UIK
Ulusal İşletmecilik Kongresi

T.C.
İSTANBUL
KÜLTÜR
ÜNİVERSİTESİ

12. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ

02 - 04 Mayıs 2013, Grand Yazıcı Mares Otel - Muğla / Marmaris

www.12uik.org



Editör
Prof. Dr. Mahmut Paksoy

ISBN: 978-605-4763-06-1

Bildiriler Kitabı

12. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ

Editör

Prof. Dr. Mahmut PAKSOY

12. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı

Editör : Prof. Dr. Mahmut Paksoy
İstanbul Kültür Üniversitesi

İstanbul Kültür Üniversitesi Yayın No : 192

ISBN : 978-605-4763-06-1

I. Yönetim II. Kongreler

SAGE

Baskı : SAGE Yayıncılık Rek. Mat. San. ve Tic. Ltd. Şti

Sertifika No : 14721

Adres : Kazım Karabekir Cad. Kültür Çarşısı
No : 7 / 101-102-103 İskitler / ANKARA

Tel: 0 (312) 341 00 05 - 341 00 02

www.bizimdijitalmatbaa.com

Kongremize destek veren



TÜRKİYE CUMHURİYET
MERKEZ BANKASI

Türkiye Cumhuriyet
Merkez Bankası'na

Teşekkür Ederiz.

12. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ
DESTEKLEYEN KURULUŞLAR

BANVİT

JOLLY TUR

LC WAİKİKİ

İSTANBUL BEYLİKDÜZÜ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ

MNG HAVA YOLLARI

İSTANBUL TUZLA ORGANİZE SANAYİ

DOĞU SANAYİ SİTESİ

OTOKOÇ

GENPA

PROTEİN BABA

ECE BANYO

ARAS KARGO

BETA YAYINCILIK

kuruluşlarına 12. Ulusal İşletmecilik Kongresi'ne vermiş oldukları desteklerinden dolayı teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Mahmut Paksoy

Kongre Dönem Başkanı

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ I

KONGRE TARİHÇESİ III

KURULLAR V

BİLDİRİLER

YÖNETİM VE ORGANİZASYON 1

OTURUM 1

- İNOVASYON ÇALIŞMALARINDA BİR ÜLKE ANALİZİ: RUSYA ÖRNEĞİ 3
- TÜRKİYE 2023 HEDEFİ İÇİN İNOVASYON BİR ARAÇ OLABİLİR Mİ? 16
- TÜRKİYE'DE HİZMET SEKTÖRÜNDEKİ FİRMALARIN YENİLİK FAALİYETLERİ VE EKONOMİK BÜYÜME ARASINDAKİ İLİŞKİ 19

OTURUM 6

- KURUMSALLAŞMA VE ÖĞRENME: KAVRAMSAL BİR TARTIŞMA 24
- ÇEVRESEL DİNAMİKLERİ YÖNETMEDE BİR ARAC OLARAK YÖNETİM KURULLARI: YAPISAL BİR İNCELEME 30
- ADIYAMAN İŞLETMELERİNDE KURUMSAL YÖNETİM 36

OTURUM 11

- KENT KONSEYLERİNİN YEREL SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZME ETKİLERİ: FETHİYE KENT KONSEYİ ÖRNEĞİ 42
- İŞLETME GRUPLARININ ULUSLARARASILAŞMASI VE GRUP KARAKTERİSTİKLERİ ETKİLEŞİMİ: TÜRKİYE İŞLETME GRUPLARI ÖRNEĞİ 50
- YENİ EKONOMİ PARADİGMASI ÇERÇEVESİNDE ULUSAL İŞLETMECİLİK EĞİTİMİNDEKİ DEĞİŞİMİN ANALİZİ 56

