



ROTA Journal

## Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: [www.rotajournal.org](http://www.rotajournal.org)

### İŞGÖRENLERDE ETİK TUTUM VE DAVRANIŞLARIN OLUŞMASINDA ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞIN ROLÜ: KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA<sup>1</sup>

Yunus DOĞAN<sup>a</sup> 

Aziz Gökhan ÖZKOÇ<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir, Türkiye (yunus.doğan23@hotmail.com)

<sup>b</sup> Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doç. Dr., Nevşehir, Türkiye (azizgozkoc@nevsehir.edu.tr)

#### ARTICLE HISTORY

#### ÖZ

##### **Received:**

15.08.2020

##### **Accepted:**

04.12.2020

##### **Anahtar Kelimeler:**

Etik

Örgütsel vatandaşlık davranışı

Konaklama işletmeleri

Bu çalışmanın amacı, Nevşehir ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlere ilişkin etik tutum ve davranışların ölçülmesi ve söz konusu etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolünün ne derece etkisinin olduğunun belirlenmesidir. Bu amaçla Nevşehir ili merkez ilçelerinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde anket tekniği aracılığıyla veriler toplanmıştır. Anket formunda katılımcıların demografik özelliklerine, turizm sektöründe çalışma sürelerine ve iş memnuniyetlerine ilişkin sorular bulunmaktadır. Yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen veriler, SPSS 20.0 programında frekans, aritmetik ortalama ve yüzde dağılımları hesaplanmış, değişkenler arasındaki ilişki incelenirken korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır. Uygulanan bu analizlere göre, araştırma örneklemini oluşturan konaklama işletmelerindeki işgörenlerin etik tutum ve davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yani işgörenlerin örgütsel vatandaşlık düzeyi arttıkça etik tutum ve davranışlarının da artacağı anlaşılmaktadır.

**\*Sorumlu Yazar:** Yunus DOĞAN

**E posta:** yunus.doğan23@hotmail.com

#### Önerilen atıf

Doğan, Y. & Özkoç, A. G. (2020). İşgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolü: konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Review of Tourism Administration Journal*, 1 (1), 22-40.

<sup>1</sup> Bu makale Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı tarafından kabul edilen "İşgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolü: konaklama işletmelerinde bir uygulama" isimli yüksek lisans tezinden derlenmiştir.



ROTA Journal

## Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: [www.rotajournal.org](http://www.rotajournal.org)

### THE ROLE OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP IN THE FORMATION OF ETHICAL ATTITUDE AND BEHAVIOR OF EMPLOYEES: A PRACTICE IN ACCOMMODATION

Yunus DOĞAN<sup>a</sup> 

Aziz Gökhan ÖZKOÇ<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Social Science Institute, Nevşehir, Turkey (yunus.doğan23@hotmail.com)

<sup>b</sup> Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Tourism Faculty, Assoc. Prof. Dr., Nevşehir, Turkey (azizgozkoc@nevsehir.edu.tr)

#### ARTICLE HISTORY

##### **Received:**

15.08.2020

##### **Accepted:**

04.12.2020

##### **Keywords:**

Ethic

Organizational citizenship  
behaviour

Hospitality businesses

#### ABSTRACT

The aim of this study is to measure the ethical attitudes and behaviours regarding the employees who are employed in three, four and five-star accommodation businesses in the province of Nevşehir and to determine the extent of the effective role of the organizational citizenship in the formation of these ethical attitudes and behaviours. To this end, the data has been collected through the survey technique in the three, four and five-star accommodation businesses located in central districts of Nevşehir province. There are questions in the survey about the participants' demographic characteristics, their working periods in tourism sector and their work satisfaction. The frequency, arithmetic average and the percentage distributions of the data collected from the survey results has been calculated in SPSS 20.0 programme and the correlation and regression analysis is employed to observe the relationship between variables. According to these analyses, a positive and meaningful relationship is found out between the ethical attitudes and behaviours of the employees from accommodation businesses and organizational citizenship behaviour, which is constituting the research sample of this study. In other words, it is concluded that the more the degree of the organizational citizenship of the employees arises, the more their ethical attitudes and behaviours will increase.

**\*Corresponding author:** Yunus DOĞAN

**E posta:** yunus.doğan23@hotmail.com

#### Suggested citation

Doğan, Y. & Özkoç, A. G. (2020). İşgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolü: konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Review of Tourism Administration Journal*, 1 (1), 22-40.

## GİRİŞ

Doğru ve yanlış, iyi ve kötü kavramları insanlığın varoluşundan bu yana insanlar arası ilişkilerde önemli bir konu olarak yer almıştır. Hangi davranışın iyi veya kötü, hangi davranışın doğru veya yanlış olduğu sürekli bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Aslında, bu kavramlar hakkında ortak bir yargı oluşmakla birlikte uygulama sürecinde bu ortak yargılara uyulduğu söylenemez. Örneğin, bir insanın bir başka insana zulmetmemesi tüm toplumlarda kabul edilse de yaşantımıza baktığımızda zulmetme olayının birçok çeşidini insanların birbirine veya toplumların birbirine yaptığını görmekteyiz. Yine borca sadık kalma doğru bir düşünce olarak kabul edilmekle beraber karşılıksız çıkan senetlerin, icra davalarının çokluğuna baktığımızda uygulamada birçok kişinin borcuna sadık kalmadığını anlarız. İşte bu nedenlerle dolayı toplumlar yanlış ve kötü eylemlerin gerçekleşmesini engelleyecek düzenlemeler yapmışlardır. Anayasalar, kanunlar, uluslararası sözleşmeler bu gibi düzenlemelerin en temel unsurlarıdır. Bu düzenlemeler, bu eylemlerin gerçekleşmesini azaltacak bir etkiye sahip olmakla beraber ortadan kaldıramamaktadır. Bu konuda en önemli nokta bireylerin ve toplumların doğru olanı yapıp yanlış olanı yapmamayı kendilerine ilke edinmeleridir. İşte etik ilkeler bu noktada önem kazanmaktadır. Özellikle, iş dünyası açısından etik ilkelerin belirlenmesi ve bunlara uyulmasının sağlanması çok daha önemlidir (Demirçivi ve Yeşiltaş, 2015: 1). Çünkü kâr amacı güden işlerde kanunlar ve kurallar insanları her zaman koruyamazlar. İnsanlar arasında geçerli ve evrensel olan etik kurallar olmadığı ya da insanlar bu etik kurallara uymadığı sürece anlaşmazlıkların yaşanması her zaman mümkün olmaktadır.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Örgütsel vatandaşlık kavramı ilk olarak Chester Barnard tarafından 1938 yılında ele alınmış olup, Barnarda göre bu kavram belirlenen rollerin dışında davranış göstermenin yani ekstra rol davranışlarının bir gereksinim olduğunu belirtmiştir (Kidder ve Parks, 2001: 942). 1864 yılında Katz örgütsel etkinlik için örgütsel vatandaşlık davranışlarının önemli olduğu ileri sürmüştür. Yapılan literatür taramasında örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili araştırmaların ise 1980 yılından sonra önem kazanmaya başladığı gözlenmektedir (Konovsky ve Pugh, 1994: 672). Örgütsel vatandaşlık davranışı, gönüllülük esasına dayalı, bireyin iş tanımlamaları içerisinde ve örgütle birey arasında gerçekleştirilen anlaşmada yer almayan, görev ve iş tanımlarında zorunlu tutulmayan, ihmal halinde ceza gerektirmeyen ve daha çok bireysel seçim sonucu sergilenen davranışlar şeklinde tanımlanmakta olup (Ertürk, 2014: 5), insanların kişisel seçime dayalı olarak, doğrudan ya da dolaylı olarak insanların herhangi bir ödül beklentisi içinde olmadan sergilenen ve sonuç olarak örgütün işlevlerini etkili bir şekilde yürütmesini sağlayan bireysel davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Diğer taraftan örgütsel vatandaşlık davranışının temelini oluşturan teorilerden bahsedecek olursak;

