

MERSİN ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM UYGULAMA ve ARAŞTIRMA MERKEZİ

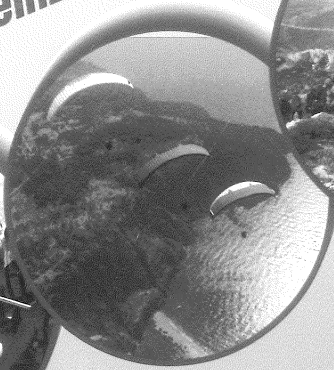


3

DOĞU AKDENİZ TURİZM SEMPOZYUMU

TARİH : 18 NİSAN 2014

Ana Tema :
Doğu Akdeniz Bölgesinde Spor Turizmi



Türkiye

www.dogvakdenizturizmsempozyumu.com



DETAY YAYINLARI : 592
1. Baskı : Nisan 2014
ISBN : 978-605-4940-06-6
Yayıncı Sertifika No : 13188
Dizgi : Detay Yayıncılık

Kapak Tasarım - Baskı ve Cilt
Selim Ofset Matbaacılık Ltd. Şti.
H.Okan Merzeci Blv. Portakal Mh. 80025 Sk. No : 5 Toroslar/ MERSİN
Tel : 0324 226 33 30 Fax : 0324 226 33 31
E-mail : selimofset@hotmail.com www.selimofset.com.tr

- Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayımlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZLER	Sayfa
Mersin Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. K. Suha AYDIN'ın Önsözü	i
ME.ÜTurizm Fakültesi Dekanı Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI'nın Önsözü	ii
Onur Kurulu	iii
Danışma Kurulu	iii
Bilim Kurulu	iv
Düzenleme Kurulu	v

BİLDİRİLER	Sayfa
Adana ve Mersin'in Spor Turizmi Potansiyeli Açısından Değerlendirilmesi Yrd. Doç. Dr. Diğdem Eskiörük	1
Mersin İlinin Su Altı Dalış Turizmi Açısından Değerlendirilmesi Öğr.Gör.Oya Yıldırım	14
Golf Turizmi ve Doğu Akdeniz Bölgesinde Golf Turizmi Potansiyeli Araş.Gör.Ferhat Şeker, Araş.Gör.Ali Dalgıç	28
Büyük Spor Etkinliklerine Ev Sahipliği Yapmaya Değer Mi? Ekonomik Beklentiler ve Turizm Açısından Bir Değerlendirme Prof. Dr. A. Celil Çakıcı, Araş. Gör. Ozan Güler	37
Mega ve Özellikli Spor Etkinliklerinin Dünyadan ve Türkiye'den Örneklerle Benzerlik ve Farklılıkları Araş. Derya Toksöz, Araş. Gör. Elif Bak, Araş. Gör. Sercan Benli	51
Antik Dünyada Spor ve Anemurium Örneği Öğr.Gör.Bilhan Subaşı, Öğr.Gör.Dr.Burçin Cevdet Çetinsöz	61
Ahlakın Spor Turizmi İçin Önemi ve Doping'in Bir Ülkede Yaratacağı Sosyo-Ekonomik Etkiler Öğr.Gör.Diler Demirtaş	73
Basketbol Maçı Seyircilerinin Motivasyonları Üzerine Bir Araştırma: XVII. Akdeniz Oyunları Örneği Doç.Dr.Medet Yolal, Yrd.Doç.Dr.Sevda Sahilli Birdir, Araş.Gör.Sıla Karacaoğlu, Doç.Dr.Kemal Birdir	81
Spor Turizmine Sağlanan Teşvik ve Destekler Üzerine Bir İnceleme Araş. Gör. Fatih Günay, Öğr. Gör. Kemal Enes	92
Spor Turizmi Kapsamında Yapılan Hacılık Seyahatleri Üzerine Bir İnceleme Yrd.Doç.Dr.Serhat Harman	104