OTURUM 16

- BALANCED SCORECARD SİSTEMİNİN STRATEJİK YÖNETİM YAKLAŞIMINI BENİMSEYEN KOBİ'LERDE UYGULANMASI (DEĞİRMENCİLİK SEKTÖRÜNE AİT BİR UYGULAMA) 62
- İŞLETMELERDE KURUMSALLAŞMADA İÇ KONTROL SİSTEMİNİN ARACI ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 68
- BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN STRATEJİK PLANLARINDAKİ MİSYON, VİZYON VE STRATEJİK AMAÇLARIN İÇERİK ANALİZİ 76

OTURUM 21

- KURUMSAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİLİK STRATEJİLERİ: ÖRNEK OLAY ÇALIŞMASI 87
- TEDARİK ZİNCİRİ BAĞLAMINDA YÖNETİM KONTROL SİSTEMLERİ 92
- KURUMSAL GİRİŞİMCİLİK ÇEVRESİ VE ÖRGÜTSEL PERFORMANS İLİŞKİSİ: İSTANBUL MENKUL KIYMETLER BORSASI ULUSAL PAZARI'NDA İŞLEM GÖREN İŞLETMELER ÖRNEĞİ 101

OTURUM 24

- KAR AMACI GÜTMEYEN BİR ORGANİZASYONDA ALGILANAN YÖNETSEL ETKİNLİK VE LİDERİN ETKİNLİĞİ: AKUT ARAMA KURTARMA DERNEĞİ'NDE KEŞFEDİCİ BİR ARAŞTIRMA 111
- İŞLETME GENEL ÇEVRE ANALİZİ İÇİN ÇOK ÖLÇÜTLÜ BULANIK BİR YAKLAŞIM 114
- AKADEMİK ORTAMDAKİ YÖNETİCİLERİN OTANTİK LİDERLİK DAVRANIŞLARININ ASTLARIN İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 119

OTURUM 26

- AİLE İŞLETMELERİNDE DEVİR SÜRECİNDE KADIN VARİSLER: MALATYA'DAKİ AİLE İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA 127
- TÜRK AİLE İŞLETMELERİ'NDE KURUMSALLAŞMANIN KURUMSALLAŞMASI 140
- YÖNETİMDE KOORDİNATÖRLÜKLERLE YÖNETİM YAKLAŞIMI (ŞİRKETLER GRUBU ÖRNEĞİ) 144

OTURUM 31

- İŞLETMELERİN KRİZ VE KRİZ İLETİŞİMİNE BAKIŞ AÇILARININ DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 152
- ÖRGÜT KÜLTÜRÜ İLE İNOVASYON ODAKLI ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI 168
- KÜLTÜREL BOYUTUYLA ŞİRKET BİRLEŞMELERİ VE EPİSTATİK ETKİLEŞİM: TÜRK İMALAT SEKTÖRÜNE İLİŞKİN BİR VAKA İNCELEMESİ 180

OTURUM 36

- ETİK ALGI İLE GİRİŞİMCİLİK POTANSİYELİ ARASINDAKİ İLİŞKİYİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 185
- AÇIK GÖRÜŞLÜLÜK VE VİZYON PAYLAŞIMINI DESTEKLEYEN ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN, ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL VE NORMATİF BAĞLILIKLARINDAKİ ROLÜ 191
- ÖRGÜTSEL DEĞİŞİMİN KOŞUL BAĞIMLILIK FAKTÖRLERİ ALGISINA ETKİSİ: BİLİŞİM SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ 195

OTURUM 41

- VAN GÖLÜ HAVZASINDAKİ ADALARDA İNANÇ TURİZMİ 200
- HİZMET ALAN(MÜŞTERİ) VE HİZMET VEREN(ÇALIŞAN) PERSPEKTİFİNDEN HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL YÖNTEMİYLE ÖLÇÜMÜ:BİR KAMU KURUMU OLARAK PTT İNCELEMESİ 205
- SOSYAL MEDYA ÇAĞINDA KURUMSAL İTİBAR 214
- KİŞİSEL OFİSİN ÖLÜMÜ: POST-MODERN DÖNEMDE FİZİKSEL ALAN 219

