

17. ULUSAL YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

BİLDİRİLER KİTABI

Yayına Hazırlayanlar

Prof. Dr. Ömer TORLAK

Yrd. Doç. Dr. Erkan ERDEMİR

Yrd. Doç. Dr. Özlem UZUN

Yrd. Doç. Dr. Sıtkı ÇORBACIOĞLU

Düzenleyen

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ

21-23 MAYIS 2009

ESKİŞEHİR

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Yayınları No: 162

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Eskişehir Osmangazi Üniversitesi'ne aittir. Bütün hakları saklıdır.

Kitabın tümü ya da bölümü/bölemleri Eskişehir Osmangazi Üniversitesi'nin yazılı izni olmadan elektronik, optik, mekanik ya da diğler yollarla basılamaz, çoğaltılamaz ve dağıtılamaz.

Copyright 2009 by Eskisehir Osmangazi University. All rights reserved.

No part of this book may be printed, reproduced or distributed by any electronical, optical, mechanical or other means without the written permission of Eskisehir Osmangazi University.

Kapak Düzeni:
Cemalettin YILDIZ

Tasarım-Dizgi:
Erkan ERDEMİR

ISBN
978-975-7936-64-0

1. Baskı

Kahraman Neşriyat Ofset San. Tic. Ltd. Şti. (Sertifika No: 12084)

Yüzyıl Mah. Matbaacılar Cad. Atahan No: 34 K: 4

Bağcılar/İstanbul (0-212) 629 00 01

2009

KURULLAR

KONGRE DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. Ceyhan ALDEMİR.....	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Ümit BERKMAN.....	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Dursun BİNGÖL.....	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer KOÇEL.....	İstanbul Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Hüseyin LEBLEBİCİ.....	University of Ilionis U-C
Prof. Dr. Şan ÖZ-ALP (E).....	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Zeyyat SABUNCUOĞLU.....	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. A. Selami SARGUT.....	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Fulya SARVAN.....	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Alaattin TİLEYLİOĞLU.....	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Behlül ÜSDİKEN.....	Sabancı Üniversitesi
Prof. Dr. Engin YILDIRIM.....	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Uğur YOZGAT.....	Marmara Üniversitesi

BİLDİRİ ÖN DEĞERLEME KURULU

Örgüt Teorisi

Prof. Dr. Engin Yıldırım
Doç. Dr. Nazlı Wasti

Örgütsel Davranış

Prof. Dr. Enver Özkalp
Prof. Dr. Ömür Özmen
Prof. Dr. Mahmut Paksoy

Stratejik Yönetim

Prof. Dr. Uğur Yozgat
Prof. Dr. Mehmet Barca

İnsan Kaynakları Yönetimi

Prof. Dr. Zeyyat Sabuncuoğlu
Prof. Dr. Cavide Uyargil

KONGRE YÜRÜTME KURULU

Dönem Başkanı

Prof. Dr. Ömer Torlak

Kongre Sekreteri

Yrd. Doç. Dr. Erkan Erdemir

Yürütme Kurulu Üyeleri

Yrd. Doç. Dr. Özlem Uzun

Yrd. Doç. Dr. Sıtkı Çorbacıoğlu

Öğr. Gör. Hasan Başaran

Öğr. Gör. Sami Tekdemir

Arş. Gör. Dr. Umut Koç

Arş. Gör. M. Ali Tiltay

Arş. Gör. Tuba Yiyit

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ.....	V
SUNUŞ.....	VII
ÖNSÖZ.....	IX
ULUSAL YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRELERİ TARİHÇESİ.....	XI
17. ULUSAL YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ KURULLARI.....	XV
İÇİNDEKİLER.....	XVII

1. Oturum

Lojistik İşletmelerinde Teknoloji Kullanımının Örgütsel Bağlılığa Etkileri	
<i>A. Zafer ACAR</i>	1
Engellenme Duygusu: Zincir ve Bağımsız Otel İşletmesi Çalışanları Arasındaki Farklılık Üzerine Bir Araştırma	
<i>Melek YILDIZ, Serpil KOCAMAN</i>	10
İşgörenlerin Dedikoduya İnanma Düzeyleri ve Dedikodunun Amaçlarına İlişkin Algılamaları: Örgütsel ve Bireysel Değişkenler Açısından Bir İnceleme	
<i>A. Asuman AKDOĞAN, Selen OFLAZER MİRAP, Ayşe CİNGÖZ</i>	17