**Sosyal Değişim Teorisi:** Blau 1964 yılında sosyal değişim kuramını işgörenler ile örgütler arasında var olan ancak açık açık ifade edilemeyen, ihlal edildiğinde ise olumsuz sonuçlar doğuran örgütle işgörenler arasında var olan karşılıklı zorunluluklar olarak ifade etmektedir (Coyle, Shapiro, Conway, 2005: 777). Sosyal değişim kuramına göre, örgütler işgörenlerin mutluluğu için yatırım yaptıkları ölçüde ve bu yatırımların işgörenler tarafından da doğru algılandıkları takdirde sosyal değişim kuramı başlayarak devam ettirmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 185). Yani sosyal değişim kuramı en az iki birey arasında ortaya çıkan maddi manevi bir ödül ya da ödül değerinde bir maliyetin değişimi olarak ifade edilmektedir (Aykan, 2007: 127).

**Eşitlik Teorisi ve Örgütsel Adalet:** Eşitlik teorisinde, işgörenlerin başarısı ve onların tatmin olma derecesi çalıştıkları ortamda algıladıkları eşitlik ya da eşitsizlikle ilgilidir. Bu teoride örgütlerde istihdam eden bireyler kendi çalışmaları sonucu elde ettiği kazanımlarla, başka örgütlerde benzer şartlarda istihdam eden çalışanların elde ettiği deneyimleri karşılaştırır. Bu karşılaştırma sonucunda ise işgörenlerin işletmesiyle, yöneticileriyle ve işiyle ilgili tutumları gelişir. Burada bireyin örgütsel adaleti ile ilgili algılaması söz konusudur. Örgütsel adalet ise, bireyin örgütündeki uygulamalarla ilgili olarak adalet algılamasıdır (Özdevecioğlu, 2003: 78).

**Lider Üye Etkileşim Teorisi:** Düşey bağlar kuramı olarak da adlandırılan lider üye etkileşim teorisi gün geçtikçe örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan diğer liderlik teorilerinin de ötesine geçmektedir. Lider üye etkileşim kuramı, sadece liderlik ile ilgili araştırmaların ötesine de giderek, belirli bir kişi ya da grup içi ilişkilerin olumlu yönde gelişebilmesi için de uygundur (Schriesheim vd., 1998).

### **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları**

**Yardımseverlik Davranışı (altruizm, diğergamlık, özgecilik):** Yardımseverlik bir diğer adıyla özgeciliğin temelini ihtiyacı olan işgörene diğer işgörenlerin kendi istekleri ile yardım etmeleri oluşturmaktadır. Örgütteki uzman kişilerin diğer çalışanlara yardım ederek onların performanslarını arttırmaya çalışırlar ve bu davranışlarından ötürü de örgütten herhangi bir ücret talep etmeyerek, bireylerin performanslarını geliştirerek grup verimliliğine katkıda bulunurlar (Alp, 2015: 32). Özgecilik ise, işgörenlerin örgütle ilgili olarak ortaya çıkan sorunlar ya da görevlerin yanında diğer insanlara yardım etmeyi sağlayan ve kişilerin isteklerine bağlı olarak ortaya çıkan davranışlardır (Podsakoff ve ark., 1990: 115).

**Vicdanlılık Davranışı (ileri görev bilinci):** Vicdanlılık davranışının örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmesinin başlıca nedeni işgörenlerin koyulan kurallara uyma konusunda her zaman istekli davranmalarıdır. İşgörenler işletmenin koyduğu kural ve düzenlemeleri içselleştirmeleri nedeniyle, herhangi bir denetim olmadan işletme tarafından koyulan kurallara uymaları örgütsel vatandaşlık davranışı sayılmaktadır (Yeşilyurt, 2013: 45). Yani kısaca örgüt üyesi olarak istihdam eden bir işgörenin rol tanımlarının ötesinde sergilemiş olduğu gönüllü davranışlar vicdanlılık davranışını kapsamaktadır. Buradan yola çıkarak mesai saatleri dışında ücretsiz mesaiye kalarak ekstra çalışmalara vicdanlılık davranışına örnek olarak gösterilebilir (Podsakoff ve MacKenzie, 1994).

**Sportmenlik Davranışı (centilmenlik):** Örgütsel vatandaşlığın boyutları hakkında yapılan araştırmalar incelendiğinde en az dikkat çeken örgütsel vatandaşlık boyutu centilmenlik boyutudur. Centilmenlik diğer bir ifadeyle sportmenlik davranışı, işgörenlerin çalışma ortamında gerginliğe ve işgörenler arasında çatışmaya sebep olabilecek davranışlardan kaçınmalarını ve önemsiz sorunlardan dolayı şikâyetle bulunmalarını öngören davranışlar bütünü olarak açıklanabilmektedir. Sportmenlik davranışına örnek vermek gerekirse; mesai arkadaşlarına saygılı olmak, örgütte oluşabilecek önemsiz sorunları gereksiz yere büyütmemek, örgütle ilgili sorunlarda yıkıcı değil yapıcı tavır takınmak, örgütün imajını ve örgütün faaliyetlerini örgüt dışında da savunmak bu boyut altında değerlendirilebilecek davranışlara örnek olarak gösterilebilir (Kuzucu, 2013: 10).

**Vatandaşlık Erdemi (sivil erdem):** Vatandaşlık erdemi yani sivil erdem; örgütün politik hayatına aktif bir şekilde katılma olarak tanımlanabilmektedir (Podsakoff ve MacKenzie, 1994: 351). Diğer bir ifadeye göre işgörenlerin, örgüt tarafından düzenlenen toplantılara ve programlara gönüllü olarak katılarak örgütün politik yaşamıyla ilgili örgüte karşı sorumluluk duymasıdır (Mackenzie ve ark., 1993: 71).

**Nezaket:** Nezaket davranışı iş yerinde herhangi bir problem meydana gelmeden oluşabilecek olumsuz durumları önlemeye yönelik işgörenlerin gönüllü olarak davranış sergilemeleri olarak tanımlanabilir. 1990 yılında Organ tarafından ele alınan nezaket boyutu; örgüt içinde işgörenlerin görevleri ve herhangi bir konuda verecekleri kararlarda işgörenlerin sürekli olarak birbirleriyle iletişim ve etkileşim içinde olmaları gereken bireylerin birbirlerini uyarma, danışma ve hatırlatma gibi davranışlar göstermeleri olarak tanımlanmıştır. Başka bir deyişle nezaket boyutu işgörenlerin işlerinden ve kararlardan etkilenen çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerden kaynaklanan davranışlardır (Mackenzie ve ark., 1993).