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ 225

OTURUM 2

- ÖRGÜTSEL SESSİZLİK İKLİMİ VE ÖRGÜTSEL SESSİZLİK DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 227
- ÇALIŞAN SESLİLİĞİ VE ÇALIŞAN PERFORMANSI İLİŞKİSİ: TÜRK DEMİR ÇELİK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA 235
- ÖRGÜTSEL SİNİZMİN SEBEPLERİ 241

OTURUM 7

- DUYGUSAL ZEKANIN ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARINA VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİ 243
- ÖRGÜTSEL ADALETİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİ 248
- İNSAN KAYNAKLARINI GÜÇLENDİRMENİN, ÖRGÜTSEL GÜVEN ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI 253

OTURUM 9

- PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: KAMU KURUMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 258
- İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ İLİŞKİDE KURUMA DUYULAN GÜVENİN ROLÜ: GÜVENLİK GÖREVLİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 261
- ÖRGÜTSEL ORTAMDA İSTİSMARCI YÖNETİM VE İZLENİM YÖNETİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 266

OTURUM 12

- TÜRKİYE'DE MOBBİNG SADECE YÖNETİM SORUNU MUDUR? BİR HUKUK BOŞLUĞUNUN SONUCU MUDUR? 270
- TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ İLE İŞ-AİLE, AİLE-İŞ ÇATIŞMASI ARASIİNDAKİ İLİŞKİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA 283
- İŞYERİNDE DUYGULARIN YÖNETİMİ VE MOTİVASYON KONUSUNDA YÖNETİCİLERİN UYGULAMALARI: MUĞLA ÖRNEĞİ 294

OTURUM 14

- X VE Y KUŞAKLARININ ETİK ALGILARININ DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 298
- ÖRGÜT KÜLTÜRÜ VE ETİK ALGI İLİŞKİSİ: AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA 303
- ETİK LİDERLİĞİN ÇALIŞMA SONUÇLARINA ETKİSİ 310

OTURUM 17

- LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ, DUYGUSAL BAĞLILIK, ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 315
- KENDİ KENDİNE LİDERLİĞİN YAŞAM DOYUMU ÜZERİNE ETKİSİ 320
- LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ VE ÖRGÜTSEL DESTEK ALGILARININ İŞLE İLGİLİ TEMEL PSİKOLOJİK İHTİYAÇLARININ DOYUMU VE ÖZNEL İYİ OLUŞ ETKİLEŞİMİNDE DÜZENLEYİCİ ROLLERİ: TURİZM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA 326

OTURUM 22

- ÖRGÜTLERDE ÇALIŞAN FİKİR İŞÇİLERİNİN ÖRGÜT İÇİ VE ÖRGÜT DIŞI ENERJİ YÖNETİMİ TAKTİKLERİ 335
- KONTROL ODAĞI İLE İŞE YÖNELİK UMUT ARASINDAKİ İLİŞKİNİN KANONİK KORELASYON ANALİZİ İLE İNCELENMESİ 339
- İŞE DAİR OLUMLU DAVRANIŞLARIN PSİKOLOJİK SAHİPLENME ARACILIĞIYLA İŞ DOYUMU İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ 343

OTURUM 27

- EVLİLİK DOYUMUNUN BİREYLERİN MESLEKİ BAĞLILIKLARI VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: CİNSİYET DEĞİŞKENİ AÇISINDAN BİR DEĞERLENDİRME ... 349
- ÖRGÜTSEL ADALET ALGISININ ÖĞRETİM ÜYESİ YETİŞTİRME PROGRAMI (ÖYP) ARAŞTIRMA GÖREVLİLERİNİN SESSİZLİK DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİ 353
- HASTANELERDE ÖRGÜT KÜLTÜRÜ VE KURUM PERFORMANSINA ETKİLERİ 361

