doğrular niteliktedir.

Özel konaklama tesislerinde çalışan iş görenlerin daha çok genç iş görenlerden oluştuğu görülmektedir. Bu nedenle araştırmada yaş unsurunun, iş performansını olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Genç iş görenler yüksek performans ve hızlı hizmet servisi nedeniyle tercih edilebilir ancak deneyim eksiklikleri nedeniyle hızlı çözüm gerektiren sorunlarla baş etme, önemli konularda inisiyatif kullanma ve karar verme konularında sıkıntı yaşayabilirler. Turizm sektörünün anında üretme ve tüketme ortamından oluşması, çoğu zaman hızlı kararlar almayı gerektirmektedir. Bu bağlamda, deneyimli iş görenler daha etkili olabilmektedirler.

Araştırma sonuçlarına göre, tesislerdeki çalışma süresi genel olarak 1 yıldan az ve 1-3 yıl arasındadır. Analize tabi tutulan 264 anketin her birinin iş gören olduğu düşünüldüğünde, 192 kişinin bu kısımda yer alıyor olması iş gören devir hızının yüksekliğini göstermektedir. Bunun sebepleri, turizm sektörünün geçtiğimiz yıllarda yaşadığı büyük düşüş olabileceği gibi, iş görenlerin sektörde uzun süre çalışma isteklerinin olmaması olabilir. Yaşanılan kriz esnasında büyük oranda turizm çalışanı işsiz kalmış ve başka sektörlere yönelmiştir. Bu durum için sektöre olan güvenin azaldığı şeklinde yorumlama yapılabilir. İş gücü devir hızının işletmelere büyük maliyetler getirdiği bilinmektedir. Etik iklim algılamalarının güven üzerinde büyük bir rolü bulunduğu geçmiş çalışmalarla tespit edilmiştir. Etik iklim farkındalığının artırılması için çalışmalar yapılabilir (eğitim, yazılı ve görsel bildirimler vb gibi).

İşletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri, kazançlarını artırabilmeleri, karlılık sağlamaları, rakipleriyle aynı seviyede veya önde olabilmeleri, pazarda iyi bir yer edinmeleri, emeğin yoğun olduğu bir sektör olan turizmde en önemli konu iş gören verimliliğidir. İş gören verimliliğini etkileyen, etik iklim algılamalarının, iş tatmini ve iş performansının artırılması gerekliliği de bu nokta da çok büyük önem kazanmaktadır.

Araştırmanın kısıtlılıklarından özellikle, iş görenlerin çeşitli sebeplerle ifadelere içtenlikle cevap vermemiş olabileceği ihtimali nedeniyle, çalışmanın düşük sezonda yapılması, anketlerin işletmelere bırakılması yerine, özel olarak görüşme tekniğiyle veya mail yoluyla yapılması tavsiye edilebilir.

Ayrıca araştırma sadece Nevşehir il sınırları içinde yer alan özel konaklama tesislerini hedef almıştır. Bu nedenle diğer şehirlere ve bölgelere genelleme yapılamamaktadır. Ancak, çalışmanın özgün olması sebebiyle, diğer şehir ve bölgelerde yer alan özel konaklama tesislerinde yapılacak çalışmalar için örnek teşkil edecektir.

Kaynakça

Acar E (2007) Uzmanlık alanında çalışmanın iş doyumuna etkisi. Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, 3(2).

Agarwal J ve Malloy D C (1999) Ethical work climate dimensions in a not-for-profit organization: an empirical study. Journal of Business Ethics 20: 1-14.

Akan P (2007) Uygulama açısından iş etiği kuralları ve evrensel turizm etiği ilkeleri. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 18(1)7-20.

Akıncı Z (2002) Turizm sektöründe iş gören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 4:1-25.

Akkoç İ (2012) Gelişim kültürü ve etik iklimin yenilikçiliğe etkisinde dağıtım adaletinin rolü. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi (International Journal of Alanya Faculty of Business). 4(3): 45-60.

Aksoy S, Erdil O ve Ertürk A (2017) Etik İklim: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri. Doğu Üniversitesi Dergisi, 18(2):133-151.

Aşan Ö ve Erenler E (2008) İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2):203-216.

Aydın İP (2001) Yönetmel, mesleki ve örgütsel etik, 2. Baskı, Pegem Yayıncılık, İstanbul.

Aziri B (2011) Job satisfaction: a literatüre review. Management Research and Practice. 3 (4): 77-86.

Baker TL, Hunt TG ve Andrews MC (2006) Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: the influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research*, 59: 849-857.

Bakırcı B (2016) Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılığının iş gören performansı üzerindeki etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Muğla.

Barling J, Kelloway K ve Iverson R (2003) High-Quality work, job satisfaction, and occupational injuries. *Journal of Applied Psychology*, 2:276-283.

Baş T ve Ardıç K (2002) Yükseköğretimde iş tatmini ve tatminsizliği. *İktisat İşletme ve Finans Dergisi*, 17:72-81.

Benligiray S (2003) Ücret Yönetimi. Anadolu Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Eskişehir.

Biçer M (2005) Satış elemanlarının iş tatmini, örgüt bağlılığı ve işten ayrılma niyetinin etik iklim ile ilişkisi: sigorta ve ilaç sektörlerinde bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana.

Bilgen A (2014) Çalışanların etik liderlik ve etik iklim algılamalarının örgütsel bağlılıklarına etkisi: özel ve kamu sektöründe karşılaştırmalı bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Bölümü. İstanbul.