2. Oturum

Türkiye’de İnsan Kaynakları Yönetiminin Alanı: İKY Ders Kitapları Üzerinden Bir Tartışma	
<i>Recai COŞKUN</i>	28
İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulama ve Politikalarında Farklılaşmalara İlişkin Kültürel Bir Haritalama Çalışması	
<i>Sümeyra Alpaslan DANIŞMAN, Özlem BALABAN</i>	32
“Yabancı Yazın-Bağımlı Olma ” Üzerine Bir Tartışma: Türkçe Örgütsel Bağlılık Yazınının Genel Profili	
<i>Bilçin TAK, B. Aydem ÇİFTÇİOĞLU, Duygu ACAR, Aylin BAĞRICI</i>	39

3. Oturum

Türk Özel Sektör Yöneticilerinin Çatışmaları Çözmede Kullandıkları Stiller ve Bu Stillerin Öz Yeterlilik Algılamasıyla İlişkisi	
<i>Ahmet TARAKÇI, Harun KAYA</i>	46
Kişisel Değerlerin Kişilerarası Çatışma Yönetim Biçimleri Üzerindeki Etkisi	
<i>Ozan Nadir ALAKAVUKLAR, Yasemin ARBAK</i>	52
Liselerde Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Kişilerarası Çatışma Çözme Eğiliminin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Edirne İli Örneği	
<i>Aslıhan BÜLBÜL, A. Sinan ÜNSAR, Necdet SÜT</i>	58

4. Oturum

Yerel Piyasalarda Girişimsel Niyetlerin Ortaya Çıkışı: Niyetlerin Gelişiminde Bireysel Özgeçmişin Rolü ve Çanakkale İli Biga İlçesinde Yapılan Bir Araştırma	
<i>Ali AKDEMİR, Murat KASIMOĞLU, Ramazan UYGUN</i>	65

8. Oturum

- Algılanan Örgütsel Adalet ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Örneğinde Bir Analizi**
Adem ÖĞÜT, Metin KAPLAN, Durdu Mehmet BİÇKES 158
- Turizm İşletmelerinde Çalışan Muhasebe Personelinin Örgütsel Adalet Algılamaları ve Adalet Türlerinin Performans Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi**
Saliha Başak ERDİNÇ 165
- İşgörenlerin Etkileşim Adaleti Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Çanakkale İlinde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**
Oya AYTEMİZ SEYMEN, Göksel Kemal GİRGİN, İbrahim GİRİTLİOĞLU, Murat AKSU 171
- Türkiye ve Polonya'da Turizm Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Algılarının Karşılaştırılması**
Ali YAYLI, Serdar ÇÖP 181

9. Oturum

- İş Modelleri ve Deniz Taksi Vaka Analizi**
Aygül DÖNMEZ, Mina ÖZEVREN 190
- İş Arenasındaki Gerçekler: Yöneticilerin Kullandıkları Stratejik Araçlar**
İnan ÖZALP, Senem BESLER, İlke ORUÇ 197
- Bir Dış Çevre Faktörü Olarak Küresel Isınma Konusunda Örgütlerin Algı Seviyeleri ve Stratejik Planlarına Etkileri**
Ahmet ERKUŞ, Engin ÇOŞKUN 204
- Kurumsal Sosyal Sorumluluğa Yön Veren Yönetim Teorileri Açısından Türk İşletmelerinin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışı**
Lale TÜZÜNER, Burcu Özge ÖZASLAN 212

10. Oturum

- Eğitim Etkinliğinin Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma: Eğitim Alana Göre "Etkin" Olan Örgüt İçin de "Etkin" mi?**
Zeyyat SABUNCUOĞLU, Biçin TAK, Umut EROĞLU 218
- İnsan Kaynakları Geliştirmede Web Tabanlı Eğitim Uygulamaları: Banka ve Sigorta Sektörlerinde Bir Değerlendirme**
Muhammet Ali TİLTAY 222
- İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi Yönetimi Stratejileri Üzerine Etkileri**
Hüseyin YILMAZ 230
- Bilgi İşçilerinin Örgüte, Lidere ve İşe Bağlılıklarını Etkileyen Faktörler**
Lale GÜMÜŞLÜOĞLU, Zahide KARAKİTAPOĞLU AYGÜN 238