OTURUM 32

- ÖRGÜTSEL ÖĞRENMENİN KARANLIK YÖNÜ 370
- ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE ÇALIŞAN PERFORMANSI İLİŞKİSİ: TÜRK OTOMOTİV SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA 375
- GİRİŞİMCİ VE YÖNETİCİLERİN BENLİK TANIMLAMALARININ FARKI ÜZERİNE: 20 İFADE TESTİYLE BİR UYGULAMA 382

OTURUM 37

- KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İŞ GÖRENLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE ÇATIŞMA YÖNETİM TARZLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ 386
- ÖRGÜTSEL KISITLARIN UÇUŞ EKİBİ KAYNAK YÖNETİMİ (CRM) KAPSAMINDA KARAR VERME SÜRECİNE ETKİSİ: PİLOTLARI YANLIŞ KARAR VERMEYE YÖNLENDİREN ETKENLER VE BİR UYGULAMA 398
- İŞBİRLİĞİNİN ÖNCÜLLERİNE YÖNELİK OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA 402

OTURUM 42

- İŞE YÖNELİK ALGI İLE YAŞAM DOYUMU İLİŞKİSİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA 408
- BELİRSİZLİĞE KARŞI VERİLEN TEPKİ İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ 421
- DÖNÜŞÜMCÜ LİDERLİK İLE ÖRGÜTSEL ADALET ALGISI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 425

OTURUM 44

- DUYGUSAL EMEK İLE İŞE BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİDE AMİR DESTEĞİNİN ROLÜ (ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİ İŞLERİ PERSONELİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA) 434
- KADIN YÖNETİCİLERDE DİŞİLİK - ERİLLİK DEĞERLERİ İLE CİNSİYET KAYNAKLI SORUNLARIN ÇÖZÜMÜNE İLİŞKİN İNANÇLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: ÜNİVERSİTEDE GÖREV YAPAN KADIN YÖNETİCİLER İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA 439
- BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ YÖNETİCİLERİN DUYGUSAL EMEK KULLANIMLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 446

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ 451

OTURUM 4

- İŞLETMELERİN İNSAN KAYNAKLARI SÜREÇLERİNDE ETİK UYGULAMALAR: FİNANS VE PERAKENDE SEKTÖRLERİNDE BİR ARAŞTIRMA 453
- YEŞİL DÖNÜŞÜMÜN İNSAN KAYNAKLARINA YANSIMALARI: YEŞİL YAKALI ÇALIŞANLAR VE YEŞİL TAKIMLAR 456
- ORYANTASYON EĞİTİMİNİN ÖNEMİ, YAKLAŞIMLAR VE ETKİNLİĞİNİN ÖLÇÜLMESİ: MEB'LİĞİNCA MERSİN İLİNE YENİ ATANAN ÖĞRETMENLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA 461

OTURUM 19

- YÖNETİCİLERİN İNSAN KAYNAKLARI BÖLÜMLERİNDEN BEKLENTİLERİNİN SAPTANMASINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 466
- İŞ-AİLE ÇATIŞMASI, AİLE-İŞ ÇATIŞMASI İLE MESLEKİ ÖZYETERLİLİK İNANCI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ 471
- DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİNİN İNCELENMESİ 476

OTURUM 29

- ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN KARİYER DEĞERLERİNİN EĞİTİM SÜRELERİ AÇISINDAN İNCELENMESİ: DÖRT YILLIK BOLU/GEREDE UYGULAMALI BİLİMLER YÜKSEK OKULU ÖĞRENCİLERİ İLE İKİ YILLIK MESLEK YÜKSEK OKULU ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 484
- ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN MESLEKİ TERCİHLERİ KONUSUNDAKİ YÖNELİMLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 489