BİLDİRİLER	Sayfa
Borsa İstanbul'da İşlem Gören Spor Şirketlerinin Oran Yöntemiyle Finansal Analizi Doç.Dr.Erdinç Karadeniz, Yrd.Doç.Dr.Ievent Koşan, Araş.Gör.Selda Kahiloğulları	116
Denizcilik Eğitimi Alan Üniversite Öğrencilerinin Tüplü Dalış Sporuna Yönelik Yeterlilikleri ve Tüplü Dalış Turizmini Bir Meslek Alanı Olarak Tercih Etme İsteklerinin İncelenmesi: Karamürsel MYO Örneği Doç. Dr. Erdal Arlı	129
Spor Turizminde E-Ticaretin Yeri ve Önemi Tülin Sivri	138
Futbol Turizmine Hizmet Eden Otel İşletmelerinde Çalışanların Psikolojik Güçlendirme Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi Yrd.Doç.Dr.Yılmaz Akgündüz, Araş.Gör.Anıl Kale, Gaye Pazarbaşı	147
Bir Şeylere Doğru Koşmak Mıdır Asıl Olan; Bir Şeylerden Kaçmak Mı? Kaçan Kendinden Kaçar Koşan Yine Kendine. O Halde Acele Etmeden; Hızlı Yaşama Karşı Yavaş Şehir (Cittaslow) Hareketi: Bozyazı İlçesinde Uygulanabilirliği Öğr.Gör.Dr.Burçin Cevdet Çetinsöz	158
Gastronomi Turizmi Açısından Coğrafi İşaretlerin Önemi: Doğu Akdeniz Sınırları İçerisinde Bulunan Coğrafi İşaretili Ürünler Yrd. Doç. Dr.Gürkan AKDAĞ, Meryem Sezen Kılıç, Sinem Ercan	169
Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizmde Kariyer Algılamaları: Çanakkale, Mersin ve Kıbrıs'ta Bir Araştırma Yrd. Doç. Dr. Tülay Güzel, Yrd. Doç. Dr. Gürkan Akdağ, Araş. Gör. Ozan Güler, Süreyya Şener	176
Türkiye'de Kış Turizmi Gamze Yıldız	188
Strategic Planning For Development Of Sport Tourism In Iran Salar Kuhzady	198
Sport Tourism In Jordan Ahmed Zareer	204

FUTBOL TURİZMİNE HİZMET EDEN OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME ALGILARININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARINA ETKİSİ

Yrd. Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ
Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Arş. Gör. Anıl KALE
Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Gaye PAZARBAŞI
Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Özet

Bu çalışmanın amacı, psikolojik güçlendirmenin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu kapsamda Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeğinden yararlanılarak bir anket formu hazırlanmıştır. Anket, Antalya'da faaliyet gösteren ve futbol turizmüne hizmet eden üç adet beş yıldızlı otel çalışanlarına uygulanmıştır. Ankete 10 Ocak-10 Mart 2014 döneminde 171 otel çalışanı katılmıştır. Ölçeklerin geçerlik ve güvenilirlik analizlerinin ardından yapılan regresyon analizi sonucunda çalışanların kendilerini psikolojik güçlendirildiklerine inanmalarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif olarak etkilediği belirlenmiştir. Bu doğrultuda, otel yöneticilerine çalışanlarının psikolojik güçlendirme inançlarını artırarak örgütsel verimliliğe katkıda bulunacak rol ötesi davranışlarını artırebilecekleri önerisinde bulunulabilir.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Güçlendirme, Örgütsel Vatandaşlık Davranışları, Otel İşletmeleri.

1.Giriş

Günümüzde küreselleşme ile birlikte rekabet koşulları artmış ve müşterilerin istek ve ihtiyaçları değişmiştir. Bu nedenle, hizmet satışı yaparak varlığını sürdürmeye çalışan otel işletmelerinin başarısı için çalışanların iş tanımlarında belirtilen görevlerinin ötesinde, örgütsel verimliliğe katkıda bulunmaları oldukça önemli hale gelmiştir. Bu davranışlar yönetim literatüründe rol ötesi davranışlar olarak ifade edilmekte ve örgütsel vatandaşlık davranışları olarak tanımlanmaktadır.

Spor kulüplerinin ve taraftarların yaptığı seyahatler ile ortaya çıkan futbol turizmi, iklim koşullarının elverişli olması nedeniyle ülkemizdeki turizm işletmeleri için önemli gelir kaynağıdır. Gerek ulusal gerekse uluslararası kapsamda futbol turizmüne katılan sporculara, kulüp çalışanlarına ve taraftarlarına hizmet sunan özellikle Antalya'da bulunan otel işletmeleri için bunu söylemek mümkündür. Dünyanın çeşitli yerlerine seyahat eden ve çoğu zaman birinci sınıf veya lüks olarak adlandırılan turizm işletmelerinden yararlanan sporcu ve kabilelerinin yüksek beklentilerinin karşılanmasında çalışanların rol ötesi davranışlar göstermelerinin önemli olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda, çalışmanın amacı futbol turizmüne hizmet eden beş yıldızlı otel çalışanlarının psikolojik güçlendirilme algılarının, örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini belirlemektir.

Bu doğrultuda öncelikle psikolojik güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık davranışları konularının kavramsal çerçevesi oluşturulmaya çalışılmıştır. Çalışmanın araştırma kısmında ise Antalya'da futbol turizmine hizmet eden beş yıldızlı otel çalışanlarından toplanan veriler analiz edilmiştir. Son olarak ise analiz verileri değerlendirilmiş ve önerilerde bulunulmuştur.

2.Kuramsal Çerçeve

Turizm işletmelerinde çalışanlar, hizmet kalitesinin oluşturulmasında ve arttırılmasında önemli bir yer tutmaktadır. Turizm işletmelerinin müşteri tatminini üst düzeyde tutmak ve rekabet gücünü kaybetmemek için çalışanlarından olabildiğince faydalanmaları gerekmektedir. Bu noktada çalışanların motivasyonlarını artıran ve içsel bir durum olan psikolojik güçlendirme ortaya çıkmaktadır.