Borhani F vd. (2012) Nurses' perception of ethical climate and job satisfaction. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*, 5:6.

Bourne S ve Snead JD (1999) Environmental determinants of organizational ethical climate: a community perspective. *Journal Of Business Ethics*. 21:285.

Brower HH ve Shrader CB (2000) Moral reasoning and ethical climate: not-for-profit vs. for-profit boards of directors. *Journal of Business Ethics*, 26: 147-167.

Büte M (2011) Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1): 171-192.

Carr JZ, Schmidt AM, Ford J ve Deshon, RP (2003) Climate perceptions matter: a meta-analytic path analysis relating moral climate, cognitive and affective states, and individual level work outcomes. *American Psychological Association, Journal of Applied Psychology*, 88(4): 605-619.

Cho S, Johanson MM ve Guchait P (2009) Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3): 374-381.

Christen M, Iyer G ve Soberman D (2006) Job satisfaction, job performance and effort: a reexamination using agency theory. *American Marketing Association, Journal of Marketing*, 70: 137-150.

Cook A (2008) Job satisfaction and job performance: is the relationship spurious? *Master of Science, Texas A&M University, Department of Psychology, U.S.A.*

Coşgun E (2004) Teknik personelin performans değerlendirmesinde bir uzman sistem modeli. *Teknoloji Dergisi*, 7(4): 579-589.

Cullen JB, Victor B ve Stephens C (1989) An ethical weather report: assessing the organization's ethical climate. *Organizational Dynamics*, 18(2): 50-62.

Cullen JB, Victor B (1993) The ethical climate questionnaire: an assessment of its development and validity. *Psychological Reports*, 1993(73):667-674.

Cullen JB, Parboteeah KP ve Victor B (2003) The effects of ethical climates on organizational commitment: a two study analysis. *Journal of Business Ethics*, 46:128-129.

Çalışkan A (2015) Örgütsel adaletin örgütsel bağlılığa etkisi: etik iklimin aracılık rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 1(2):115-141.

Çarıkcı İH, Oksay A (2004) Örgütsel yapı ve meslek farklılıklarının iş tatmini üzerindeki etkileri: hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2): 157-172.

Çekmecelioğlu HG (2005) Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2):28

Çetin A, Güleç R ve Kayasadık AE (2015) Etik iklim algısının çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi: tükenmişliğin aracı rolü. *Electronic Journal of Vocational Colleges*. Ekim.

Çevirgen A, Üngüren E (2009) Otel İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi. 10. Ulusal Turizm Kongresi, Mersin, Türkiye, Ekim 273-283.

Daneshfard K, Rahimi G ve Damirchi Q (2011) Surveying the role of ethical climate on job satisfaction in Iran's small and medium enterprises. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 1(2): 11-19.

Davis K (1984) İşletmede İnsan Davranışı, Örgütsel Davranış, Çev. K. TOSUN vd. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul.

Demir M (2014) Otel işletmelerinde etik iklimi-iş performansı ilişkisi. JED/ GKD, 9(2), 363-378, Kocaeli.

Demir M (2015) Konaklama işletmelerinde birey-örgüt uyumunun iş performansı ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. Journal of Tourism Theory and Research, 1(2):78-97.

Demirtaş Ö (2013) Etik liderlik davranışlarının algılanan etik iklim üzerindeki etkisi: örgütsel politik algılamaların aracılık rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.

Deshpande SP (1996) Ethical climate and the link between success and ethical behavior: an empirical investigation of a non-profit organization. Journal Of Business Ethics. 15:315-320.

Doğan S, Kılıç S (2014) Algılanan örgütsel etik iklim ve üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkilerin incelenmesi. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15(1): 269-292.

Dursun M (2016) Butik otel sektörü ve rekabet analizi: Daphnis otel örneği. Batman Üniversitesi, Yaşam Bilimleri Dergisi, 6 (2/1).

Edvardsson B, Gustavsson BO (2003) Quality in the work environment: a prerequisite for success in new service development. Managing Service Quality, 13 (2): 148-163.

Ekmekçioğlu EB ve Demirağ Ergin G (2015) Etik iklim ve etik liderliğin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: görgül bir araştırma. Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 17(1):197-216.

Enghagen LK (1990) Teaching ethics in hospitality and tourism education. Hospitality Research Journal, 14: 467-474.

Ercan İ ve Kan İ (2004). Ölçeklerde güvenilirlik ve geçerlik. Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 30(3): 211-216.

Erdil O, Keskin H, İmamoğlu SZ ve Erat S (2004) Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi, 5(1): 17-26.

Erdoğan İ (1996) İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Beta Yayınları, İstanbul.

Eren E (2001) Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Erakovich R, Bruce R ve Wyman S (2002) Preliminary results: a study of the relationship of ethical work climate and organizational culture in public organizations. American Society for Public Administration National Conference. Phoenix, Arizona, ABD.

Eren SS ve Hayatoğlu Ö (2011) Etik iklimin satış elemanlarının iş tutumlarına ve iş performanslarına etkisi: ilaç sektöründe bir uygulama. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14):109-128.

Erkut H, Ceylan C ve Bayraktar CA (2001) Değişimi Başarıya Dönüştürme, Mess Yayınevi, İstanbul.

Ersen, H (1997) Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetim İlişkisi, Verimli ve Etkin Olmanın Yolu, Ümit Kitabevi, İstanbul.