11. Oturum

- Küresel Krizi Değerlendirmede Umutsuzluk ve Depresyonun Etkilerini İncelemeye Yönelik Bir Saha Çalışması**
Nihal SÜTÜTEMİZ, Elvan YILDIRIM OKUTAN, Özlem BALABAN 248

8. Oturum

Algılanan Örgütsel Adalet ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Örnekleminde Bir Analizi

Adem ÖĞÜT, Metin KAPLAN, Durdu Mehmet BİÇKES

Turizm İşletmelerinde Çalışan Muhasebe Personelinin Örgütsel Adalet Algılamaları ve Adalet Türlerinin Performans Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi

Saliha Başak ERDİNÇ

İşgörenlerin Etkileşim Adaleti Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Çanakkale İlinde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

Oya AYTEMİZ SEYMEN, Göksel Kemal GİRGİN, İbrahim GİRİTLİOĞLU, Murat AKSU

Türkiye ve Polonya'da Turizm Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Algılarının Karşılaştırılması

Ali YAYLI, Serdar ÇÖP

ALGILANAN ÖRGÜTSEL ADALET İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEKLEMİNDE BİR ANALİZİ

Adem ÖĞÜT

Selçuk Üniversitesi
ogut.adem@gmail.com

Metin KAPLAN

Nevşehir Üniversitesi
kaplan_metin@hotmail.com

Durdu Mehmet BİÇKES

Nevşehir Üniversitesi
dmbickes@hotmail.com

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, otel işletmeleri örneğinde algılanan örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) arasındaki ilişkileri analiz etmektir. Araştırma bulguları sonucunda, örgütsel adalet algılamalarının alt boyutu olan; dağıtım adaleti ile ÖVD'nin alt boyutları olan özgecilik, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu; etkileşim adaleti ile özgecilik, nezaket ve sivil erdem arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Dağıtım adaleti ile nezaket; işlemsel adalet ile ÖVD'nin hiçbir alt boyutu arasında ve etkileşim adaleti ile centilmenlik ve vicdanlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya konmuştur. Ayrıca, örgütsel adalet algılamalarının, örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği bulgusuna erişilmiştir.

Anahtar Kavramlar: Algılanan örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık davranışı, otel işletmeleri, örgüt kültürü.

GİRİŞ

Emek-yoğun üretimin ve sunumun söz konusu olduğu turizm sektöründe otel işletmelerinin, rekabetçi üstünlük sağlayabilmeleri ve varlıklarını uzun dönemde sürdürebilmeleri için rakipler tarafından taklit edilemeyen insan unsuruna gereken önemi vermeleri kaçınılmazdır. Hizmet sunumunun her aşamasında denetimin mümkün olmadığı otel işletmeciliğinde, stratejik amaçlara ulaşmada, çalışanların, “biçimsel ödül sistemi tarafından net bir şekilde tanımlanmayan ve bir bütün olarak örgütün etkinliğini artıran, isteğe bağlı bireysel davranışlar” (Akan vd., 2009: 95; Organ, 1997: 86) olarak tanımlanan örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri, önemi göz ardı edilemez bir rol oynamaktadır. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri bir takım öncüllere bağlı bulunmaktadır (Williams vd., 2002). Bu öncüllerin başında, “çalışanların örgütlerindeki uygulamalara ilişkin adalet algılamaları” (Aryee vd., 2002: 269) biçiminde tanımlanan, algılanan örgütsel adalet olgusunun yer aldığı literatürde vurgulanmaktadır (Chiaburu ve Lim, 2008; Erkutlu, 2008; Blakely vd., 2005; Arslantaş, 2005; Williams vd., 2002; Moorman vd., 1998; Farh vd., 1997; Aquino, 1995; Moorman vd., 1993; Tansky, 1993). Bu çerçevede *araştırmanın amacı*, Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, örgütsel adalet algılamaları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri analiz etmektir. Bu bağlamda, algılanan örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki, turizm gibi hizmet ağırlıklı farklı bir sektörde incelenmiştir.