### **Etik Kavramı**

Aristoteles'e göre etik kavramı köken olarak Yunanca'daki ethos sözcüğünden gelmektedir. Ethos sözcüğü ise birbirinden farklı birçok anlamı işaret etmektedir. Yunancada çoğul olarak kullanıldığında, genellikle bir kişinin esas yeri, yurdu kaldığı yer, memleket anlamlarına gelmektedir. Sözcüğün diğer açıdan anlamları ise, töresel ya da ahlaksal bilinç, inanç ve davranışlar, tutumlar, töresel ve ahlâksal karakter olarak belirtilmektedir (Ekici, 2013: 21). Etik kavramı "genel olarak ahlaki açıdan doğru - yanlış ya da iyi - kötü ile ilgilidir. TDK'nin Türkçe Sözlüğüne göre ahlak; bir toplum içinde kişilerin benimsedikleri, uymak zorunda buldukları davranış biçim ve kuralları ile iyi nitelikler, güzel huylar olarak tanımlanmaktadır." Etik ise "ahlaksal olanın özünü ve temellerini araştırıp, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlaksal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen bir felsefe dalıdır" (Kozak ve Nergiz, 2012: 31). Ayrıca etiğin ahlak felsefesinde üç ayrı araştırma düzeyi bulunmakta olup, bu düzeyler etiğin boyutlarını oluşturmaktadır.

**Betimleyici etik:** İnsanların davranışlarının nedenleri üzerinde durarak onların herhangi bir durumda halihazırda nasıl davrandıklarını araştırmaktadır (De George, 2006, 19). Betimleyici etik yaklaşımında herhangi bir norm ya da kural konulmayarak İnsan davranışları gözlemlenir ve onların davranışlarının sonuçları betimlenir. Dolayısıyla betimleyici etik "ahlak ve ahlaki eylem bağlamında olması gereken ya da değer yerine, olan ya da olgularla ilgilenmekte, ahlaki inançlarla ilgili sosyolojik ve psikolojik olguları ifade etmektedir" (De George, 2006; Cevizci, 1999). Diğer taraftan betimleyici etik yaklaşımında hangi değerlerin benimsenmesi, hangi ideallerin peşine düşülmesi gerektiği gibi sorulara hiçbir şekilde cevap verememektedir (Cevizci, 2002: 6).

**Normatif etik:** Normatif etik "insanların nasıl yaşaması gerektiğini bildiren ahlaki ilkeleri araştırmaktadır. İnsan varlıklarına neyin doğru ve neyin yanlış, neyin kötü ve neyin iyi olduğu ve belli durumlarda insanların neyi yapması ve neyi yapmaması konusunda, hangi nihai amaçların peşinden koşulması ve insanların hayatlarını nasıl sürdürmesi gerektiği ile ilgili bilgi vermekte ve insanların ahlaki eylemleri için norm ve düzenleyici ilkeler getirmektedir. Normatif etik türü insanlara yaşamları sırasında rehber olmakta ve insanlara birtakım kurallar getirmektedir. Ayrıca adil bir toplumun hangi unsurları içermesi gerektiğini tartışmakta ve bir insanı ahlaken iyi kılan şeylerin neler olabileceğini sorgulamaktadır" (Karataş, 2008: 7).

**Metaetik:** Metaetik kavramı ilk olarak Anglo-Sakson tarafından felsefe alanında ortaya çıkmış bir kavramdır (Özlem, 2004: 142). Metaetik “tarihsel, bilimsel, deneyimsel ve normatif yargı gerektiren ya da ihtiva eden bir düşünce biçimi olmayıp, ahlaki kavramların anlamını dil ve ahlak ilişkisi içinde analiz etmektedir. Metaetik; normatif etiğin koymuş olduğu ahlaki yargılar üzerine tartışmakta ve bu yargılarda geçen kavramları analiz etmektedir. Bu yargıların anlamlarını ve birbirleri karşısındaki durumlarını incelemektedir” (Cevizci, 2002; 10). Metaetik teorisi, insanlara nasıl davranmaları gerektiğini söyleyen, ahlaka ilişkin önermelerin anlamlarını, ahlaki yargılarının ve normatif bulguların dayanaklarını inceleyen bir çözüm yöntemidir.

### **Etik Tutum ve Davranışların Oluşmasında Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Rolü**

Örgütsel vatandaşlık davranışı “mesai arkadaşlarına yardım etme, yapılması gerekli olmayan işler için gönüllü olma, yardım istemediği halde yönetime yardımcı olma ve örgüt içindeki olaylardan şikayetçi olmama, kabul edilebilir normların ötesinde ise devamlılık ve dakiklik, bazı görevler için gönüllülük ve yönetim ile ilgili kararların uygulanmasında etkin iş birliği gibi örgütsel açıdan yararlı davranışları kapsamaktadır” (Ertürk, 2014: 32). Bu nedenle işgörenlerin örgüt içerisindeki etkisini artırmak ve örgütün işleyişin daha da düzenli bir hale getirmek için örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumu oldukça önemlidir. Diğer taraftan işgörenlerde örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasında ise örgütsel etik kavramının önemi her geçen gün artmaktadır.

Örgütsel etik; örgütlerin ve yöneticilerin davranışlarına egemen olan ve kaynağını ahlâk kuramlarından alan kural ve standartlar dizisi olarak açıklanabilir. Bir örgüt, üyelerinin davranış biçimlerini kontrol etmek için istemli olarak bir takım kültürel değerler geliştirir. Örgüt üyelerinin örgütleriyle, örgütün de kendi üyeleriyle ve örgütün dışındaki insanlarla, uygun biçimde iş ilişkileri kurabilmesini sağlayan örgütsel etik, ahlâk değerleri, inançlar ve kurallar bu kategoride yer alan değerler sınıflandırmasının önemli bir kaynağını oluşturmaktadır. Bazı araştırmacılara göre etiksel değerler herkese eşit ve adil davranılmasını vurgulayan ilkelere dayanmaktadır. Örgütler sürekli olarak doğru olanı, etiksel olanı yapmakla ilgili tercihlerde bulunurlar. Etiksel değerler ve onları yansıtan kural ve normlar, bir örgüt kültürünün ayrılmaz parçalarıdır. Bunun nedeni ise örgüt üyelerinin kararlarını nasıl alacaklarını çeşitli durumları nasıl yöneteceklerini, etiksel değerlerden, normlardan ve kurallardan yararlanarak belirlemesine yardım etmesidir (Akbaş, 2010: 30). Örneğin “bireyin sözünde durmaması etik dışı bir davranış olarak görülmekteyse, iş ilişkilerinde işgörene, müşterilere, hissedarlara ve rakiplere karşı sözünde durmamak da etik dışı bir davranış olarak görülmektedir. Genel anlamda başkalarına zarar vermemek etik bir davranışsa, hatalı ürünleri piyasadan geri toplayan bir işletmenin de etik davranış içinde olduğu söylenebilecektir. Etik davranış sınırları içinde kalmak için, örgütler iyi ve kötünün, doğru ve yanlışın kaynağı olarak genel etik ilkelerine bakmalıdırlar.” Eğer bir örgütte işgörenlerin etik tutum ve davranışlarını düzenleyen bir norm yoksa, örgütsel vatandaşlık davranışının oluşması da söz konusu değildir (Kılıç, 2013: 21). Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütler için olduğu kadar örgütün çalışanları açısından da önemli bir kavramdır. Eğer işgörenler tarafından sergilenen davranışlar, örgüt yöneticileri tarafından olumlu bir şekilde değerlendirilirse, bu faaliyetlerde bulunan örgüt çalışanlarının iş memnuniyetlerinde ve örgütsel bağlılıklarında pozitif yönde gelişmeler olacaktır (Çelik, 2007).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, işgörenlerin kendilerine yarar sağlayanlara karşılık verme yöntemlerinden biridir. İş görenlerin “işverenlerin dürüst olduğu ve adil davrandıkları” şeklinde genel bir yargıya varmalarını sağlayan bir örgüt kültürü, işgörenlerin farklı bir performans şekli olan vatandaşlık davranışlarını benimsemelerine neden olmaktadır. Kısaca, işgörenlerin etik tutum ve

davranışlar sergilemeleri sosyal mübadele ilişkisini adalet kriterleriyle değerlendirmekte ve bu davranışların gelişebilmesi için de etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolünün önemini hissettirmektedir (Atalay, 2005: 37).