Ertan, H (2008) Örgütsel bağlılık, iş motivasyonu ve iş performansı arasındaki ilişki: Antalya'da beş yıldızlı otel işletmelerinde bir inceleme. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Eser, G (2007) Etik iklim ve yöneticiye güvenin örgüte bağlılığa etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.

Feldman D ve Hugh A (1986) Managing individual and group behavior in organizations, McGraw-Hill International Book Company: Auckland, USA.

Ferik F (2002) Öz-yeterliliğe bağlı olarak personel güçlendirme ve iş tatmini, örgüte bağlılık, personel devri arasındaki ilişkiler. Active Dergisi, Mart-Nisan.

Fleckenstein MP ve Huebsch P (1999) Ethics in tourism-reality or hallucination. Journal of Business Ethics, 19 (1):137-142.

Fournier C, Tanner JF, Chonko L ve Manolis C (2010) The moderating role of ethical climate on salesperson propensity to leave. Journal of Personal Selling & Sales Management. 30(1): 7-22.

Fritzsche DJ (2000) Ethical climates and the ethical dimension of decision making. Journal of Business Ethics, 24: 125-140.

Fu W ve Deshpande SP (2014). The impact of caring climate, job Satisfaction and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company. Journal of Business Ethics, 124:339-349.

Ganzach Y (1998) Intelligence and job satisfaction. Academy of Management Journal, 41: 526-539.

Ghenghesh P (2013) Job satisfaction and motivation - what makes teachers tick? British Journal of Education, Society & Behavioural Science, 3(4): 456-466.

Greenhaus JH ve Beutell NJ (1985) Sources of conflict between work and family roles. Academy of Management Review, 10: 213-222.

Gümüştekin GE ve Öztemiz AB (2004) Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. Erciyes Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 23.

Hampton DR, Summer CE ve Webber RA (1968) Organizational behavior and the practice of management. Scott, Foresman and Company, USA.

Harms G (2016) The relationship between perceived ethical climate and employee burnout, job satisfaction and job commitment in aids service organizations. The Adler School, The Faculty of Professional Psychology, Chicago, U.S.A.

Hassani M, Sedagat R ve Kazemzadehbeytali M (2017) Correlation between the ethical climate, job stress and job satisfaction in nurses. Medical Ethics Journal, 11(40): 63-71.

Haywood M (1990) Revising and implementing the marketing concept as it applies to tourism. Tourism Management, 11(9):195-204.

Hoş C ve Oksay A (2015) Hemşirelerde örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(4): 1-24.

Hsieh H ve Wang Y (2012) Toward a better understanding of the link between ethical climate and job satisfaction: a multilevel analysis. Journal of Business Ethics, 105: 535–545.

Hwang IS ve Kou JH (2006) Effects of job satisfaction and perceived alternative employment opportunities on turnover intention: an examination of public sector organizations. Journal of American Academy of Business, Cambridge, 8(2): 254-255.

İşcan ÖF ve Timuroğlu MK (2007) Örgüt kültürünün iş Tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, 21 (1): 119-135.

Kantarıcı K (1997) Otel işletmelerinde iş tatmininin ölçülmesi ve iş gören performansına etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.

Kaplan M (2010) Otel işletmelerinde etiksel iklim ve örgütsel destek algılamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Kapadokya örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Konya.

Karacaoğlu B (2015) Bilgece farkındalık, duygu düzenleme becerisi ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.

Karadut G (2014) Etik iklimin ve örgütsel adalet algılarının çalışanların iş tatminine etkisi: konaklama işletmelerinde ampirik bir uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İnsan Kaynakları Bölümü. İstanbul.

Karslı M D (2004) Yönetimsel Etkilik. Pegem Yayıncılık, Ankara.

Kavanagh MJ ve Halpern M (1977) The impact of job level and sex differences on the relationship between life and job satisfaction. Academy of Management Journal. 20(1): 66-73.

Keser A (2006) Çalışma Yaşamında Motivasyon. Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul.

Kahn LR (1973) The work module: a tonic for lunchpail lassitude. Psychology Today, 6:35- 40.

Koçel T (2001) İşletme Yöneticiliği, Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar. Beta Yayınları, 8. Baskı, İstanbul.

Koh HC ve Boo EHY (2001) The link between organizational ethics and job satisfaction: a study of managers in Singapore. Journal of Business Ethics, 29: 309- 324.

Kornhauser W (1962) Scientists in Industry: Conflict and Accommodation. Berkeley, CA: University of California Press, USA.

Köroğlu Ö (2011) İş doyum ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Balıkesir.

Kristensen N ve Westergard-Nielsen N (2004) Does low job satisfaction lead to job mobility? Discussion Paper Series, 1026:1-19.

Krohn FB ve Ahmed ZU (1991) The need for developing an ethical code for the marketing of international services. Journal of Professional Services Marketing, 8(1): 189-200.

Kuşlivan S ve Kuşlivan Z (2004) Turizm işletmelerinde iş gören devri: anlamı, türleri ve nedenleri. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, Yıl:1, Sayı:1.

Luthans F (1973) Organizational Behavior. Sixth Edition, McGraw-Hill, New York, USA.

Luthans F (1992). Organizational Behavior. Mc Graw Hill Book Co: New York, USA.

Luthans F (1998) *Organizational Behavior*, 8 Edition, McGraw-Hill/Irwin, Boston, USA, 147.