OTURUM 34

- ÖĞRETMENLERE GÖRE PERFORMANS DEĞERLEMENİN VERİMLİLİĞE ETKİSİ: ERZURUM İLİNDE 360 DERECE PERFORMANS DEĞERLEME SİSTEMİ UYGULAYAN VE UYGULAMAYAN ÖZEL OKULLAR ÖRNEĞİ 494
- TURİZM SEKTÖRÜNDE MESLEKİ NİTELİKLERİN VE İŞTE YETKİNLİĞİN PERFORMANS VE İŞ DOYUMUNA ETKİSİ 499
- KAMU HASTANELERİNDE SOSYAL FAYDA'DAN PERFORMANS DÖNEMİNE GEÇİŞTE SAĞLIK EKİPLERİNDE ÇATIŞMA YÖNETİMİ 505

OTURUM 39

- İŞ GÜVENCESİZLİĞİ İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ -DERSHANEDE ÇALIŞAN ÖĞRETMENLER ÖRNEĞİ- 510
- MESLEĞİ BIRAKMA NİYETİ ÜZERİNDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK TURİZM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA 515
- ÖRGÜTSEL KARİYER AŞAMALARINDA TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 521

PAZARLAMA 527

OTURUM 3

- TÜKETİCİLERİN ÜRÜN DEĞERLENDİRMELERİNDE ÜLKE ORİJİNİ ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI: DENEYSEL BİR ÇALIŞMA 529
- TÜKETİCİLERİN BİREYSEL KÜLTÜREL DEĞERLERİNİN ETNOSENTRİK EĞİLİMLERİ ÜZERİNE ETKİSİNİN YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE ARAŞTIRILMASI 534
- İŞLETMELERDE YÖNETİCİLERİN KÜLTÜREL DEĞERLERİ İLE PAZAR ODAKLI KÜLTÜR İLİŞKİSİ 539

OTURUM 8

- BESİN ETİKETLERİ ÜZERİNDE BULUNAN BİLGİLERİN TÜKETİCİLERİN SATIN ALMA KARARLARINA OLAN ETKİSİ: SU MARKALARI ETİKETİ OKUMA ALIŞKANLIKLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 553
- ANALİTİK HİYERARSİ PROSESİ YÖNTEMİ İLE DUYUSAL MARKA DEGERLENDİRMESİ: ORNEK OLAY 559
- YÜKSEKÖĞRETİMDE İÇSEL MARKALAŞMA 571

OTURUM 18

- ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİNİN SPOR AYAKKABI MARKA TERCİHLERİ VE MARKA SADAKATLERİ İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA 574
- DESTİNASYONLARIN MARKALAŞMASI SÜRECİNDE KENT SLOGANLARININ ALGILANMASINA YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI 588
- DİZİ VE FİLMLERDE ÜRÜN YERLEŞTİRMEYE KARŞI TÜKETİCİNİN BAKIŞI 593

OTURUM 23

- FAST-FOOD VE FAST-CASUAL RESTORAN SEKTÖRÜNDE HEDONİK VE FAYDACI DEĞERİN GENÇ TÜKETİCİLERİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ 607
- ALIŞVERİŞ MERKEZLERİNDE YAPILAN HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETLERİNİN TÜKETİCİ TERCİHLERİNE ETKİSİ 613
- MÜŞTERİ AŞKI: YİYECEK-İÇECEK MEKÂNLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 620

OTURUM 28

- MOBİL TİCARET (M-TİCARET) ARACI OLARAK AKILLI TELEFON UYGULAMALARININ TÜKETİCİLERİN ALIŞVERİŞ ALIŞKANLIKLARI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ 630
- ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN MODA İLGİLENİMİ, MOBİL ALIŞVERİŞE HAZIR OLMA DÜZEYLERİ 638
- TÜKETİCİLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE ELEKTRONİK HİZMET MARKA DEĞERİ ALGILAMALARI 647