Çalışan güçlendirilmesine psikolojik bir bakış açısı kazandıran ilk araştırmacılar Conger ve Kanungo (1988) olmuştur. Güçlendirmeyi, öz-yeterlilikle ilgili motivasyonel bir kavram olarak niteleyen Conger ve Kanungo (1988), çalışanların psikolojik güçlendirmeyi öz-yeterlilik duygularının artırılması şeklinde tanımlamışlardır. Thomas ve Velthouse (1990: 666-681) psikolojik güçlendirmeyi örgütün yönetim bölümünün yapması gereken faaliyetler ve göstermesi gereken davranışlardan ziyade; çalışanın işe yönelik algısıyla alakalı olduğunu belirtmişlerdir. Thomas ve Velthouse (1990)'un tanımlamalarına paralel olarak Spreitzer (1995) güçlendirme kavramını; anlam, yetkinlik, özerklik ve etki olmak üzere dört boyuttan oluşan motivasyonel bir yapı olarak nitelemiştir (Spreitzer, 1995: 1444).

Bu dört boyuttan ilki olan anlamlılık boyutu, bir görevin yapılış amacının çalışanlar için taşıdığı değer; çalışanların yaptıkları işi önemsemeleri ve işlerinin önemli olduğunu düşünmeleri ile ilgilidir. Yeterlilik boyutu, çalışanların işlerini iyi yapabilmeleri konusunda kendilerine ve yeteneklerine duydukları güven ile; özerklik boyutu ise çalışanların işlerini nasıl yapacakları konusunda karar verme özgürlüklerini ve işleri üzerinde kontrol sahibi olmaları ile ilişkilendirilmiştir. Etki boyutu ise çalışanların örgütsel sonuçlar (stratejik, yönetsel ya da operasyonel) üzerinde herhangi bir etkilerinin olup olmadığını hissetmeleri ile ilgilidir. Çalışanın işe yönelik sonuçlar üzerindeki etkisini algılama düzeyi önemlidir. Çalışan kendini, yaptığı işe yönelik sonuçları etkileyebildiği ölçüde güçlendirilmiş hissetmektedir (Thomas ve Velthouse, 1990: 672-673).

Örgütsel davranış kapsamında ele alınan örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD)'ni (Brief ve Motowidlo, 1986; Organ, 1988; Podsakoff ve MacKenzie, 1994; Organ ve Ryan, 1995; Paine ve Organ, 2000; Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach, 2000; Gürbüz, 2006; Arslantaş ve Pekdemir, 2007), Katz'ın (1964) ekstra rol davranışı tanımlamasından yararlanarak ilk ifade eden 1983 yılında Dennis Organ ve arkadaşlarıdır (Bateman ve Organ, 1983: 588). Organ (1988: 4) örgütsel vatandaşlık davranışlarını, "örgütün biçimsel ödül sistemi tarafından doğrudan ya da açık bir şekilde kabul edilmemiş, ancak bir bütün olarak örgütün etkili ve verimli çalışmasına yardımcı olan, gönüllülüğe dayalı bireysel davranış" olarak tanımlamıştır. Paine ve Organ (2000: 46) çalışanların gösterdiği örgütsel vatandaşlık davranışlarının işletmeleri rekabet avantajı sağladığını belirtmişlerdir.

Alan yazını incelendiğinde ÖVD ile ilgili çalışmalarda farklı boyutlarda ele alındığı görülmektedir. Smith, Organ ve Near (1983: 657) özgecilik ve kapsamlı itaat olmak üzere başlıca iki boyutta; Organ (1988: 25) özgecilik, centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve vicdanlılık olmak üzere beş boyutta; Graham (1991) örgütsel itaat, örgütsel sadakat ve örgütsel katılım olmak üzere üç boyutta; Podsakoff ve diğerleri (2000: 516) ise kendi kendini geliştirme, bireysel inisiyatif, sivil erdem, örgütsel itaat, örgütsel sadakat, yardım etme davranışı ve sportmenlik olmak üzere yedi boyutta incelemiştir. Bu çalışmada hem ulusal hem de uluslararası yazında sıkça kullanıldığı belirlenen Organ (1988)'ın yaklaşımı esas alınmıştır. Bu yaklaşıma göre özgecilik boyutu, örgüte ilişkin görev ya da sorunlarda örgüt üyelerine karşılık beklemeden yardımcı olmayı ve sorunların çıkmasını engellemeye yönelik çalışanların gönüllü davranışlarını ifade eder (Organ, 1988: 1-14; Podsakoff ve diğer. 2000: 516). Vicdanlılık boyutu ise çalışanların çok çalışarak, kural ve düzenlemelere karşı gelmeden asgari rol tanımlamalarının ötesine geçme yönündeki gönüllü davranışlarını içerir (Podsakoff ve diğer. 2000: 524). Centilmenlik boyutu, örgütle doğrudan ilişkisi olan veya olmayan, çalışanların gerek kendi aralarında gerekse yöneticileri ile aralarında oluşan rahatsızlıklardan ve hoşnutsuzluklardan şikayetçi olmadan hoşgörü ile karşılaşmasıdır (Podsakoff ve diğer., 2000: 517). Nezaket boyutu, örgüt üyelerinden kaynaklanan iş ile ilgili sorunları bireylerin haklarını görmezden gelmeden engellemeye veya etkisini azaltmaya yönelik gönüllü davranışları ifade eder. Son boyut olan sivil erdem, bir bütün olarak örgüte başlılığı ve makro düzeyde ilgiyi belirtir (Organ, 1988: 1-14; Podsakoff ve diğer., 2000: 525).