Mayer D, Kuenzi M ve Greenbaum, R (2009) Making ethical climate a mainstream management topic: a review, critique and prescription for the empirical research on ethical climate. *Psychological Perspectives on Ethical Behavior and Decision Making*, 181-213.

Mert İS (2011) İş tatmini alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: yöneticiler üzerine bir araştırma. *Dr. Topçu Bnb. Gnkur. Per. Başkanlığı*, 117-143, Ankara.

Miandoab N, Shahrakipour M ve Zare S (2016) The study of relationship between the ethical climate and job interestedness. *Der Pharma Chemica*, 8(3): 86-90.

Micolo AM (1993) Suggestions for achieving a strategic partnership. *HR Focus*, 70(9): 22.

Milburn R ve Hall L (2005) The secret of lifestyle hotels' popularity is simple: they are in tune with the needs of the new, complex sonsumer. *Hospitality Direction Europe Edition*, PricewaterhouseCoopers, 12:(1-12).

Mitonga-Monga J (2015) The effects of ethical context and behaviour on job retention and performance-related factors. *Doctorate of Administration*. University of South Africa, Industrial and Organisational Psychology Department, South Africa.

Molander EA (1987) A paradigm for design and enforcement of ethical codes. *Journal of Business Ethics*, 6(8): 619-631.

Moore H (2012) Ethical climate, organizational commitment and job satisfaction of full-time faculty members. *PHD Dissertation*. East Tennessee State University, The

faculty of the Department of Educational Leadership and Policy Analysis, Tennessee, U.S.A.

Moore H ve Winters Moore, T (2014) The effect of ethical climate on the organizational commitment of faculty members. *Journal of Academic and Business Ethics*, 9: 1-15.

Moorhead G ve Griffin RW (1989) *Organizational Behavior*. Houghton Mifflin Co: Boston. USA.

Mortensen RA, Smith JE ve Cavanagh GF (1989) The importance of ethics to job performance: an empirical investigation of managers' perceptions. *Journal of Business Ethics*, 8:253-260.

Mowday R, Steers R ve Porter L (1979) The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14: 224-247.

Newstrom JW ve Keith D (1993) *Organizational Behavior*. Human Behavior at Work. 9th Edition, New York: McGraw Hill, U.S.A.

Nijhof WJ, De Margrie MJ ve Beukhof G (1998) Employee commitment in changing organizations: an exploration. *Journal of European Industrial Training*, 22 (6): 243-248.

Porter L ve Steers R (1973) Organizational, work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2).

Okoli E ve Monanu O (2016) An exploration of ethical climate and job satisfaction in selected manufacturing organisations. *International Journal of Research in Management, Economics and Commerce*, 6(9): 11-21.

Okpara JO (2006) The relationship of personal characteristics and job satisfactions: a study of nigerian managers in the oil industry. Journal of American Academy of Business,10(1): 49-58.

Olçay A ve Sürme M (2015) Turizm işletmelerinde yönetici ve iş gören etik davranışlarının karşılaştırılması üzerine bir araştırma. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(37): 1114-1130.

Orpen C (1994) The effects of organizational and individual career management on career success. International Journal of Manpower, 15(1).

Örücü E, Yumuşak S ve Bozkır Y (2006) Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 13(1): 39-51.

Özdamar K (2002) Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi 1. Kaan Kitabevi, 4. Baskı. Eskişehir.

Özdemir O (2017) Lider desteği ve örgütsel adalet algısının iş performansına etkisinde kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü: eğitim sektöründe bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İşletme Programı, Ankara.

Özdevecioğlu M (2004) Duygusal olaylar teorisi çerçevesinde pozitif ve negatif duygusallığın algılanan örgütsel adalet üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. Ankara Üniversitesi, SBF Dergisi, 59(3): 181-202.

Özgen H, Öztürk A ve Azmi Y (2002) İnsan Kaynakları Yönetimi. Nobel Yayıncılık, Adana.

Özkalp E (2001) Örgütsel Davranış. Anadolu Üniversitesi Yayınları. 6. Baskı. Eskişehir.

Özmutaf NM (2007) Örgütlerde bireysel performans unsurları ve çatışma. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 8 (2): 41-61.

Özyer K (2010) Etik iklim ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel bağlılık ve iş tatmininin düzenleyici rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Ankara.

Palmer MJ (1993) Performans Değerlendirmeleri. Rota Yayınları, 1.Baskı, İstanbul.

Pınar Tavmergen İ (2000) Yönetimde Etik ve Turizm Uygulamaları. Turizmde Seçme Makaleler, TUGEV Yayınları, İstanbul.

Quarstein V, McAfee RB ve Glassman M (1992) The situational occurrences theory of job satisfaction. Human Relations. 45(8): 859-873.

Paşa M (2007) Stresin bireysel performans üzerindeki etkileri ve bir uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Riley M (1996) Human Resource Management in The Hospitality and Tourism Industry. Butterworth Heinemann: Oxford, England.

Robbins SP (1989) Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications. 4th Edition. Englewood Cliffs: NJ. Prentice-Hall.

Roos W ve Eeden R (2008) The relationship between employee motivation, job satisfaction and corporate culture. SA Journal of Industrial Psychology, 34(1):54-63.

Saari L ve Judge T (2004) Employee attitudes and job satisfaction. Human Resource Management, 43(4): 395-407.

Sabuncuoğlu Z ve Tüz M (2001) Örgütsel Psikoloji. Ezgi Kitabevi, Bursa.