OTURUM 33

- TARAFTARLARIN TAKIMLARLA ÖZDEŞLEŞME DÜZEYLERİNİN, TUTTUKLARI TAKIMLARIN LİSANSLI ÜRÜNLERİNE YÖNELİK KALİTE ALGISINA VE SATIN ALMA NİYETİNE ETKİSİ 658
- KÜLTÜR TURLARINA YÖNELİK TUTUM VE ALGILAMALAR VE KÜLTÜR TURU SEÇİMİNDE YAŞAM TARZININ ROLÜ 664

MUHASEBE **673**

OTURUM 5

- HİLENİN EKONOMİK YÖNÜ VE HİLE ÖNLEMEDE ALMAN ON ADIM PROGRAMI 675
- İÇ KONTROL SİSTEMİ VE TÜRKİYE'DEKİ FACTORİNG ŞİRKETLERİNDE İÇ KONTROL SİSTEMİ ETKİNLİĞİNİN ARAŞTIRILMASI 686
- MUHASEBE DENETİMİNDE XBRL (EXTENSIBLE BUSINESS REPORTING LANGUAGE)'İN KULLANIMI 694

OTURUM 15

- YENİ TÜRK TİCARET KANUNU KAPSAMINDA MUHASEBE MESLEĞİ AÇISINDAN GETİRİLEN YENİLİKLER 700
- YENİ TÜRK TİCARET KANUNU AÇISINDAN ŞİRKETLERİN BAĞIMSIZ DENETİM SORUNU VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ 712

OTURUM 20

- BAĞIMSIZ DENETİM İŞLERLİĞİNİN SAĞLANMASINDA KURUMSAL YÖNETİMİN ETKİLERİ ... 723
- DENETÇİLERİN BAĞIMSIZLIĞININ DENETİM KALİTESİNE ETKİLERİ 729
- FİNANSAL KİRALAMA İŞLEMLERİNİN MUHASEBELEŞTİRİLMESİNDE VE RAPORLAMASINDA BEKLENEN DEĞİŞİKLİKLER: BİR HAVAYOLU İŞLETMESİNDE VAK'A ÇALIŞMASI 737

OTURUM 30

- MALİYET MUHASEBESİNDE GİDER DAĞITIMI VE MATRİS CEBİRİ UYGULAMASI 742
- TEK DÜZEN MUHASEBE SİSTEMİ İLE TMS-2 STOKLAR STANDARDI KAPSAMINDA MAMÜLLERE HACİM TABANLI YÜKLENEN SABİT GENEL ÜRETİM MALİYETİNİN ANALİZİ: BİR SANAYİ İŞLETME ÖRNEĞİ 753
- ÜRETİM TEKNOLOJİLERİNDEKİ GELİŞMELERİN MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİNE ETKİSİ 763

OTURUM 40

- PSİKOLOJİK TEORİLERİN MUHASEBEDE UYGULANMASI 774
- SOSYAL RAPORLAMA VE GELİŞİM TRENDİ 781

FİNANSMAN 791

OTURUM 10

- MARKA DEĞERİNİN HESAPLANMASI ÜZERİNE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA: FİNANS VE PAZARLAMA BOYUTU 793
- TURİZM İŞLETMELERİNİN FİNANSMAN SORUNLARI GAP KAPSAMINDAKİ İLLERE YÖNELİK BİR ÇALIŞMA 799
- TÜRKİYE'DE KOBİ'LERİN FİNANSMAN SORUNLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 806

OTURUM 25

- İŞLETMELERDE ÇEVREYİ KORUMAYA YÖNELİK FİNANSAL ARAÇLAR 812
- KAR PAYI DAĞITIM İLANININ HİSSE SENEDİ GETİRİLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: İMKB'DE BİR UYGULAMA 820
- SPOR KULÜBÜ HİSSE SENETLERİNİN GETİRİ VE İŞLEM HACMİNİN VOLATİLİTE ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: İMKB'YE DAYALI BİR UYGULAMA 824