2.1. Psikolojik Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları İlişkisi

Çalışanların psikolojik güçlendirme algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki sosyal değişim kuramı ile açıklanabilir. Kuramın temel varsayımı, tarafların, ödüllendirilme beklentisi (saygı görme, onur, arkadaşlık, dikkate alınma vb.) içinde sosyal ilişkilere girdiği ve bu ilişkileri sürdürdüğüdür (Lambe, Wittmann ve Spekman, 2001; Gefen ve Ridings, 2002). Bu kuram çerçevesinde, psikolojik olarak güçlendirildikleri algısına sahip çalışanlar, örgütsel vatandaşlık davranışları gibi gönüllü davranışlar göstereceklerdir. Yapılan çalışmalarda (Chan, 2003; Wat ve Shaffer, 2005; Arslantaş, 2008; Jiang, Sun ve Law, 2011; Yücel ve Demirel, 2012; Chiang ve Hsieh, 2012; Aksel, Serinkan, Kiziloglu ve Aksoy, 2013) psikolojik güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu doğrultuda, sosyal değişim kuramına ve yapılan ampirik araştırmalara bağlı olarak psikolojik güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemesi beklendiği için H1 hipotezi geliştirilmiştir.

H1: Çalışanların psikolojik güçlendirme algıları örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu etkilemektedir.

3.Yöntem

3.1.Evren ve Örneklem

Çalışma için gerekli veriler, Antalya'nın Kundu bölgesinde faaliyet gösteren ve futbol sahasına sahip olan 3 (üç) beş yıldızlı otel işletmesinden toplanmıştır. Araştırmada verileri 10 Ocak – 10 Mart 2014 tarihleri arasında toplanmıştır. Bölge olarak Antalya'nın seçilmesinin en önemli nedeni, son yıllarda gerek ulusal gerekse uluslararası spor kulüplerinin bu şehirde kamp ve turnuva gibi faaliyetlerini gerçekleştirmesidir. Ana kitlenin tamamı ile anket uygulaması, pratik olarak mümkün olamadığı için örnekleme yoluna gidilmiştir. Tesadüfi örnekleme yöntemi ile belirlenen üç otele bizzat gidilmiş ve otel yönetimlerinden gerekli izinler alınarak, çalışanların anket formlarını doldurmaları istenmiştir. Dağıtılan 250 adet ankettan 171 adeti geri dönmüştür. Çok sayıda cevapsız madde bulunan 2 anket çıkartıldıktan sonra kalan 169 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

3.2.Ölçekler

Soru formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği, ikinci bölümde psikolojik güçlendirme ölçeği yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise demografik değişkenlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Psikolojik güçlendirme bağımsız değişken, örgütsel vatandaşlık davranışı ise bağımlı değişken olarak dikkate alınmıştır.

Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek amacıyla Podsakoff ve MacKenzie (1989) tarafından geliştirilen özgecilik (3 ifade), üstün görev bilinci (3 ifade), nezaket (3 ifade), yurttaşlık erdemi (3 ifade) ve centilmenlik (3 ifade) olmak üzere beş boyut ve 20 ifadeden oluşan Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Elçi (2005) tarafından yapılan çalışmada kullanıldığı hali ile kullanılmıştır.

Çalışanların psikolojik güçlendirme algılarını ölçmek amacıyla Spreitzer (1995) tarafından geliştirilen anlamlılık (4 ifade), yeterlilik (4 ifade), özerklik (4 ifade) ve etki (4 ifade) olmak üzere dört boyut ve 12 ifadeden oluşan Psikolojik Güçlendirme ölçeği kullanılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışlar ölçeğinin ve psikolojik güçlendirme ölçeğinin yanıt kategorileri, Kesinlikle katılmıyorum (1) ile Kesinlikle katılıyorum (5) olacak şekilde 5'li Likert derecelemesine göre hazırlanmıştır. Katılımcılardan cinsiyetlerine ve eğitim düzeylerine uygun olan alanları işaretlemeleri; yaşlarını, çalıştıkları departmanı ve kaç yıldır çalıştıklarını ilgili alanlara yazmaları istenmiştir. Soru formu ile toplanan demografik değişkenlere ilişkin veriler, frekans ve yüzde değerleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkileri ölçmek için korelasyon analizi yapılmış; hipotezin test edilmesi için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.