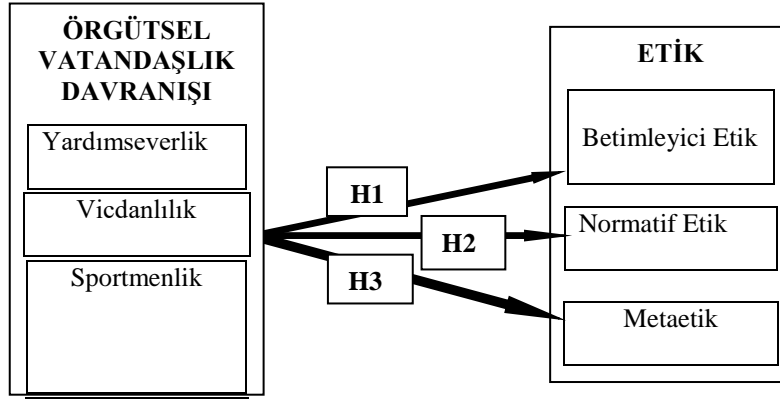
İşgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşması için örgütsel vatandaşlık davranışını ortaya çıkaracak ortamın oluşturulması ve uygun yönetim stiline işletmelerce benimsenmesiyle sağlanabilir. Değişen çevresel şartlarda, işgörenlerin gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayacak, etkili bir vizyonu olan, değişime açık, işgörenlerin performanslarını yalnızca dışsal değil içsel ödüllerle de pekiştiren, katılımcı ve demokratik yönetim stiline benimseyen yönetimler, örgütsel vatandaşlık davranışının yaygınlaşmasında da etkili olacaklardır. Yani işgörelere eşit ve adilce davranarak ve onlara örnek teşkil etmek, gönüllülük temelinde dayalı çalışma grupları oluşturmak, takım çalışmasına dayalı katılımcı yapılar geliştirmek, işgörenler arasında uyumlaşmayı teşvik etmek ve iletişim sorunlarını giderici tutumların gelişmesini sağlamak, hızlı ve yaygın bir iletişim ağı oluşturmak, personel güçlendirme uygulamalarını yapılandırmak, oryantasyon programlarını etkinleştirmek, yeni işe başlayanların örgüt kurallarına ve değerlerine uyum sağlamasına ve bunları benimsemelerine yardımcı olan programlar oluşturmak, eğitim ve yetiştirme programlarının sürekliliğini sağlayarak, işgörenlerin yeni uygulamalar ve bilgiler konusundaki donanımlarını geliştirmek, etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolünün önemini göstermektedir (Yeşilyurt, 2013). Yukarıda bahsedildiği üzere örgütsel vatandaşlık davranışının beş tane boyutu bulunmaktadır. Bunlar; yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket boyutlarıdır. İşgörenlerin birbirlerine yardım etmesi, vicdanlı olmaları, sportmen davranış sergilemeleri, birbirleriyle olan ilişkilerinde vatandaşlık erdemini esas almaları ve birbirlerine karşı nezaket çerçevesinde ilişki kurmaları etiğin alt boyutları olan betimleyici etik, normatif etik ve metaetiğin oluşmasında oldukça önemlidir.

### **ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Nevşehir ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörelere ilişkin etik tutum ve davranışların ölçülmesi ve söz konusu etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolünün ne derece etkisinin olduğunun belirlenmesini ölçmek amacıyla yapılan çalışmada veriler anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler ve güvenilirlik katsayıları hakkında bilgi verildikten sonra analiz yöntemleri ve araştırma bulgularına yer verilmiştir.

### **Araştırmanın Modeli ve Hipotezler**

Bu araştırmada işgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolünü ölçmek amacıyla bir araştırma modeli oluşturulmuş ve araştırmanın teorik çerçevesi göz önüne alınarak üç hipotez geliştirilmiştir (Bkz: Şekil 1).



Şekil 1. Araştırma Modeli

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

**H1:** Örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde betimleyici etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

**H2:** Örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde normatif etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

**H3:** Örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde metaetik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

### Veri Toplama Tekniği ve Ölçekler

Araştırmada, nicel araştırma tekniklerinden olan anket tekniği kullanılmış olup, anket formunda toplam 32 adet soru bulunmakta ve toplam üç bölümden oluşmaktadır. Birinci Bölümde işgörenlerin etik tutum ve davranışlarını ölçmek için katılımcılara 15 adet soru sorulmuştur. Sorular 5’li likert tipi ölçek baz alınarak hazırlanmış olup, “1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Derecede Katılıyorum, 4: Katılıyorum,5: Tamamen Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir. Kullanılan ölçekte yer alan ifadeler, Uyar, Kahveci ve Yetkin (2015) ile Pelit ve Güçer (2007)’in yapmış oldukları çalışmalar göz önüne alınarak oluşturulmuştur.

Anket formunun ikinci Bölümde ise, örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek için 9 adet soru sorulmuştur. Sorular yine 5’li likert tipi ölçek baz alınarak hazırlanmış olup, “1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Derecede Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir. Kullanılan ölçekte yer alan ifadeler Polatçı, Ardıç ve Kaya (2008)’nin yapmış oldukları çalışmalar göz önüne alınarak oluşturulmuştur. Son olarak üçüncü bölümde ise, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgileri almak amacıyla 8 adet soru (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştığı işletmenin statüsü, görev yaptığı departman, sektörde çalışma yılı, işletmede çalışma yılı, turizm eğitimi alıp almadığı) sorulmuştur.

Tablo 1. Değişkenlerin güvenilirlik katsayıları

Değişkenler	Cronbach’s Alpha
Betimleyici Etik	,616
Normatif Etik	,737
Metaetik	,581
Vicdanlılık	,646
Vatandaşlık	,643
Nezaket	,661
Sportmenlik	,639
Yardımlaşma	,610



Güvenilirlik “bir ölçme aracı ile aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerden elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesi olarak tanımlanabilir.” Güvenilirlik analizi ise, bir testin incelenen konuyu ne kadar güç ile belirleyip ortaya koyabildiğini belirleyen yöntemlerdir (Lorcu, 2015: 207). “Alfa değeri 0 ile 1 arası değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0.7 olması arzu edilir. Ancak inceleme türü çalışmalarda bu değer 0.5'e kadar makul kabul edilebileceği de bazı araştırmacılarca öngörülmektedir. Ancak alfa katsayısının önemli bir özelliği olan ölçekte yer alan madde sayısı arttıkça alfa değerinin de artmasıdır. Bu durum suni bir artış olabileceğinden yanıltıcı sonuçlar doğurabilir. Bu konuda yardımcı olacak araç ise beta katsayısının hesaplanmasıdır” (Altunışık vd., 2012: 126).