OTURUM 35

- KURUMSAL YÖNETİŞİM UYGULAMALARININ FİRMA PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ: İMKB İKİNCİ ULUSAL PAZARINDA UYGULAMA 829
- İŞLETMELERDE SORUMLULUK SİGORTALARI ÜZERİNE AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA 835
- YERLİ VE YABANCI HAYATDIŞI SİGORTA ŞİRKETLERİNİN PERFORMANS KARŞILAŞTIRMASI 842

OTURUM 45

- NEO-KLASİK İKTİSATIN PSİKOLOJİ İLE YÜZLEŞMESİ: DAVRANIŞSAL FİNANS 845
- KÜRESEL FİNANSAL KRİZ SÜRECİNDE İMKB 100 ENDEKSİNDE HAFTANIN GÜNLERİ ETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ 855
- ORTA GELİR TUZAĞI ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI AMPİRİK BİR ÇALIŞMA: TÜRKİYE ÖRNEĞİ 861
- ALTIN GÜVENLİ LİMAN MI? HİSSE SENETLERİ, DİBS, DÖVİZ KURU VE ALTIN GETİRİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN ANALİZİ 871

ÜRETİM YÖNETİMİ **879**

OTURUM 43

- BELİRSİZ KÜMELER TANIMINA BAĞLI OLARAK DOĞRUSAL HEDEF PROGRAMLAMA VE BİR İŞLETME UYGULAMASI 881
- YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARININ ÖĞRENCİ GÖRÜŞLERİ DOĞRULTUSUNDA ANALİZİ: HARRAN ÜNİVERSİTESİ'NE BAĞLI MESLEK YÜKSEKOKULLARINDA BİR ARAŞTIRMA..... 890
- ÇOK AMAÇLI KARAR PROBLEMLERİNİN ÜRETİM VERİMLİLİĞİNE KATKISI: BİR İŞLETMEDE MİNMAKS HEDEF PROGRAMLAMA UYGULAMASI 899
- TÜRKİYE'DEKİ SÜPERMARKET ZİNCİRLERİNİN ENVANTER PLANLAMASINDA KULLANDIKLARI KURUMSAL KAYNAK PLANLAMASI(ERP) YAZILIMLARI ÜZERİNE BİR İNCELEME 904

LOJİSTİK YÖNETİMİ **909**

OTURUM 13

- TERSİNE LOJİSTİK SÜREÇLERİNDE TOPLAMA MERKEZİ YERLERİNİN MATEMATİKSEL MODELLEME İLE TESPİT EDİLMESİ 911
- LOJİSTİK İŞLETMELERİNDE KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK RAPORLAMASI 917
- KARAYOLU EŞYA TAŞIMACILIĞI İŞLETMELERİNDE OPERASYON VE PAZARLAMA İLİŞKİSİ 922

OTURUM 38

- EŞYA TAŞIMA SÖZLEŞMELERİNDE TERMİNOLOJİ SORUNU VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ 928
- LOJİSTİK İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ FARKLI YÖNETİM DÜZEYLERİNE GÖRE İNCELENMESİ: TÜRK LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA 936

YAZAR İNDEKSİ 943

SUNUŞ

Değerli Katılımcılar,

İstanbul Kültür Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü tarafından 2-4 Mayıs 2013 tarihleri arasında bu yıl 12.'si gerçekleştirilecek olan "Ulusal İşletmecilik Kongresi"ne göstermiş olduğunuz ilgi ve sağladığınız değerli katkılardan ötürü teşekkürlerimi sunarım.

Kongre kapsamında işletmecilik biliminin alt dallarından Yönetim-Organizasyon, Örgütsel Davranış, İnsan Kaynakları Yönetimi, Muhasebe, Finansman, Pazarlama Yönetimi, Üretim ve Lojistik Yönetimi alanlarında bildiriler sunulacaktır. Bu bağlamda, temel hedefimiz; bilimsel gelişmeler, pratikte karşılaşılan sorunların tartışılması ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi olacaktır.