4.Bulgular

4.1.Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Tablo 1'de görüldüğü gibi, örnekleri oluşturan çalışanların %57'si (86 kişi) erkek, %43'ü (65 kişi) kadındır. Katılımcıların %58,5'i (83 kişi) 18-30 yaş aralığında, %47,6'sı (69 kişi) ise lise mezunudur. Yıl olarak %66,6'sının (94 kişi) iş tecrübesi 1-10 yıl aralığındadır. Departman bazında çalışanların %51,4'ü (72 kişi) yiyecek içecek departmanında çalışmaktadır.

4.2.Faktör ve Güvenirlik Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha katsayısı, geçerlilik analizinde ise açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin genel güvenilirlik değeri $\alpha=0,950$; psikolojik güçlendirme ölçeğinin genel güvenilirlik değeri $\alpha=0,955$ 'tir. Faktör sayısının tespitinde öz değerın 1'den büyük olmasına, ilgili faktör ile en az 0,40 düzeyinde yüke sahip olmasına (Hair, Black, Babin, ve Anderson, 2010), bir faktörün en az 3 maddeden oluşmasına, binişiklik durumunda iki faktör arasında yük farkının en az 0,10 olmasına (Büyüköztürk, 2002) ve Varimax dönüşümü uygulanmasına karar verilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği ile ilgili Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve değişkenlerin normal dağılıma sahip olup olmadığını belirleyebilmek için Bartlett Küresellik testi yapılmıştır. KMO değeri 0,884'tür. Bartlett Küresellik testi sonuçları da anlamlıdır ($\chi^2=2484,380$; $p<0,001$). Her iki testin sonucuna bakıldığında, örgütsel vatandaşlık ölçeğine ilişkin verilere faktör analizi yapılmasının uygun olacağı görülmüştür. Örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonucunda; ölçekte yer alan 3 madde 0,40'tan düşük faktör yüküne sahip olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Geriye kalan 17 madde üç faktör altında toplanmış ve varyansın yaklaşık %71'ini açıklamıştır. Tablo 2'de Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına yönelik faktör analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

		f	%			f	%
Cinsiyet	Kadın	65	43,0	İş Tecrübesi	1-10 Yıl	94	66,6
	Erkek	86	57,0		11-20 Yıl	40	28,4
Yaş	18-30	83	58,5		21-35 Yıl	7	5
	31-60	59	41,5	Yıyecek-İpecek	72	51,4	
Eğitim	İlkokul	2	1,4	Ön Büro	11	7,9	
	Ortaokul	14	9,7	Bakım Onarım	11	7,9	
	Lise	69	47,6	Muhasebe-Finans	5	3,6	
	Ön Lisans	29	20	İdari Personel	29	20,7	
	Lisans	19	13,1	Kat Hizmetleri	12	8,6	
	Yüksek Lisans	8	5,5				
	Doktora	4	2,8				

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ölçeğinin ilk faktörü altı maddeden oluşmaktadır ve varyansın yaklaşık %26'sını açıklamaktadır. Bu faktörde "görevim olmasa bile, işe yeni alınanları otele alıştırmaya çalışırım" (0,828), "iş yükü fazla olan çalışanlara yardım etmeye çalışırım" (0,817) ve "işle ilgili sorunları olan çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırırım" (0,741) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktörde çalışanların, gönüllü olarak diğer çalışanlara yardım etmeye yönelik düşüncelerini ifade eden maddeler toplanmıştır. Bu nedenle faktöre "Özgecilik" adı verilmiştir.

Ölçeğin ikinci faktörü de altı maddeden oluşmakta ve toplam varyansın yaklaşık %23'ünü açıklamaktadır. Bu faktörde; "hiçbir zaman uzun ögle

araları almak istemem" (0,855), "fazladan mola almak istemem" (0,692) ve her zaman dakik olmaya çalışırım" (0,648) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Bir araya gelen maddelerin; çalışanların kural ve düzenlemelere karşı gelmeden asgari rol tanımlamalarının ötesine geçme yönündeki gönüllü davranışlarını belirtmesi nedeniyle faktöre "Vicdanlılık" adı verilmiştir.

Ölçeğin son faktörü ise beş maddeden oluşmakta ve toplam varyansın yaklaşık %22'sini açıklamaktadır. Bu faktörde "her hangi bir önemli davranışta bulunmadan önce kişilere bilgi veririm" (0,852), "başkalarının hakkını suistimal etmem" (0,772) ve "çalışanların aralarında çıkabilecek sorunları engellemek ve çözmek için elimden geleni yaparım" (0,740) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktöre, örgüt üyelerinden kaynaklanan iş ile ilgili sorunları bireylerin haklarını görmezden gelmeden engellemeye veya etkisini azaltmaya yönelik gönüllü davranışları belirtmesinden dolayı "Nezaket" adı verilmiştir.