1. TEORİK ÇERÇEVE

Temellerini Adams'ın eşitlik kuramından alan **örgütsel adalet** (Schminke vd., 1997), bireylerin örgütlerdeki adalet algısını tanımlamak için ortaya konulan bir kavram olup (Karriker ve Williams, 2009: 114); dağıtım adaleti, işlem adaleti ve etkileşim adaleti (Javahar, 2002) olmak üzere ağırlıklı olarak üç boyutta incelenmektedir. *Dağıtım adaleti*, organizasyon tarafından kaynakların/ödüllerin dağıtımına ilişkin adalet algılamalarını ifade eder (Blakely vd., 2005: 261) ve çıktılarının adaleti ile alakalıdır (Jawahar, 2002: 813) . *İşlem adaleti*, karar almada izlenen süreçlerle ilgili adalet algılamalarını ifade eder (Eskew, 1993: 187;

Konovsky, 2000: 492). Bies ve Moag, iletişimi de dahil ederek *etkileşim adaletini*, kişilerarasındaki iletişime ilişkin adalet algılamaları olarak tanımlamışlardır (Karriker ve Williams, 2009: 115). Etkileşim adaleti, karar vericilerin resmi prosedürleri oluşturması veya açıklaması ile ilgili algılanan davranış adaletidir (Niehoff ve Moorman, 1993: 534).

Örgütsel vatandaşlık davranışında ise gönüllülük esas olup (Pare ve Tremblay, 2007); özgecilik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem (Niehoff ve Moorman, 1993) olmak üzere beş boyuttan oluşmaktadır. *Özgecilik*, iş yerinde yüz yüze etkileşim gösteren belirli bireylere yardım etmeye yönelik (Barksdale ve Werner, 2001: 146; Konovsky ve Organ, 1996: 255) gönüllü davranışlardır. Örneğin, işe yeni girenlere, iş yükü fazla olan veya işe gelmeyen çalışma arkadaşlarına ve müşterilere yardım etmek gibi davranışlardır (Yoon ve Suh, 2003: 598). *Nezaket*, insanların iş yerinde gösterdikleri jestleri tanımlar (Konovsky ve Organ, 1996: 255) ve organizasyon içindeki işbölümünden kaynaklanan karşılıklı birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 121). *Centilmenlik*, örgüt içinde bireyler arasında gerginlik yaratacak her türlü olumsuzlukları tolere etme anlamına gelip (Özdevecioğlu, 2003: 122), çalışanların şikayet etmekten, küçük sorunları büyütmekten kaçınmaları ile ilgili davranışlarından meydana gelir (Yoon ve Suh, 2003: 598). *Vicdanlılık*, organizasyonun gerektirdiği minimum rolün üzerindeki, isteğe bağlı davranışları ifade eder. Örneğin, gönüllü olarak ekstra çalışmak, asla kuralları çiğnememek, çalışma zamanını israf etmemek gibi davranışlardır (MacKenzie vd., 1993: 71). *Sivil erdem*, organizasyonun yaşamına sorumlu bir şekilde katılımı ifade eder. Örneğin, zorunlu olmadığı halde organizasyona fayda sağlayacak toplantılara katılma, organizasyondaki değişimlere ayak uydurma, süreçlerin nasıl geliştirileceği ile ilgili olarak öneriler sunmak gibi davranışlardır (Dimitriades, 2007: 473).