Sabuncuoğlu Z (2011) İşletme Etiği, Birinci Baskı. Beta Yayınları, İstanbul.

Sağnak M (2010) The relationship between transformational school leadership and ethical climate. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri / Educational Sciences: Theory & Practice, 10(2): 1135-1152.

Sapancalı F (1992) İşletmelerde kullanılan özendirici araçların güdülenme üzerine etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Savery LK (1996) The congruence between the importance of job satisfaction and the perceived level of achievement. Journal of Management Development, 15(6).

Schein E (1985) Organizational Culture and Leaders, a Dynamic View. San Francisco, Jossey-Bass, USA.

Schneider B ve Snyder R (1975) Some relationships between job satisfaction and organizational climate. Journal Of Applied Psycholog., 60(3): 318-328.

Schwepker JR (2001) Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in the sales force. Journal of Business Research, 54: 39-52.

Scott WR (1966) Professionals in Bureaucracies-Areas of Conflict. In Howard M. Vollmer and Donald L. Mills (eds.), Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Professionalization, USA.

Seashore S ve Taber T (1975) Job satisfaction indicators and their correlates. American Behavioral Scientist, 18(3): 333-368.

Sekaran U (1992) Research Methods For Business, John Wiley ve Sons, Inc. Canada.

Seyrek E (2014) İş etiğinin iş tatminine etkisi: Gümüşhane kamu kurumları çalışanları örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gümüşhane.

Shalley C, Gilson L ve Blum T (2000) Matching creativity requirements and the work environment: effects on satisfaction and intentions to leave. Academy Of Management Journal, 43(2): 215-223.

Sığrı Ü ve Basım N (2006) İş görenlerin iş doyumunu ile örgütsel bağlılık düzeylerinin analizi: kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 6(12): 131-154.

Sims RL ve Kroeck GK (1994) The influence of ethical fit on employee satisfaction, commitment and turnover. Journal of Business Ethics, 13(12): 939-947.

Sinangil KH (1998) Örgütsel Performans: Değerlendirilmesi ve Yönetimi. Ed. S. Tevrüz. Endüstri ve Örgüt Psikolojisi 2. Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.

Schneider B ve Snyder RA (1975) Some relationships between job satisfaction and organization climate. Journal of Applied Psychology, 60(3).

Solmuş T (2004) İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler; Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi. Beta Yayınları, İstanbul.

Tansel A ve Gazioğlu Ş (2013) Management-employee relations, firm size and job satisfaction. Discussion Paper Series, 7308: 1-27.

Tarakçıoğlu S (2004) Bursa yöresindeki konaklama işletmesi yöneticilerinin stres nedenleri üzerine bir araştırma. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (2).

Tekin H (1977) Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme. Mars Matbaası, Ankara.

Tokay T (2001) Örgütsel stres ve performans ilişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Toker B (2007) Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. Doğuş Üniversitesi Dergisi, Cilt 8(1): 92-107.

Torabian E ve Davoudi A (2016) The relationship between ethical climate and job satisfaction among high school teachers of Saveh city. International Journal of Learning and Development, 6(3): 67-79.

Trevino LK, Butterfield DK ve Maccabe DL (1998) The ethical context in organizations: influence on employee attitudes and behaviors. Business Ethics Quarterly, 8(3): 447-476.

Tuna M ve Yeşiltaş M (2014) Etik iklim, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: otel işletmelerinde bir araştırma. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 25(1): 105 – 117.

Turunç Ö ve Çelik M (2010) Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 17(2): 183-206.

Türkçapar MH (2008) Bilişsel Terapi: Temel İlkeler ve Uygulama, 3. Baskı, HYB Yayıncılık, ANKARA.

Türkçapar MH ve Sargin AE (2011) Bilişsel davranışçı psikoterapiler: tarihçe ve gelişim. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, 7-14, Ankara.

Ulrich C vd. (2007) Ethical climate, ethics stress and the job satisfaction of nurses and social workers in the United States. *National Institutes of Health, Social Science Media, Author manuscript*, 65(8): 1708–1719.

Ulukuş KS (2001) Stres ve iş verimi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Ulutaş Ö (2015) Otel işletmelerinde etik iklim algılamalarının ve duygusal emeğin tükenmişlik üzerine etkileri: Nevşehir örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacıbektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Nevşehir.

Upchurch RS (1998) Ethics in the hospitality industry: an applied model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10:6.

Vanderberg RJ ve Lance, CE (1992) Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Management*, 18 (1): 153-167.

Velasquez MG (2012) *Business Ethics: Concepts and Cases*. Pearson Education, Inc. New Jersey: Prentice Hall, USA.

Victor B ve Cullen JB (1988) The Organizational Bases Of Ethical Work Climates. *Administrative Science Quarterly*, 33: 101-125.

Wang Y ve Hsieh H (2012) Toward a better understanding of the link between ethical climate and job satisfaction: a multilevel analysis. *Journal of Business Ethics*, 105: 535-545.

Webber S (2007) Ethical climate typology and questionnaire: a discussion of instrument modifications. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(5): 567–580.

Weeks WA, Terry WL, Lawrence BC ve Wakefield K (2004) The effect of perceived ethical climate on the search for sales force excellence. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 24: 199- 214.

Wheeler M (1995) Tourism marketing ethics. *International Marketing Review*, 12 (4): 38-49.

Wimbush JC ve Shepard JM (1994) Toward an understanding of ethical climate: its relationship to ethical behavior and supervisory influence. *Journal of Business Ethics*, 13(8): 637-647.