Psikolojik güçlendirme ölçeğinin KMO değeri 0.896 olarak, Bartlett testi sonucu ise $\chi^2=2034,977$; $p<0,001$ olarak hesaplanmıştır. Her iki testin sonucuna bakıldığında, psikolojik güçlendirme ölçeğine ilişkin verilere faktör analizi yapılmasının uygun olacağı belirlenmiştir. Tablo 3'te Psikolojik Güçlendirme algısına yönelik faktör analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Yönelik Faktör Analizi Sonuçları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeği	Faktör Yüğü	Ortalama	Açıklanan Varyans	Özdeğer
Özgeçililik Boyutu		4,392	25,449	9,462
Görevim olmasa bile, işe yeni alınanları otele alıştırılmaya çalışırım.	,828	4,337		
İş yükü fazla olan çalışanlara yardım etmeye çalışırım.	,817	4,390		
İşle ilgili sorunları olan çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırım.	,741	4,301		
İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım.	,711	4,331		
Olayların olumsuz yanlarını değil, olumlu yanlarına odaklandığı düşünüyorum.	,711	4,384		
Sürekli olarak, işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.	,636	4,467		
Vicdanlılık Boyutu		4,286	22,810	1,432
Hiçbir zaman uzun öyle araları almak istemem.	,855	4,195		
Fazladan mola almak istemem.	,692	4,201		
Her zaman dakik olmaya çalışırım.	,648	4,319		
Gereksiz şeylerden şikâyet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum.	,644	4,313		
Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde değilim.	,644	4,313		
Hiç izlemediğimde bile otel kurallarına uymaya çalışırım.	,624	4,372		
Nezaket Boyutu		4,368	22,381	1,115
Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce kişilere bilgi veririm.	,852	4,414		
Başkalarının hakkını suistimal etmem.	,772	4,503		
Çalışanların aralarında çıkabilecek sorunları engellemek ve çözmek için elimden geleni yaparım.	,740	4,355		
Karar alırken, kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere danışırım.	,705	4,349		
Otelin gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum.	,645	4,343		
KMO değeri: 0,884 Bartlett Testi sonucu: 2484,380				
Toplam Açıklanan Varyans: %70,640 Genel Ortalama: 4,349 Genel Güvenirlik: 0,950				

Tablo 3: Psikolojik Güçlendirmeye Yönelik Faktör Analizi Sonuçları

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	Faktör Yüğü	Ortalama	Açıklanan Varyans	Özdeğer
İşimi yapabilmem için gerekli olan becerilerimi geliştirdim.	,888	4,494		
İşimi yapmak için yeteneklerime güveniyorum.	,887	4,544		
İşimle ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduğumdan eminim.	,878	4,532		
Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde etkim büyüktür.	,877	4,278		
İşimi yerine getirirken, yaptığım faaliyetler bana anlamlı gelir.	,860	4,414		
Yaptığım iş benim için anlamlıdır.	,859	4,479		
Çalıştığım bölümde gerçekleşen olayları kontrol edebilirim.	,853	4,349		
Çalıştığım bölümde sözüm geçer.	,841	4,343		
Yaptığım iş benim için çok önemlidir.	,810	4,485		
KMO değeri: 0,896 Bartlett Testi sonucu: 2034,977				
Toplam Açıklanan Varyans: % 74,242 Genel Ortalama: 4,435 Genel Güvenirlilik: 0,955				

Psikolojik Güçlendirme algısına ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonucunda; ölçekte üç maddenin 0,40'tan daha düşük faktör yüküne sahip olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. Geriye kalan dokuz madde özdeğeri 1'den büyük tek bir faktör altında toplanmış ve varyansın yaklaşık %74'ünü açıklamıştır. Bu faktörde "işimi yapabilmem için gerekli olan becerilerimi geliştirdim" (0,888), "işimi yapmak için yeteneklerime güveniyorum" (0,887) ve "işimle ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduğumdan eminim" (0,878) gibi maddeler bir araya gelmiştir. Faktördeki maddeler çalışanların; işlerini iyi yapabilmeleri konusunda kendilerine ve yeteneklerine duydukları güveni; bir görevin yapılış amacının çalışanlar için taşıdığı değeri ve çalışanların işlerini nasıl yapacakları konusunda karar verme özgürlüklerini ifade etmesi nedeniyle "Psikolojik Güçlendirme" olarak adlandırılmıştır.

Tablo 4'te değişkenlere ait ortalama, standart sapma, Cronbach' Alpha ve ilişki değerleri görülmektedir. Psikolojik güçlendirme ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının özgeçilik ($r=0,365$; $p<0,001$), vicdanlılık ($r=0,459$; $p<0,001$) ve nezaket ($r=0,557$; $p>0,001$) boyutları arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğu belirlenmiştir.

Korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişki belirlendikten sonra, hipotezi test etmek için doğrusal regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 5). Tablodan görüldüğü gibi psikolojik güçlendirme, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının 0,399'unu ($F=60,033$; $t=11,133$; $p<0,001$) açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre psikolojik güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışını üzerinde önemli bir belirleyici olduğu söylenebilir. Bu nedenle "çalışanların psikolojik güçlendirme algıları örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu etkilemektedir", şeklindeki H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4: Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi Sonuçları

	Özgecilik	Vicdanlılık	Nezaket	PG
Özgecilik	1			
Vicdanlılık	,739**	1		
Nezaket	,655**	,707**	1	
PG	,365**	,459**	,557**	1
Standart Sapma	0,593	0,648	0,592	0,704
Cronbach's Alpha	0,913	0,900	0,908	0,955
Ortalama	4,392	4,286	4,368	4,435

Not: **p<0.01

Tablo 5: Değişkenlere Ait Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Sig.
		β	Standart Hata	β		
1	(Sabit)	2,578	,232		11,133	,000
	PG	,399	,052	,514	7,748	,000

a. Bağımlı Değişken: ÖVD

R= ,514	R ² = ,264	Düzeltilmiş R ² = ,260	F= 60,033	Sig.=0,000
---------	-----------------------	-----------------------------------	-----------	------------

5. Tartışma ve Sonuç

Otel işletmeleri örnekleminde yapılan bu araştırmada, çalışanların kendilerini güçlendirilmiş olarak hissetmelerinin, örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu olarak etkilediği belirlenmiştir. Bu sonuç, konu ile ilgili yapılan araştırma (Chan, 2003; Wat ve Shaffer, 2005; Arslantaş, 2008; Jiang ve diğer., 2011; Yücel ve Demirel, 2012; Chiang ve Hsieh, 2012; Aksel ve diğer., 2013) sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Bu kapsamda otel işletmelerinde yapılacak psikolojik güçlendirme uygulamalarının çalışanların rol ötesi davranışları olarak kabul edilen örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesinde önemli etkilerinin olacağını söylemek mümkündür.

Otel işletmelerinde müşteri tatmini sağlanabilmesinde çalışanların, müşterilerin değişen istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmeleri son derece önemlidir (Kozak, 2012: 59). Bu doğrultuda psikolojik olarak güçlendirildiğine inanan otel çalışanları, müşteri istek ve ihtiyaçlarına hızlı cevap verebilme konusunda kendilerini daha yeterli hissedebileceklerdir. Böylelikle müşterilerin istek ve ihtiyaçları daha kısa sürede ve yerinde karşılanabileceği düşünülebilir.

Otel işletmelerinin, çalışanların kendilerine verilen rollerine bağlı olarak örgütsel amaçlara katkıda bulunmaları, rekabetin artması ile yetersiz hale gelmiştir. Bu nedenle çalışanların rollerinin ötesinde örgütsel verimliliğe

katkıda bulunan, örgütsel vatandaşlık davranışları göstermeleri oldukça önemlidir. Antalya’da yapılan bu çalışmada psikolojik güçlendirmenin otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları pozitif olarak etkilediğinin belirlenmesine bağlı olarak; yöneticilerin çalışanların psikolojik olarak güçlendirilmelerini sağlamak için gerçekleştirecekleri uygulamaların aynı zamanda çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının artmasına da katkıda bulunacağı söylenebilir. Böylelikle örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanlardan örgütsel amaçların başarılması için daha fazla yararlanılmış olacaktır.

Bu çalışma sonucunda elde edilen önemli bulguların dışında, araştırmanın bazı sınırlılıkları ve kısıtları vardır. Veri toplamak için yeterli zamanın bulunmaması ve otel yöneticilerinin çalışmayı desteklememesinin dışında, bu çalışmanın en önemli kısıtı psikolojik güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili olarak sadece çalışanlardan bilgi temin edilmiş olmasıdır. Bu çalışma, Antalya’da bulunan ve futbol turizmüne hizmet eden otel çalışanları örnekleminde yürütülmüştür. Bundan sonraki çalışmaların daha büyük bir örneklem üzerinde, diğer turizm işletmelerini kapsayacak biçimde yürütülmesi daha farklı hipotezlerin test edilmesini sağlayabilir.

Bu çalışmada çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirlemek amacıyla Podsakoff ve MacKenzie (1989) tarafından geliştirilen Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeği, psikolojik güçlendirme ile ilgili algılarını ölçmek amacıyla Spreitzer (1995) tarafından geliştirilen Psikolojik Güçlendirme Ölçeği’nden yararlanılmıştır. Yapılacak çalışmalarda ÖVD’ni ölçmek amacıyla Johnson (2008) tarafından geliştirilen ÖVD Ölçeğinden, psikolojik güçlendirme algılarını ölçmek amacıyla Royer (2009) tarafından geliştirilen PG Ölçeğinden yararlanılabilir. Ayrıca bundan sonraki çalışmalarda psikolojik güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile birlikte benlik saygısı, örgütsel itibar değişkenlerine yer verilmesi daha farklı hipotezlerin test edilmesini ve konunun daha ayrıntılı olarak açıklanmasını sağlayabilir.