Örgütsel adalet, özellikle kaynakların adil dağıtımına dayanmakta olup, örgütsel vatandaşlık davranışının bir belirleyicisidir (Farh vd., 1997). Algılanan örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen **uluslararası alanda yapılan araştırmalardan**; Chiaburu ve Lim (2008) Birleşik Devletlerdeki bir işletmede çalışan işgörenler ve onların en yakın yöneticileri üzerinde yaptıkları araştırmada etkileşimsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu; Blakely vd., (2005) farklı organizasyonlarda tam zamanlı olarak çalışan işgörenler üzerinde yaptığı araştırmada, algılanan örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu; Williams vd., (2002) Birleşik Devletlerin güneybatısındaki bir şehirde imalat, finans, bilgi teknolojileri, banka ve diğer endüstrilerde çalışan işgörenler üzerinde yaptıkları araştırmada, dağıtım adaleti, biçimsel işlem adaleti ve etkileşimsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı niyetleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu; Moorman vd., (1998) Midwest'deki askeri hastanede sivil çalışanlar ve yöneticileri üzerinde yaptıkları araştırmada, işlemsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu; Farh vd., (1997) Tayvan'da en büyük 500 işletmenin üyeleri olan elektronik endüstrisindeki 8 işletmedeki yöneticiler ve astları üzerinde yaptıkları araştırmada, dağıtım ve işlemsel adalet algılamaları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu; Aquino (1995) Midwestern İşletme Okulu, MBA programı öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmada, kişilerarası adalet algılamaları ile örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu; Moorman vd., (1993), TV şirketindeki işgörenler ve onların en yakın yöneticileri üzerinde yaptıkları araştırmada, işlemsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışının beş boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu; Tansky (1993) sendikasıız işçiler üzerinde yaptığı araştırmada toplam adalet algılamaları ile örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik ve vicdanlı-

lık boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. **Türkiye’de yapılan araştırmalardan** ise; Erkutlu (2008) 10 devlet üniversitesinde çalışan öğretim elemanları üzerinde yaptığı araştırmada, etkileşimsel, işlemsel ve dağıtım adaleti ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu ayrıca, örgütsel kültürün çalışan odaklılık boyutunun, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye düzenleyici etkide bulunduğunu; Arslantaş (2005), iletişim ve dış ticaret alanında uzmanlaşmış bir firmada çalışan beyaz yakalılar üzerinde yaptığı araştırmada, algılanan adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, ve etkileşim adaleti boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından işletme ile özdeşleşme, özgecilik, vicdanlılık ve çalışanlar arası uyum üzerindeki etkisinin yüksek düzeyde olduğu, ancak dağıtım adaletinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını ortaya koymuştur.

2. ARAŞTIRMANIN METODU

2.1. Örneklem

Araştırmanın evrenini; Nevşehir ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde önbüro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanlarında çalışan işgörenler oluşturmaktadır. İl Turizm Müdürlüğünden alınan verilere göre, araştırmanın yapıldığı dönemde, Nevşehir ilinde ondokuz adet 4 ve 5 yıldızlı otel bulunmaktadır. Ancak bir otel kapalı olup, bir otel yöneticisi ise anket uygulamasını kabul etmemiştir. Görüşmeyi ve anket uygulamasını kabul eden yöneticiler ise, personel sayısı hakkında bilgi vermek istememişlerdir. Dolayısıyla örneklem seçiminde Kota örnekleme alınmıştır. Kota örnekleme, ana kütlenin üyelerini tanımlama ihtimalinin olmadığı, zor olduğu veya masraflı olduğu durumlarda uygulanan bir örnekleme yöntemidir. Bu yöntemde araştırmacı, her bir kategori için ne kadar cevaplayıcı seçeceğine karar vermelidir. Bu seçimi yapmada iki olasılık vardır. Birincisi, her bir bölüm için eşit sayıda cevaplayıcı belirlemek, ikincisi ise kütle içerisindeki oranla orantılı cevaplayıcı sayısı belirlemektir (Robson, 2002: 264; Blake, 2000: 204-205). Bu çerçevede, her bir otele 10 anket olmak üzere, toplam 170 anket dağıtılmıştır. Geri dönen anket sayısı 106, geri dönüşüm oranı ise, %62’dir.

2.2. Veri Toplama ve Analiz Teknikleri

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anket kapsamında, algılanan örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık davranışı ve demografik özellikler ile ilgili sorular yer almaktadır.

Algılanan örgütsel adalet, Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilen ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Bu ölçek; dağıtım adaleti (5 madde), işlemsel adalet (6 madde) ve etkileşim adaleti (9 madde) olmak üzere üç boyuttan ve toplam 20 maddeden oluşmaktadır. 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Cronbach’s Alpha katsayıları ise; dağıtım adaleti: 86.4, işlemsel adalet: 83.4 ve etkileşim adaleti: 94.1’dir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ise, Podsakoff ve MacKenzie tarafından geliştirilen ölçek (Niehoff ve Moorman, 1993: 542) kullanılarak ölçülmüştür. Bu ölçek; özgecilik (4 madde), nezaket (4 madde), centilmenlik (4 madde), vicdanlılık (4 madde) ve sivil erdem (4 madde) olmak üzere beş boyuttan ve toplam 20 maddeden oluşmaktadır. 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Cronbach’s Alpha katsayıları ise; özgecilik: 83.4, nezaket: 84.9 , centilmenlik: 70.0, vicdanlılık: 89.6 ve sivil erdem: 88.7’dir. Güvenilirliği önemli düzeyde düşüren önerme olmadığından, çıkarılan önerme bulunmamaktadır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen hipotezleri test etmek için, korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