Yavuz N (2015) Çalışanların etik liderlik algılamalarının iş tatminini artırma yönündeki etkisi: telekomünikasyon firmasında ampirik bir çalışma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.

Yelboğa A (2006) Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi, *İş, Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2): 196-211.

Yenihan B (2014) Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2): 170-178.

Yazıcıoğlu İ (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve İş gören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması. *Ahmet Yesevi Üniversitesi Mütevelli Heyet Başkanlığı, Bilig*, Güz 55: 243- 264.

Yılmaz A ve Bahadır İ (2011) Otel işletmelerinde ön büro çalışanlarının etik algılamalarına yönelik bir araştırma. *C.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3):21-40.

Yumuşak S (2008) İş gören verimliliğini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, 3(13): 241-251.

Yüksel İ (2005) İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir işletmede yapılan görgül çalışma. Doğu Üniversitesi Dergisi, 6(2): 291-306.

Zehir C, Erdoğan E ve Başar D (2011) The relationship among charismatic leadership, ethical climate, job satisfaction and organizational commitment in companies. Journal of Global Strategic Management, 5(2): 49-59.

<http://www.istatistik.gen.tr> (Erişim tarihi, 1 Mayıs 2019).

Altaş SS ve Kuzu A (2013) Örgütsel etik, örgütsel güven ve bireysel iş performansı arasındaki ilişki: okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/62409> (Erişim Tarihi, 15 Nisan 2019).

Köse SK (2008) Korelasyon ve Regresyon Analizi, Türk Toraks Derneği, Halk Sağlığı Sayfası. http://file.toraks.org.tr/TORAKSFD23NJKL4NJ4H3BG3JH/mse-ppt-pdf/Kenan_KOSE3.pdf (Erişim Tarihi, 10 Mayıs 2019).

<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/59508,turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-niteliklerine-i-.pdf?0> (Erişim tarihi, 23.10.2018).

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9860/turizm-belgeli-tesisler.html> (Erişim tarihi, 2 Şubat 2019).

Ek.1 ANKET FORMU

ÖZEL KONAKLAMA TESİSLERİNDE ALGILANAN ETİK İKLİMİN İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Nevşehir Hacıbektas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği anabilim dalında “Özel Konaklama Tesislerinde Algılanan Etik İklimin İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezinin uygulama kısmına veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma bilimsel bir amaçla yapılmakta olup, araştırmanın amacına ulaşması özenle vereceğiniz cevaplarla sağlanacaktır. Araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Doç. Dr. İbrahim İlhan
Nevşehir Hacıbektas Üniversitesi
ibrahim@nevsehir.edu.tr

Şerife Aşkın Akburak
Nevşehir Hacıbektas Üniversitesi
askinakburak@gmail.com

A. Etik iklim algılamaları ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

Etik İklim Algılamaları ile İlgili İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Çalıştığım işletmenin temel önceliği, çalışanların çıkarlarını en iyi şekilde korumaktır.	1	2	3	4	5
2. Çalıştığım işletmedeki herkesin bütün olarak çıkarlarını korumak, en önemli endişedir.	1	2	3	4	5
3. İşletme olarak temel endişemiz, diğer paydaşların çıkarlarını en iyi şekilde korumaktır.	1	2	3	4	5
4. Bu işletmede çalışanlar, birbirlerinin faydasını kollar.	1	2	3	4	5
5. Bu işletmede çalışanların daima müşteriler ve toplum için doğru olan şeyi yapması beklenir.	1	2	3	4	5
6. Bu işletmede en etkili olan yol, her zaman doğru olan yoldur.	1	2	3	4	5
7. Bu işletmede her bir çalışanın etkili bir şekilde çalışması beklenir.	1	2	3	4	5
8. Bu işletmede çalışanların her şeyden önce yasalara ve mesleki standartlara itaat etmesi beklenir.	1	2	3	4	5
9. Bu işletmede çalışanlar ne olursa olsun kanunlar veya mesleğin ahlaki kurallarını çok önemser.	1	2	3	4	5
10. Bu işletmede, çalışanların yasal ve mesleki standartları sıkı bir şekilde takip etmeleri beklenir.	1	2	3	4	5
11. Bu işletmedeki önceliklerden biri de, alınan bir kararın kuralları ihlal edip etmediğidir.	1	2	3	4	5
12. Bu işletmede kural ve prosedürlere uymak oldukça önemlidir.	1	2	3	4	5
13. Herkesin işletme kurallarına ve prosedürlerine uyması beklenir.	1	2	3	4	5
14. İşletmenin başarılı çalışanları, kurallara göre hareket eder.	1	2	3	4	5
15. Bu işletmede çalışanlar sıkı bir şekilde işletme politikasına riayet ederler.	1	2	3	4	5
16. İşletme çalışanları, kendi çıkarlarını korumayı her şeyin üstünde tutarlar.	1	2	3	4	5
17. Bu işletmede çalışanlar, çoğunlukla kendileri için çalışırlar.	1	2	3	4	5