Bu bağlamda araştırma dâhilinde oluşturulan etik davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeklerine yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Tablo 1' de görüleceği üzere, betimleyici etiğin katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,61; normatif etiğin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,74; metaetiğin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,58; vicdanlılık ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,65; vatandaşlık ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,64; nezaket ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,66; sportmenlik ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,63; yardımlaşma ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,61 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.

### Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Nevşehir ilinde üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Örneklemi ise, Nevşehir bölgesinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam eden personeller oluşturmaktadır. Araştırmanın anket kısmı 25 Ocak - 14 Şubat 2016 tarihleri arasında Nevşehir ilinde yapılmıştır. Anket çalışmasının uygulandığı ana kütle, işletme bünyesinde farklı iş alanlarında çalışan 258 kişidir. Bu noktada, örnek kütle hacmi büyüdükçe, örnek kütlelerin ana kütleleri temsil etme yeteneği artacağından, çalışmamızda oldukça çok kişiye ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda, dağıtılan 310 ankete iş yoğunluğu sebebi ile toplam 258 kişi tarafından geri dönüş yapılmıştır. Toplanan anketler içerisinde de eksiksiz ve doğru şekilde cevaplanarak araştırmaya dâhil edilen toplam sayı ise 258 olup, böylece araştırmanın örneklem kitlesi oluşturulmuştur. Araştırmada elde edilen veriler katılımcıların soru formundaki sorulara verdikleri cevaplarla sınırlı olup araştırma sınırlı finansal kaynak ve sınırlı zaman kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

### BULGULAR

Araştırmanın demografik bulgularla ilgili bölümünde çıkan sonuçlar, Nevşehir ili merkez ilçelerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenlerin demografik özellikleri ve çalıştıkları departmanlar hakkında bilgiler vermektedir. Araştırmada, 258 konaklama çalışanından elde edilen veriler analize dahil edilmiştir. Araştırmaya katılanların çoğunluğunu 21-30 yaş aralığında olan işgörenler oluşturmaktadır. Katılımcıların büyük bir kısmını erkekler oluşturmaktadır. Bu sonuca göre konaklama işletmelerinde çalışan kadın sayısının daha az olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyesi incelendiğinde çoğunun ön lisans mezunu olduğu görülmektedir. Ancak ilköğretim ve lisansüstü mezun sayıları birbirine yakındır. Araştırmaya katılanlardan turizm eğitimi almış olanların sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun sektördeki iş deneyimi ile işletmedeki çalışma süreleri 1 - 5 yıl arasındadır. Ayrıca araştırmaya en fazla katılımı, yiyecek içecek departmanı işgörenleri oluşturmaktadır. Yiyecek içecek departmanı

işgörenlerin çoğunluğu oluşturma nedeni ise konaklama işletmelerinin bünyesinde en fazla çalışan bulunduran departman olmasıdır.

**Tablo 2. Değişkenler arası ilişkilere yönelik korelasyon analizi sonuçları**

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Betimleyici Etik (1)	1	,529**	,473**	,257**	,364**	,403**	,423**	,250**
Normatif Etik (2)	,529**	1	,756**	,308**	,569**	,576**	,552**	,541**
Metaetik (3)	,473**	,756**	1	,314**	,514**	,512**	,488**	,170**
Vicdanlılık (4)	,257**	,308**	,314**	1	,355**	,315**	,296**	,232**
Vatandaşlık (5)	,364**	,569**	,514**	,355**	1	,499**	,448**	,206**
Nezaket (6)	,403**	,576**	,512**	,315**	,499**	1	,593**	,453**
Sportmenlik (7)	,423**	,552**	,488**	,296**	,448**	,593**	1	,145**
Yardımlaşma (8)	,250**	,241**	,170**	,232**	,206**	,453**	,145**	1

\*\* Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

Not: r= Korelasyon Katsayısı

\*Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlı (2-uçlu)

İşgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünü incelemeye yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda; pearson korelasyon katsayısına göre betimleyici etik ile vicdanlılık arasında ( $r= 0,257$ ;  $p= ,000<0,05$ ) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla kişilerin vicdanlılık düzeyi arttıkça betimleyici etik düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Pearson korelasyon katsayısına göre betimleyici etik ile vatandaşlık erdemi arasında ( $r= 0,364$ ) pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yani işgörenlerin vatandaşlık düzeyi arttıkça betimleyici etik düzeylerinin de artacağı anlaşılmıştır. Betimleyici etik ile nezaket davranışı arasındaki ilişkiye bakıldığında ( $r=0,403$ ) düzeyinde pozitif yönde bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere kişilerin nezaket davranışlarındaki artış betimleyici etiği de arttıracaktır. Tablo 2'de görüleceği üzere betimleyici etik ile sportmenlik davranışı arasında pozitif yönde ( $r= 0,423$ ) bir ilişki vardır. Yani işgörenlerin sportmenlik davranışındaki meydana gelen artıştan etik tutum ve davranışlar da pozitif yönde etkilenir. Betimleyici etik ile yardımlaşma arasında pozitif yönde ( $r= 0,250$ ) bir ilişki vardır. İş görenlerin birbirleriyle yardımlaşmaları betimleyici etik üzerinde olumlu bir etki oluşturmaktadır.

Normatif etik davranışı ile örgütsel vatandaşlık davranışları boyutlarından vicdanlılık davranışı arasındaki ilişkiye bakıldığında ( $r= 0,308$ ) düzeyinde pozitif yönde bir ilişki vardır. Yani kişilerin birbiriyle vicdanlı olmaları normatif etik boyutunu arttırmaktadır. Pearson katsayısına göre normatif etik ile vatandaşlık erdemi davranışı arasında ( $r= 0,569$ ) düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki vardır. Kişilerin vatandaşlık davranışı üzerinde meydana gelecek bir artıştan normatif etik de aynı seviyede etkilenir.

Yukarıdaki tabloda görüleceği üzere normatif etik ile nezaket davranışı arasında pozitif yönde ( $r= 0,576$ ) bir ilişki vardır. Kişilerin birbirleriyle nezaket çerçevesinde iletişim kurmaları normatif etiği artırır. Normatif etik ile sportmenlik davranışı arasında ( $r= 0,552$ ) arasında bir ilişki vardır. İş

görenlerin sportmen davranışlarının artması normatif etik davranışları üzerinde aynı derecede bir etki gösterir.

Tablo 2’de görüleceği üzere normatif etik davranışı ile yardımlaşma arasında ( $r= 0,241$ ) pozitif yönde bir ilişki vardır. İş görenlerin birbirlerine yardım etmesi normatif etiği artırır. Metaetik ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından vicdanlılık davranışına bakıldığında ( $r=0,314$ ) düzeyinde pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Kişilerin vicdanlı olması metaetik üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Pearson katsayısına göre metaetik ile vatandaşlık erdemi arasında pozitif yönlü ( $r= 0,514$ ) bir ilişki vardır. Kişilerde vatandaşlık erdemi oluşursa metaetik de aynı durumdan etkilenir. Nezaket davranışı ile metaetik arasında pozitif yönlü bir ilişki ( $r= 0,512$ ) vardır. İş görenlerin birbirlerine karşı nazik olmaları ile metaetik arasında aynı yönde bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir.