2.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın bağımsız değişkenleri, algılanan örgütsel adalet kavramının alt boyutları olan, dağıtım adaleti, işlemsel adalet ve etkileşimsel adalettir. Bağımlı değişkenleri ise, örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları olan özgecilik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdemdir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel adalet algılamaları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri analiz etmek amacıyla aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir.

H₁: Algılanan *dağıtım adaleti* ile ÖVD'nin *özgecilik* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: Algılanan dağıtım adaleti ile ÖVD'nin *nezaket* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: Algılanan dağıtım adaleti ile ÖVD'nin *centilmenlik* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₄: Algılanan dağıtım adaleti ile ÖVD'nin *vicdanlılık* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₅: Algılanan dağıtım adaleti ile ÖVD'nin *sivil erdem* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₆: Algılanan *işlemsel adalet* ile ÖVD'nin *özgecilik* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₇: Algılanan işlemsel adalet ile ÖVD'nin *nezaket* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₈: Algılanan işlemsel adalet ile ÖVD'nin *centilmenlik* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₉: Algılanan işlemsel adalet ile ÖVD'nin *vicdanlılık* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₀: Algılanan işlemsel adalet ile ÖVD'nin *sivil erdem* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₁: Algılanan *etkileşim adaleti* ile ÖVD'nin *özgecilik* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₂: Algılanan etkileşim adaleti ile ÖVD'nin *nezaket* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₃: Algılanan etkileşim adaleti ile ÖVD'nin *centilmenlik* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₄: Algılanan etkileşim adaleti ile ÖVD'nin *vicdanlılık* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₅: Algılanan etkileşim adaleti ile ÖVD'nin *sivil erdem* alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1. Örneklemin Özellikleri

Araştırmaya katılan işgörenlerin; %55.7'si 4 yıldızlı, %44.3'ü 5 yıldızlı otelde; %33.4'ü önbüro, %31.7'si kat hizmetleri, %34.9'u yiyecek-içecek departmanlarında çalışmakta; %70.8'i erkek, %29.2'si kadın; %10.4'ü 18-22 yaş arası, %29.2'si 23-27 yaş arası, %22.6'sı 28-32 yaş arası ve %37.7'si 33 ve üzeri yaş grubunda, %57.5'i evli, %42.5'i bekar; %20.8'i ilköğretim, %50.9'u lise, %28.3'ü üniversite mezunu olup, %47.2'si turizm eğitime sahip iken, %52.8'i turizm eğitimi almamıştır.

3.2. Araştırma Sonuçları

Örgütsel adalet algılamalarının alt boyutları olan; dağıtım adaleti, işlemsel adalet ve etkileşim adaleti ile, örgütsel vatandaşlık davranışının; özgecilik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem alt boyutlarına ilişkin ortalama, standart sapma, değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları ve cronbach's alpha değerleri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler, Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach Alfa Değerleri

	Mean	Std. Deviation	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Dağıtım Adaleti	2.89	1.08	(86.4)							
2. İşlemsel Adalet	2.74	0.90	.47**	(83.4)						
3. Etkileşim Adaleti	3.02	1.10	.49**	.40**	(94.1)					
4. Özgecilik	3.61	0.97	.27**	.15	.23*	(83.4)				
5. Nezaket	3.67	1.05	.13	.03	.25*	.59**	(84.9)			
6. Centilmenlik	3.61	0.84	.24*	.04	.17	.58**	.55**	(70.0)		
7. Vicdanlılık	3.68	1.11	.21*	.01	.05	.56**	.43**	.57**	(89.6)	
8. Sivil Erdem	3.80	1.05	.30**	.10	.23*	.52**	.42**	.44**	.42**	(88.7)