18. Bu işletmede kişisel etik değerlere yer yoktur.	1	2	3	4	5
19. Sonuçlarına bakmaksızın, çalışanların işletmenin menfaatleri doğrultusunda her şeyi yapmaları beklenir.	1	2	3	4	5
20. Çalışanlar her şeyden önce işletmenin kazancını ön planda tutarlar.	1	2	3	4	5
21. İş, sadece işletmenin çıkarlarına zarar verdiği zaman standardın altında olduğu düşünülür.	1	2	3	4	5
22. Bu işletmede çalışanların temel sorumluluğu maliyetleri kontrol etmektir.	1	2	3	4	5
23. Bu işletmede çalışanların kendi kişisel ve ahlaki inançlarına uygun hareket etmeleri beklenir.	1	2	3	4	5
24. Bu işletmedeki her bir çalışan kendileri açısından neyin doğru neyin yanlış olduğuna kendileri karar verirler.	1	2	3	4	5
25. Bu işletmedeki en önemli şey, her bir çalışanın doğru ve yanlış konusunda kendine özgü duyguya sahip olmasıdır.	1	2	3	4	5
26. Bu işletmede çalışanlara kendi kişisel etik anlayışları yol gösterir.	1	2	3	4	5

B. İş Tatmini ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

İş Tatmini ile İlgili İfadeler	Kesinlikle				
	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Çalışma saatlerinde sürekli işimle uğraşmak beni mutlu eder.	1	2	3	4	5
2. İşte bağımsız çalışabilme imkânına sahibim	1	2	3	4	5
3. Duruma göre farklı davranış tarzları gösterebilirim.	1	2	3	4	5
4. İşim bana çevremde saygınlık sağlar.	1	2	3	4	5
5. Yöneticimin yönetim şeklinden memnunum.	1	2	3	4	5
6. Yöneticim doğru kararlar verir.	1	2	3	4	5
7. İş etiğine uygun olmayan bir görevi yapmam.	1	2	3	4	5
8. İşimde sürekli kalabilme imkânına sahibim. (kadrolu çalışabilme)	1	2	3	4	5
9. İşimde başkaları için bir şeyler yapabilme fırsatına sahibim.	1	2	3	4	5
10. İnsanları yönlendirme fırsatına sahibim.	1	2	3	4	5
11. Bireysel becerilerimi kullanarak bir şeyler yapabilme imkânına sahibim.	1	2	3	4	5
12. İşletme politikalarının uygulanış şeklinden memnunum.	1	2	3	4	5
13. Yaptığım işin karşılığında aldığım ücret tatmin edicidir.	1	2	3	4	5
14. İşimde ilerleme şansım vardır.	1	2	3	4	5
15. İşimde kendi kararlarımı uygulama özgürlüğüm vardır.	1	2	3	4	5
16. İşimde kendi yöntemlerimi kullanma fırsatım vardır.	1	2	3	4	5
17. Çalışma koşullarım iyidir.	1	2	3	4	5
18. İş arkadaşlarımla ilişkilerim iyidir.	1	2	3	4	5
19. Yaptığım iş karşılığında takdir edilirim.	1	2	3	4	5
20. Yaptığım işin sonrasında kendimi başarılı hissederim.	1	2	3	4	5

C. İş Performansı ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

İş Performansı ile İlgili İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Meslek bilgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2. İşimi yerine getirmede becerikli olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
3. Mesleki yeteneklerimin yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
4. İşimi yerine getirmede çabuk olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
5. İşime karşı ilgili olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
6. Turizmi sevdiğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7. Müşterilere karşı ilgili ve yardımsever olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
8. Müşterilere karşı saygı ve sevgimin yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
9. İşimi yerine getirmede özen ve dikkate sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
10. Arkadaşlarımla uyum ve işbirliği içinde çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
11. Amirlerime karşı saygı ve itaatimin tam olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
12. İşimden çok memnun olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
13. Dürüst ve güvenilir olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14. Temiz ve düzenli çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15. Kibar ve güler yüzlü olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
16. Sağlık kurallarına uyduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
17. İçten, samimi ve yardım sever olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
18. Sabırlı olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
19. Anlayış ve hoşgörüyü sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
20. Azimli ve sebatkâr olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
21. Enerjik ve sevimli olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
22. İşimle ilgili olarak kendi başıma karar verebildiğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
23. Sorumluluk duygusuna sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
24. Sosyal ilişkilerimin olumlu olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN SORULAR

1. Cinsiyetiniz <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın	2. Medeni durumunuz <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
3. Yaşınız <input type="checkbox"/> 18-22 arası <input type="checkbox"/> 23-27 arası <input type="checkbox"/> 28-32 arası <input type="checkbox"/> 33-37 arası <input type="checkbox"/> 38 ve daha fazla	4. Eğitim Durumunuz <input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü
5. Turizm meslek eğitimi aldınız mı? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	6. Bu otelde kaç yıldır çalışmaktasınız <input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-3 yıl <input type="checkbox"/> 4-6 yıl <input type="checkbox"/> 7-9 yıl <input type="checkbox"/> 10 yıl ve üzeri
7. Oteldeki konumunuz <input type="checkbox"/> Departman müdürü <input type="checkbox"/> Şef <input type="checkbox"/> İş gören <input type="checkbox"/> Diğer.....(belirtiniz)	
8. Çalışmakta olduğunuz departman <input type="checkbox"/> Önbüro <input type="checkbox"/> Yiyecek-İçecek <input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri <input type="checkbox"/> Muhasebe <input type="checkbox"/> Satış-Pazarlama <input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları <input type="checkbox"/> Teknik Servis <input type="checkbox"/> Güvenlik <input type="checkbox"/> Diğer	

KATKILARINIZDAN DOLAYI ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ.