Kaynakça

- Aksel, I., Serinkan, C., Kiziloglu, M. ve Aksoy, B. (2013). "Assesment of Teachers' Perceptions of Organizational Citizenship Behaviors and Psychological Empowerment: An Empirical Analysis in Turkey". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 89, 69-73.
- Arslantay, C. C. (2008). "Yöneticiye Duyulan Güvenin ve Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma". *TİSK AKADEMİ*, 1, 101-117.
- Arslantay, C. C. ve Pekdemir, I. (2007). "Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma". *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 261-286.
- Bateman, T. S. ve Organ, D. W. (1983). "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Effect and Employee "Citizenship"". *Academy of Management Journal*, 26 (4), 587-595.

- Brief, A. P. ve Motowidlo, S. J. (1986). "Prosocial Organizational Behaviors". *Academy of Management Review*, 11 (4), 710-725.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). "Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Güz(32), 470-483.
- Chan, Y. H. (2003). *A Nomological Network Approach to the Study of Antecedents, Moderator, Mediators and Outcomes of Psychological Empowerment*. Unpublished Dissertation, The University of Memphis.
- Chiang, C. F. ve Hsieh, T. S. (2012). "The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior". *International Journal of Hospitality Management* (31), 180-190.
- Conger, J. A. ve Kanungo, R. N. (1988). "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice". *The Academy of Management Review*, 13 (3), 471-482.
- Elçi, M. (2005) *Örgütlerde Etik İklimin Personelin Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gefen, D. ve Ridings, C.M. (2002). "Implementation Team Responsiveness and User Evaluation of Customer Relationship Management: A Quasi-Experimental Design Study of Social Exchange Theory". *Journal of Management Information Systems*, 19(1), 47-69.
- Gürbüz, S. (2006). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (2), 48-75.
- Graham, Jill W. (1991). "An Essay on Organizational Citizenship Behavior", *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249-270.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Englewood Cliffs: Prentice Hall
- Jiang, J. Y., Sun, L. Y. ve Law, K. S. (2011). "Job Satisfaction and Organization Structure as Moderators of the Effects of Empowerment on Organizational Citizenship Behavior: A Self-Consistency and Social Exchange Perspective". *International Journal of Management*, 28 (3), 675-693.
- Johnson, Angel (2008). *The Influence of Need for Achievement, Need for Affiliation, Leadership Support, and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior*. Phd. Thesis, Los Angeles: Alliant International University.
- Katz, D. (1964). "The Motivational Basis of Organizational Behavior". *Behavioral Science*, 9 (2), 131-133.
- Kozak, M. A. (2012). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Lambe, C. J., Wittmann, C. M. ve Spekman, R. E. (2001). "Social Exchange Theory and Research on Business-to-Business Relational Exchange". *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8 (3), 1-36

- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. ve Ryan, K. (1995). "A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior". *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Paine, J. B. ve Organ, D. W. (2000). "The Cultural Matrix of Organizational Citizenship Behavior: Some Preliminary Conceptual and Empirical Observations". *Human Resources Management Review*, 10 (1), 45-59.
- Podsakoff, P. ve MacKenzie, S. (1989) "A Second Generation Measure of Organizational Behavior". Unpublished manuscript. Indiana University. Bloomington.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. ve Bachrach, D. G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". *Journal of Management*, 26 (3), 513-563.
- Podsakoff, P. M. ve MacKenzie, S. B. (1994). "Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness". *Journal of Marketing Research*, 31 (3), 351-363.
- Royer, Linda (2009). "Structural and Psychological Empowerment of Community/Public Health Nurses". Phd. Thesis, Fairfax: George Mason University.
- Smith, A. C., Organ, D. W. ve Near, J. P. (1983). "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents". *Journal of Applied Psychology*, 68 (4), 655-663.
- Spreitzer, G. M. (1995). "Psychological Empowerment In The Workplace: Dimensions, Measurements And Validations". *Academy of Management Journal*, 38 (5), 1442-1465.
- Thomas, K. W. ve Velthouse, B. A. (1990). "Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation". *The Academy of Management Review*, 15 (4), 666-681.
- Wat, D. ve Shaffer, M. A. (2005). "Equity and Relationship Quality Influences on Organizational Citizenship Behaviors the Mediating Role of Trust in the Supervisor and Empowerment". *Personel Review*, 34 (4), 406-422.
- Yücel, İ. ve Demirel, Y. (2012). "Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma". *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (23), 19-48.