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 1'de görüldüğü üzere pearson korelasyon analizi sonucunda; otel işletmelerinde çalışanların, dağıtım adaleti algılamaları ile özgecilik ($r=0.27$, $p<0.01$), centilmenlik ($r=0.24$, $p<0.05$), vicdanlılık ($r=0.21$, $p<0.01$) ve sivil erdem ($r=0.30$, $p<0.01$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar H_1 , H_3 , H_4 ve H_5 'i destekleyici niteliktedir. Ancak, dağıtım adaleti algılamaları ile nezaket arasında anlamlı bir korelasyon çıkmamıştır. Bu bağlamda H_2 red edilmiştir. İşlemsel adalet algılamaları ile özgecilik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu sonuçlara göre H_6 , H_7 , H_8 , H_9 ve H_{10} kabul edilmemiştir. Diğer yandan, etkileşim adaleti algılamaları ile özgecilik ($r=0.23$, $p<0.05$), nezaket ($r=0.25$, $p<0.05$) ve sivil erdem ($r=0.23$, $p<0.05$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Bu sonuçlar H_{11} , H_{12} ve H_{15} 'i destekleyici özellik göstermektedir. Buna karşın, etkileşim adaleti algılamaları ile centilmenlik ve vicdanlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda H_{13} ve H_{14} red edilmiştir.

Ayrıca, örgütsel adalet algılamaları tek bir boyutta, örgütsel vatandaşlık davranışı da tek bir boyutta toplanarak, bu iki değişken arasındaki ilişki analiz edildiğinde; örgütsel adalet algılamaları ile ÖVD arasında ($r=0.26$, $p<0.01$) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel adalet algılamalarının, ÖVD üzerindeki etki düzeyini belirlemek amacıyla basit regresyon analizi yürütülmüştür. Analiz sonuçları; örgütsel adalet algılamalarının,

örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediğini ($\beta=0.26$, $p<0.01$) ve belirlilik (determinasyon) katsayısı (düzeltilmiş R^2) 0.06 olarak hesaplanmış olup, örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimin %6'sının, örgütsel adalet algılamaları tarafından açıklandığını göstermektedir.

SONUÇ

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, örgütsel adalet algılamaları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri analiz etmeyi amaçlayan bu çalışmada; dağıtım adaleti algılamaları ile özgecilik, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, Erkutlu (2008), Williams vd., (2002) ve Farh vd., (1997) tarafından yapılan araştırmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Ancak, dağıtım adaleti algılamaları ile nezaket arasında anlamlı bir korelasyon çıkmamıştır. Benzer şekilde işlemel adalet algılamaları ile özgecilik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları arasında da anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya konmuştur. Diğer yandan, etkileşim adaleti algılamaları ile özgecilik, nezaket ve sivil erdem arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu bulgu, Chiaburu ve Lim (2008), Erkutlu (2008), Arslantaş (2005), ve Aquino (1995) araştırmalarının sonuçlarıyla tutarlılık göstermektedir. Buna karşın, etkileşim adaleti algılamaları ile centilmenlik ve vicdanlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya konmuştur. Toplam adalet algılamaları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında da pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu da, Arslantaş (2005) ve Blakely vd., (2005) araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Sonuç itibariyle, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel adalet algılamalarının, örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinde etkili bir faktör olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Bu bağlamda, emek-yoğun üretimin söz konusu olduğu otel işletmelerinde, entelektüel sermayenin önemli bir bileşeni olan insan kaynakları verimliliğini optimal düzeyde gerçekleştirebilmek ve örgütsel vatandaşlık davranışını organizasyonun tamamında yaygınlaştırabilmek için, otel yöneticilerinin açık, nesnel ve adil bir yönetsel söylem ve bununla paralel bir yönetsel eylem sergilemeleri stratejik önem taşımaktadır.

İleride yapılacak araştırmalar açısından, algılanan örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin daha yaygın biçimde analiz edilebilmesi için örneklemin büyütülmesi zorunludur. Ayrıca, farklı kültürel ortamlardaki ve sektörlerdeki araştırmaların sonuçlarını da dikkate almak gerekecektir.