Serife AKBURAK

Date of Birth : 05 / 10 / 1975

Place of Birth : Aydın

Nationality : T.C.

EDUCATION :

2015 - **Istanbul University (Distance Education)**
Philosophy

2009 – 2019 **Nevşehir Hacıbektas Veli University**
Tourism Administration M.B.A.

(Scientific Reseach Methods, Financial Management in Tourism Business, Tourism Marketing, Total Quality Management in Tourism Business, Management in Tourism Business, Current Issues and problems in Tourism Business, Management of Food & Beverage Business, Ethical Management in Tourism Business, Organizational Communication, Information Technologies in Tourism Business)

2006 – 2008 **Anadolu University**
Economy

(Turkish Tax System, International Economics, Government Budget, Labour and Social Security Law, Administrative Law, Monetary Theory and Policy, Fiscal Policy, Turkish Economy, Tax Law, Economic History, Development Economics and Growth, Financial Economics)

2004 – 2006 **Erciyes University**
Tourism & Travel Administration

(Computer, English, Business English, Front Office, General Accounting, Tourism Economy, Business Management, Business Mathematics, Communications, Cost Analysis in Tourism Business, Transport Services and Administration in Travel Agents, Tourism Marketing, Labour and Social Security Law, Organizational Communication, Congress and Fair Administration, Special Interests Tourism, Administration of Travel Agent and Tour Operator, Cultural Tourism, Tourism Legislation, Anatolian Civilizations, Tourism Geography, Food and Employee Hygiene, Tour Planning and Administration, Tour Guiding, Ticketing Systems of Transport

Services, Entrepreneurship, Recreation and Animation,
General Traffic (Plan and Control), Travel Agents Accounting)

1989 – 1992

Yenimahalle Commercial High School
Banking

FOREIGN LANGUAGE :

English
Spanish (Beginner)

WORK EXPERIENCE _____ :

2017 -

BEST WESTERN PREMIER CAPPADOCIA
Hotel Manager

2012 – 2016

DERE SUITES CAPPADOCIA
Hotel Manager

2010 – 2011

DOUBLETREE BY HILTON AVANOS CAPPADOCIA
Director of Sales & Marketing

2007 – 2010

CAPPADOCIA CAVE RESORT & SPA
Sales & Marketing Manager

2006 – 2007

ANATOLIAN HOUSES
Sales & Marketing Manager

2005 – 2006

AVRASYA HOTEL
Front Office Manager

2004 – 2005

CAPPADOCIA CAVE SUITES
Front Office & Reservation Chief

2003 – 2004

AVRASYA HOTEL
Receptionist

1996 - 2000

SENTEZ TOURIM – AVANOS CARPET
Front Desk

1990 -1992

T.C. ZIRAAT BANK
Trainer

COURSES

2014

CAPPADOCIA VOCATIONAL COLLEGE
First Aid

- 2013 **NEVSEHIR TURKISH-AMERICAN CULTURE**
Spanish (1 month)
- 2010 – 2011 **HILTON UNIVERSITY (43 Courses finished)**
HILTON – TRAIN THE TRAINER
- 2009 **KPAM KILAVUZ FIRE & SAFETY LTD. CO. (1 day)**
Fire Protection and Fire Extinction Training
- 2008 **NEVAL LIFE COACHING & PERSONAL DEVELOPMENT**
CENTER (8 days)
Efficient & Functional Leadership and Management
Corporate Communication – Enhancement of Communication
Techniques
- 2007 **PROTEL – Suite 8 (7 days)**
- 2006 **PRIVATE LESSON**
Spanish (1 Months)
- 2003 **FRONT OFFICE MANAGEMENT – TUREM KEMER (24**
days)
- Customer Relation Management
 - Customer Centricity
 - Communication Skills
- 1995 **TURKISH AMERICAN CULTURE ASSOCIATION**
English Course (2 Months)
- 1995 **UMTE**
English Course (6 Months)
- 1994 **BOSPHORUS UNIVERSITY**
Tourism English (2 Months)
- 1994 **DEULCOM (2 Months)**
Flight Attendant
- Flight Attendant Tasks and Responsibilities
 - Traffic Bag
 - First Aid
 - Emergency
 - Passenger Psychology and Passenger Types
 - Theory of Aviation, Aerodynamic
 - Announcement
 - Meteorology
 - Make-up
 - Catering
 - B-727 Training

- B-737 300 Training
- B-737 400 Training
- TU-154 Training
- AN-24 Training
- A-300 Training

PARTICIPATION IN FAIRS

- | | |
|------------------|---|
| 2007 (December) | - LUXURY TRAVEL EXPO – Las Vegas / U.S.A. |
| 2008 (February) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2009 (February) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2009 (September) | - JATA World Tourism Congress & Travel Fair – Tokyo / JAPAN |
| 2009 (December) | - ILTM – Cannes / FRANCE |
| 2010 (January) | - FITUR – Madrid / SPAIN |
| 2010 (February) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2010 (March) | - ITB – Berlin / GERMANY |
| 2010 (April) | - ASTA Travel Show – Istanbul / TURKEY |
| 2010 (May) | - IMEX – Frankfurt / GERMANY |
| 2011 (February) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2012 (January) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2013 (January) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2014 (January) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2015 (January) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2016 (January) | - EMITT – Istanbul / TURKEY |
| 2019 (May) | - TAIWAN WORKSHOP / TAIPEI/TAIWAN |