Metaetik ile sportmenlik arasında ( $r= 0,488$ ) pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla kişilerin sportmenlik davranışları arttıkça metaetik düzeylerinin de arttığı söylenebilir. Kişilerin birbirleriyle yardımlaşmaları ile metaetik arasında pozitif yönde ( $r=0,170$ ) bir ilişki vardır. Yani yardımlaşma davranışı artarsa metaetik de artar.

**Tablo 3. Örgütsel Vatandaşlığın Betimleyici Etiğe Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi**

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SIG. (P)
Yardımseverlik	,127	2,029	,043*
Vicdanlılık	,067	1,125	,261
Sportmenlik	,262	3,704	,000**
Vatandaşlık Erdemi	,149	2,260	,025*
Nezaket	,094	1,178	,240
<b>F</b>	17,065		
<b>R</b>	,503		
<b>R<sup>2</sup></b>	,253		
* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır			
** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır			

Birinci hipotezin test edilmesi için, örgütsel vatandaşlık davranışının betimleyici etik davranışına olan etkisine yönelik çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 3’de örgütsel vatandaşlık davranışı ile betimleyici etik davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen çoklu regresyon analizi sonucuna yer verilmiştir. Burada yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket bağımsız değişkenler olup, betimleyici etik ise bağımlı değişkendir.

Model betimsel etik değişiminin % 25,3 ( $R^2$ )’ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişimin %25,3’sini açıklamaktadır. Tablo 3’e göre, yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının betimleyici etik eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Yardımseverlik puanı bir birim arttığında betimleyici etik puanını 0,127 (Beta<sub>1</sub>) kadar arttıracakını, sportmenlik puanı

bir birim arttığında betimleyici etik puanını 0,262 (Beta<sub>3</sub>) kadar arttıracığını, vatandaşlık erdemi puanı bir birim arttığında betimleyici etik puanını 0,149 (Beta<sub>4</sub>) kadar arttıracığını söylemek mümkündür. Yardımseverlik ve vatandaşlık erdemi (Sig.: 0,05) düzeyinde anlamlılık gösterirken, sportmenliğin (Sig.: 0,01) düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Buna karşın vicdanlılık ve nezaket puanlarının artması durumunda betimleyici etik puanının artacağını söylemek mümkün değildir.

**Tablo 4. Örgütsel Vatandaşlığın Normatif Etiğe Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi**

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SIG. (P)
Yardımseverlik	,017	,316	,752
Vicdanlılık	,040	,794	,428
Sportmenlik	,246	4,161	,000**
Vatandaşlık Erdemi	,314	5,696	,000**
Nezaket	,253	3,801	,000**
<b>F</b>	45,943		
<b>R</b>	,691		
<b>R<sup>2</sup></b>	,477		
* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır			
** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır			

İkinci hipotezin test edilmesi için, örgütsel vatandaşlık davranışının normatif etik davranışına olan etkisine yönelik çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 4’de örgütsel vatandaşlık davranışı ile normatif etik davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen çoklu regresyon analizi sonucuna yer verilmiştir. Burada yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket bağımsız değişkenler olup, normatif etik ise bağımlı değişkendir.

Model normatif etik değişiminin % 47,7 (R<sup>2</sup>)’ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişimin % 47,7’sini açıklamaktadır. Tablo 4’e göre, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Sportmenlik puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,246 (Beta<sub>3</sub>) kadar arttıracığını, vatandaşlık erdemi puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,314 (Beta<sub>4</sub>) kadar arttıracığını, nezaket puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,253 (Beta<sub>5</sub>) kadar arttıracığını söylemek mümkündür. Sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin (Sig.: 0,01) düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Yardımseverlik ve vicdanlılık puanlarının artması durumunda normatif etik puanının artacağını söylemek mümkün değildir.

**Tablo 5. Örgütsel Vatandaşlığın Metaetik Davranışlarına Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi**

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SIG. (P)
Yardımseverlik	,051	,900	,369
Vicdanlılık	,090	1,658	,098
Sportmenlik	,193	3,016	,003**
Vatandaşlık Erdemi	,280	4,685	,000**
Nezaket	,252	3,502	,001**
<b>F</b>	31,782		
<b>R</b>	,622		
<b>R<sup>2</sup></b>	,387		
* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır			

Üçüncü hipotezin test edilmesi için, örgütsel vatandaşlık davranışının metaetik davranışına olan etkisine yönelik çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 5’de örgütsel vatandaşlık davranışı ile metaetik davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen çoklu regresyon analizi sonucuna yer verilmiştir. Burada yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket bağımsız değişkenler olup, metaetik ise bağımlı değişkendir.

Model metaetik değişiminin % 38,7 (R<sup>2</sup>)’ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişimin % 38,7’sini açıklamaktadır. Tablo 11’e göre, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Sportmenlik puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,193 (Beta<sub>3</sub>) kadar arttıracakını, vatandaşlık erdemi puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,280 (Beta<sub>4</sub>) kadar arttıracakını, nezaket puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,252 (Beta<sub>5</sub>) kadar arttıracakını söylemek mümkündür. Sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin (Sig.: 0,01) düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Yardımseverlik ve vicdanlılık puanlarının artması durumunda işlemsen adalet puanının artacağını söylemek mümkün değildir.

HİPOTEZLER	KABUL	RED	KISMEN KABUL
<b>H<sub>1</sub></b> :Örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde betimleyici etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.			√
<b>H<sub>2</sub></b> :Örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde normatif etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.			√
<b>H<sub>3</sub></b> :Örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde metaetik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.			√

Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları olan; yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışı ile betimleyici etik, normatif etik ve metaetik arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir etkinin olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile betimleyici etik ilişkilerini inceleyen tablo 3'deki çoklu regresyon analizi incelendiğinde %25,3 değerinde anlamlı çıktığından H<sub>1</sub> hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile normatif etik ilişkilerini inceleyen tablo 4'deki çoklu regresyon analizi incelendiğinde %47,7 değerinde anlamlı çıktığından H<sub>2</sub> hipotezi kısmen kabul edilmiş ve son olarak tablo 5'deki çoklu regresyon analizi incelendiğinde ise, %38,7 değerinde anlamlı çıktığından H<sub>3</sub> hipotezi de kısmen kabul edilmiştir.

## **SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Son yıllarda turizme yönelik talebin hızla artması, konaklama işletmelerine olan talebi de arttırmaktadır. Bu nedenle konaklama işletmeleri, genişleyen bu pazarda pasta payını daha fazla arttırabilmek ve varlıklarını sürdürürebilmek için iş tanımlarında biçimsel olarak belirlenmiş görevlerin ötesinde davranış sergileyen ve işletmelerinde bu yönüyle de önemli katkılar sağlayan işgörenlere daha çok ihtiyaç duymaktadır. Konaklama işletmeleri artan talebin ihtiyaçlarını karşılamak ve turizm talebini daha fazla arttırmak için müşterilerine dünya standartlarında kaliteli hizmet sunmak zorundadır. Bu gibi hizmetleri sunmak için de insan faktörü oldukça önemlidir. Dürüst ve güvenilir insanlarla çalışmayan işletmeler genişleyen pazardan pasta payını arttırmaktan ziyade varlıklarını bile sürdürmezler. Konaklama işletmeleri varlıklarını sürdürürebilmeleri için işgörenlerin etik tutum ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına olumlu yönde katkı sağlayacak faaliyetlerde bulunmaları gerekmektedir. Literatürde; Konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetini sağlamak ve istihdam ettirilen personelin örgüte bağlılığını arttırarak örgütsel bir bağ kurmak için etik değerler büyük önem taşıdığı ve etik tutum ve davranışların oluşmasında ise örgütsel vatandaşlık davranışının önemli olduğu belirtilmiştir.