KAYNAKÇA

- Akan, O. A., Allen, R. S. ve White, C. S. (2009), "Equity Sensitivity and Organizational Citizenship Behavior in A Team Environment", *Small Group Research*, 40(1), 94-112.
- Aquino, K. (1995), "Relationships among Pay Inequity, Perceptions of Procedural Justice, and Organizational Citizenship", *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 8(1), 21-33.
- Arslantaş, C. C. (2005), "Algılanan Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma", *Akademik Fener, Balıkesir Üniversitesi Bandırma İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(4), 205-218.
- Aryee, S., Budhwar, P. S. ve Chen, Z. X. (2002), "Trust as a Mediator of The Relationship between Organizational Justice and Work Outcomes: Test of A Social Exchange Model", *Journal of Organizational Behavior*, 23, 267-285.
- Barksdale, K. ve Werner, J. M. (2001), "Managerial Ratings of in-Role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors, and Overall Performance: Testing Different Models of Their Relationship", *Journal of Business Research*, 51, 145-155.
- Blake, N. (2000), *Designing Social Research*, First Ed., Oxford, UK.: Blackwell Publishers,

- Blakely, G. L., Andrews, M. C. ve Moorman, R. H. (2005), "The Moderating Effects of Sensitivity on The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 259-273.
- Chiaburu, D. S. ve Lim, A. S. (2008), "Manager Trustworthiness or Interactional Justice? Predicting Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Business Ethics*, 83,453-467.
- Dimitriades, Z. S. (2007), "The Influence of Service Climate and Job Involvement on Customer-Oriented Organizational Citizenship Behavior in Greek Service Organizations: A Survey", *Employee Relations*, 29(5), 469-491.
- Erkutlu, H. (2008), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışları İle Örgütsel Adalet Kavramları Arasındaki İlişkide Örgüt Kültürünün Düzenleyici Rolü", 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi, 16-18 Mayıs: 224-230.
- Eskew, D. E. (1993), "The Role of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior", *Employee Responsibilities and Right Journal*, 6(3), 185-194.
- Farh, J, Earley, P. C. ve Lin, S. (1997), "Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society", *Administrative Science Quarterly*, 42, 412-444.
- Jawahar, I. M. (2002), "A Model of Organizational Justice and Workplace Aggression", *Journal of Management*, 28(6), 811-834.
- Karriker, J. H. ve Williams, M. L. (2009), "Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model", *Journal of Management*, 35(1), 112-135.
- Konovsky, M. A. (2000), "Understanding Procedural Justice and Its Impact on Business Organizations", *Journal of Management*, 26(3), 489-511.
- Konovsky, M. A. ve Organ, D. W. (1996), "Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Organizational Behavior*. 17, 253-266.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M. ve Fetter, R. (1993), "The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salesperson Performance", *Journal of Marketing*, 57, 70-80.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. ve Niehoff, B. P. (1998), "Does Perceived Organizational Support Mediate The Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?", *Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357.
- Moorman, H. M., Niehoff, B. P. ve Organ, D. W. (1993), "Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting The Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Procedural Justice", *Employee Responsibilities and Right Journal*, 6(3), 209-225.
- Niehoff, B. P. ve Moorman, R. H. (1993), "Justice As A Mediator of The Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
- Organ, D. W. (1997), "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time", *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Özdevecioğlu, M. (2003), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri Ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), 117-135.
- Pare, G. ve Tremblay, M. (2007), "The Influence of High-Involvement Human Resource Practices, Procedural Justice, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors on Information Technology Professionals' Turnover Intentions", *Group&Organization Management*, 32(3), 326-357.
- Robson, C. (2002), *Realword Research*, Second Ed., Oxford: Blackwell Publ.
- Schminke, M., Ambrose, M. L. ve Noel, T. W. (1997), "The Effect of Ethical Frameworks on Perceptions of Organizational Justice", *Academy of Management Journal*, 40(5), 1190-1207.
- Tansky, J. W. (1993), "Justice and Organizational Citizenship Behavior: What Is The Relationship", *Employee Responsibilities and Right Journal*, 6(3), 195-207.
- Williams, S., Pitre, R. ve Zainuba, M. (2002), "Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions: Fair Rewards Versus Fair Treatment", *The Journal of Social Psychology*, 142(1), 33-44.
- Yoon, M. H. ve Suh, J. (2003), "Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees", *Journal of Business Research*, 56, 597-611.