Nevşehir ilinde 2016 yılında faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlere ilişkin etik tutum ve davranışların ölçülmesi ve söz konusu bu etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünün ne derece etkisinin olduğunun belirlenmesi bu tez çalışmasının konusunu oluşturmuştur. Çalışma sonucunda elde edilen bulguların, konaklama işletmeleri yöneticilerine ve işgörenlere de önemli bilgiler sağlayacağı düşünülmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile etik davranışların anlaşılabilirliğini ölçmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, her iki ölçek de oldukça güvenilir çıkmıştır. Bu ölçekler daha önce yapılan çalışmalarda kullanıldığı için içerik olarak geçerliliği kabul görmüştür. Etik kavramı, betimleyici etik, normatif etik ve metaetik olmak üzere 3 boyut altında toplanmıştır. Literatürde genel olarak beş boyut altında toplanan örgütsel vatandaşlık davranışı ise vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi, nezaket ve yardımlaşma olarak beş boyut altında toplanmıştır.

Araştırmanın demografik bulgularla ilgili bölümünde çıkan sonuçlar, Nevşehir ili merkez ilçelerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenlerin demografik özellikleri ve çalıştıkları departmanlar hakkında bilgiler vermektedir. Araştırmada, 258 konaklama çalışanından elde edilen veriler analize dahil edilmiştir. Araştırmaya katılanların çoğunluğunu 21-30 yaş aralığında olan işgörenler oluşturmaktadır. Katılımcıların büyük bir kısmını erkekler oluşturmaktadır. Bu sonuca göre konaklama işletmelerinde çalışan kadın sayısının daha az olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyesi incelendiğinde çoğunun ön lisans mezunu olduğu görülmektedir. Ancak ilköğretim ve lisansüstü mezun sayıları birbirine yakındır. Araştırmaya katılanlardan turizm

eğitimi almış olanların sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun sektördeki iş deneyimi ile işletmedeki çalışma süreleri 1 - 5 yıl arasındadır. Ayrıca araştırmaya en fazla katılımı, yiyecek içecek departmanı işgörenleri oluşturmaktadır. Yiyecek içecek departmanı işgörenlerin çoğunluğu oluşturma nedeni ise konaklama işletmelerinin bünyesinde en fazla çalışan bulunduran departman olmasıdır.

Literatür kısmında da anlaşılacağı üzere etik tutum ve davranışların boyutları üç kategoride toplanmış olup bunlar; betimsel etik, normatif etik ve metaetik'tir. Araştırmaya katılan işgörenlerin etik tutum ve davranış düzeyleri incelendiğinde en yüksek ortalama betimleyici etik alt boyutu, en düşük ortalama ise metaetik alt boyutuna aittir. İş görenlerin en fazla gösterdiği etik tutumu, meslek mensuplarının etik ilkelere bağlılığı mesleğe olan güveni ve saygınlığı arttıracığını düşünmeleridir.

İşgörenlerin etik tutum ve davranışların alt boyutlarından olan betimleyici etik, normatif etik ve metaetik boyutu düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan konaklama işletmesi çalışanlarının yüksek düzeyde etik tutum ve davranış sergilediklerini söylemek mümkündür.

İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri incelendiğinde ise en yüksek ortalama yardımlaşma alt boyutu, en düşük ortalama ise vicdanlılık alt boyutuna aittir. İş görenlerin en fazla gösterdiği örgütsel vatandaşlık davranışı, işe gelmeyen arkadaşının görevini üstlenmesi ve işe yeni başlayan arkadaşlarına işlerine alışmalarında yardım etmeleridir. İş görenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlarından olan vicdanlılık, nezaket, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve yardımseverlik boyutu düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinde istihdam eden işgörenlerin yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediklerini söylemek mümkündür.

Çalışmada, Nevşehir ili merkez ilçelerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının etik tutum davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre araştırma örneklemini oluşturan konaklama işletmeleri çalışanlarının etik tutum ve davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü, orta kuvvette ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı artarken, etik davranışlar sergileme düzeylerinin de artacağını söylemek mümkündür. Yapılan çalışmada etik tutum davranışları alt boyutlarından olan betimleyici etik ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından nezaket ve sportmenlik boyutları ile aralarında orta kuvvette, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ancak betimleyici etik ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından vicdanlılık, vatandaşlık ve yardımlaşma boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Etik tutum davranışları alt boyutlarından olan normatif etik ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından vicdanlılık, vatandaşlık erdemi, nezaket, sportmenlik ve yardımlaşma davranışı aralarında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Son olarak etik tutum davranışları alt boyutlarından olan metaetik ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasındaki analiz sonucuna göre yardımlaşma alt boyutu hariç diğer boyutlar arasında orta kuvvette, anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Sonuç olarak, etik tutum davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinin belirlenmesine yönelik elde edilen sonuçlar, bu kavramı literatür ile benzer niteliktedir. Ayrıca literatür incelemesinde, etik tutum davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişkinin saptandığı bir çok araştırmada ortaya çıkmıştır.

Araştırmada ayrıca konaklama işletmesi çalışanlarının etik tutum ve davranışlar sergileme düzeylerinin açıklanmasında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünün belirlenmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonucu elde edilen bulguları desteklemek ve araştırma dahilinde daha önce belirlenen hipotezleri test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolünü incelemek amacıyla, araştırma dâhilinde 3 hipotez geliştirilmiş ve bu hipotezleri test edebilmek için de çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Birinci hipotez, örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde betimleyici etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkilediğidir. Bu hipotezin sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişim yani h<sub>1</sub> hipotezi kısmen kabul edilmiştir. İş görenlerin işletme için kendilerinden beklenenden çok fazlasını, "hiçbir karşılık beklemeden, gönüllü bir şekilde yapması yani örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri mikro düzeyde işletmeler, makro düzeyde ülkeler açısından oldukça faydalı sonuçlar doğurmaktadır. Dolayısıyla ülkelerin gelişimine katkı sağlayan turizm endüstrisi içerisinde yer alan konaklama işletmelerinde de, işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi oldukça önemlidir. Bu nedenle konaklama işletmeleri çalışanlarının daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri sağlanmalıdır."

İkinci hipotez, Örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde normatif etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkilediğidir. Örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıktığından h<sub>2</sub> hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Buradan da anlaşılacağı üzere konaklama işletmelerinde işgörenlerin etik tutum ve davranışlarının yüksek olması, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle konaklama işletmeleri yöneticileri, işgörenlerin iş etik tutum ve davranışlarını arttırmak için çaba göstermelidirler.

Üçüncü hipotez ise, örgütsel vatandaşlık davranışı işgörenlerde metaetik tutum ve davranışları pozitif yönde etkilediğidir. Araştırma verilerine göre örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişimi pozitif ve anlamlı yönde etkilediğinden h<sub>3</sub> hipotezi de kısmen kabul edilmiştir. Konaklama işletmelerindeki yöneticilerin işletme içinde meydana gelebilecek taciz olaylarına meydan vermemesi ve işgörelere çalışmaları karşılığında adil ücret verilmesi oldukça önemlidir. Bu nedenle işgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşması için yöneticilerin özellikle bu gibi konularda yeterince hassasiyet göstermeleri gerekmektedir.

Ayrıca araştırma sonucuna göre, Nevşehir ili merkez ilçelerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının etik tutum ve davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Buna göre işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı artıkça işgörenlerin etik tutum ve davranış sergileme düzeyleri artacak ya da örgütsel vatandaşlık davranışı azaldıkça etik tutum ve davranış sergileme düzeyleri de azalacaktır. Ayrıca yapılan regresyon analizi sonucuna göre konaklama işletmeleri yöneticilerinin işgörelere karşı tutumları işgörenlerin etik tutum ve davranış göstermelerini etkilemektedir. Bu durum, işgörenlerin işletmeye gönüllü olarak ilave katkılar sağlama eğiliminde olması gerektiğine işaret etmektedir.

İş görenlere ilişkin etik tutum ve davranışların ölçülmesi ve söz konusu bu etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünün ne derece etkisinin olduğunun



belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmadan çıkan sonuçlar doğrultusunda, işletme yöneticilerine yönelik öneriler aşağıda yer almaktadır.

Konaklama işletmelerinde etik tutum ve davranışına ulaşan işgörenler, yaptıkları işte normal beklentilerin üzerine çıkacak davranışlar sergileyerek işletmenin etkinlik ve verimliliğine katkı sağlamaktadırlar. Konaklama işletmeleri yöneticilerinin, işletmeyi daha çok sahiplenen, işini geliştirmeye çalışan, kendi iş ve görevlerinin yanında çalışma arkadaşlarının iş ve görevlerini kolaylaştırmaya çalışan, işletmede örgütsel vatandaşlık bilinci ile çalışan bireylere sahip olabilmek için etik konusuna önem vermeleri gerekmektedir. Bu bağlamda konaklama işletmeleri yöneticilerinin, işletmelerinin etkinlik ve verimliliğini arttırmak amacıyla işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını arttırmaya yönelik politikalar izlemeleri gerekmektedir.

İşgörenlerin işinde mutlu olması için gerekli olan motivasyon araçları, geliştirilmeli ve iyileştirilmelidir. Bu bağlamda, işgörenlerin etik tutum ve davranışlarının artırılması için konaklama işletmelerinde uygulanan ücretlerin iyileştirilmesi ve terfi olanaklarının artırılması gerekmektedir. Bu önlemlerle birlikte işgörenlerin iş gücü devir hızı azalabilir ve işletmedeki çalışma süresi artabilir. Böylece işgörenlerin daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi sağlanabilir.

İşgörenlerde etik tutum ve davranışlarının oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolü ile ilgili ileride yapılacak olan araştırmalara yönelik öneriler ise aşağıda yer almaktadır.

Bu araştırma Nevşehir ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerini kapsamaktadır. Araştırma sonuçlarının turizm alanında genelleşebilmesi için farklı turizm merkezlerinde bulunan konaklama işletmelerinde konuyla ilgili daha çok araştırma yapılması gerekmektedir. Ayrıca işgörenlerde etik tutum ve davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki, yiyecek-içecek ve seyahat işletmeleri gibi diğer turizm işletmelerinde de araştırma konusu olabilir.

Bu çalışmada üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri, zaman kısıtlı olması ve işgörenlerin sayısının fazla olması nedeniyle araştırma evreni olarak seçilmiştir. İleride yapılacak çalışmalarda farklı örgüt yapısına sahip olan bir, iki yıldızlı konaklama işletmeleri, seyahat acentaları ve tur operatörlerinde de araştırma yapılarak karşılaştırma yapılabilir.

Etik tutum ve davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin bilgiler sadece konaklama işletmelerinde istihdam eden işgörenlerin değerlendirilmesiyle elde edilmiştir, konuyla ilgili yönetici görüşlerine değinilmemiştir. İleride yapılacak araştırmalarda, işgörenlerde etik tutum ve davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik yönetici görüşleri de değerlendirilebilir.

## KAYNAKÇA

Akbaş, TT. (2010). *Örgütsel etik iklim, kişi-örgüt uyumu, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi; görgül bir araştırma*. (Doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.

Alp, AG. (2015). *Sağlık çalışanlarında örgütsel özdeşleşme, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel çatışma iletişim algıları arasındaki farklılıklar: bir alan araştırması*. (Yüksek Lisans tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

Altunışık, R. Coşkun, R., Baytaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Sakarya Yayıncılık: Sakarya.

- Atalay, İ. (2005). *Örgütsel vatandaşlık ve örgütsel adalet*. (Yüksek Lisans tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Sınıf Öğretmenliği Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Cevizci, A. (2002). *Etiğe giriş*. İstanbul: Paradigma Yayınları.
- Coyle Shapiro, JA. & Conway, N. (2005). Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 774-781.
- Çelik, M. (2007). *Örgüt kültürü ve örgütsel vatandaşlık davranışı: bir uygulama*. (Doktora tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- De George, RT. (2006). *Business ethics*, new jersey: pearson prentice hall.
- Demirçivi, BM. & Yeşiltaş, M. (2015). *Etik Kodları ve Turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ekici, KM. (2013). *Meslek Etiği*. Ankara: Savaş Yayınevi.
- Ertürk, E. (2014). *Sosyal mübadele teorisi bağlamında güç mesafesi ve örgütsel adalet algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi*. (Doktora tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Karataş, GH. (2008). *Satış Yönetiminde Etik; Satışçıların Etik Algılamalarının Demografik Faktörleri İle İlişisini Ölçmeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Kılıç, S. (2013). *Algılanan örgütsel etik iklim ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkiler*. (Doktora tezi). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Niğde.
- Kidder, DL. & Parks, JM. (2001). Thesoldier: Who is S(he), *Journal Of Organizational Behavior*, 22(8), 939-959.
- Konovsky, M. & Pugh, SD. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange, *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Kozak, MA. & Nergiz, HG. (2012). *Turizmde Etik Kavramlar İlkeler Standartlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuzucu, A. (2013). *Örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde lider üye etkileşiminin aracılık rolü özel bir hastanede çalışan hemşireler üzerinde araştırma*. (Yüksek Lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- Lorcu, F. (2015). *Örneklerle Veri Analizi SPSS Uygulamalı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mackenzies Podsakoff, B., Philip, M. & Fetter, R. (1993). The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salaesperson Performance, *Journal of Marketing*, 57 (1), 70-80.
- Meydan, CH. & Beğenirbaş, M. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 159-181.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20 (1), 117-135.

- Özlem, D. (2004). *Etik ahlak felsefesi. bütün Eserlerine Doğru*. İstanbul: İnkılâp Yayınları.
- Podsakoff, PM.& Mackenzie Scott, B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness, *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Podsakoff, PM., Kenzie, M., Moorman, RH. V & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors, *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Schriesheim, C., Linda, A. & Terri, AS. (1998). Delegation and leader member exchange: Main effects, moderators, and measurement issues, *The Academy of Management Journal*, 41 (3), 298-318.
- Turunç, Ö. & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Ural, A. & Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yeşilyurt, H. (2013). *Konaklama işletmelerinde iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin analizi: İzmir il merkezinde bir araştırma*. (Yüksek Lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.