İki kademeli değerlendirme sürecinin uygulandığı Kongremiz'e bu yıl toplamda 301 bildiri ile katılım sağlanmış; bu rakam, ilk aşama olan özet değerlendirme sürecinde 206'ya, ikinci aşama olan geniş özet / tam metin değerlendirme sürecinde de 133'e indirgenmiştir. Değerlendirme süreçlerinde şeffaflık göz önünde bulundurularak, bildiriler isimsiz olarak hakemlere gönderilmiş ve aynı kurumdan olan bildiriler o kurumun hakemlerine gönderilmemiştir.

Bu tür organizasyonlar büyük emek ve destek gerektiriyor. Desteklerinden dolayı Mütevelli Heyet Başkanımız Dr. Sayın Bahar Akıngüç Günver'e, Rektörümüz Prof. Dr. Sayın S. Semahat Demir'e, Fakülte Dekanımız Prof. Dr. Sayın Durmuş Dündar'a, Bölüm Başkanımız Prof. Dr. Sayın Peyami Çarıkçıoğlu'na teşekkürlerimi sunarım.

Maddi ve manevi anlamda destekleriyle bizleri güçlendiren iş dünyasının değerli temsilcilerine de şükranlarımı sunarım.

Ayrıca, görüşleriyle bizlere yardımcı olan Kongre Danışma Kurulu üyelerine, iki aşamalı değerlendirme sürecinde yer alan ve büyük özveriyle değerli zamanlarını titizlikle ayıran Hakem Kurulumuz'a özellikle teşekkür ederim.

Kongre'nin hazırlık çalışmalarında özveri ile çalışan bölümümüzden meslektaşım Yrd. Doç. Dr. Gülsüm Gökgöz'e, Yrd. Doç. Dr. Asuman Sönmez, Yrd. Doç. Dr. Meltem Ulusan, Arş. Gör. Görkem Hancı ve Arş. Gör. Eşref Mutlu'ya ayrıca Caramel firmasına ve temsilcisi Ali Kadir İzberk'e şükranlarımı sunarım.

Değerli katılımcılar, kongrelerin sosyal yönleri de önemlidir. Katılımcıların birbirlerini tanımaları, genç akademisyenlerin kıdemli hocalardan feyz almaları, dostlukların kurulması da kongreler sayesinde gerçekleşir. Dilerim Kongremiz bu amaçlara da en iyi şekilde hizmet etmiş olur. İyi bir kongre olması temennisiyle saygılarımı sunarım.

Prof. Dr. Mahmut Paksoy

Kongre Dönem Başkanı

ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRE TARİHÇESİ

Bugüne Kadar Düzenlenmiş Kongreler

I. Orta Anadolu Kongresi 18-21 Ekim 2001 Nevşehir
Düzenleyen Kuruluş: Erciyes Üniversitesi Nevşehir İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Rıfat YILDIZ
Tebliğ Sayısı: 41

II. Ulusal Orta Anadolu Kongresi 17-19 Ekim 2002 Niğde
Düzenleyen Kuruluş: Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Ferhat ECER
Tebliğ Sayısı: 29

III. Ulusal Orta Anadolu Kongresi 29-30 Nisan 2004 Ankara
Düzenleyen Kuruluş: Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Kırşehir Meslek Yüksekokulu
Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof.Dr. Remzi ÖRTEN
Tebliğ Sayısı: 8

IV. Orta Anadolu İşletmecilik Kongresi 13-14 Mayıs 2005 Ankara
Düzenleyen Kuruluş: TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ
Tebliğ Sayısı: 32

V. Orta Anadolu İşletmecilik Kongresi 15-17 Haziran 2006 Tokat
Düzenleyen Kuruluş: Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Düzenleme Kurulu Başkanı: Doç. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ
Tebliğ Sayısı: 69
Web Adresi: http://oaikongre.gop.edu.tr/

VI. Anadolu İşletmecilik Kongresi 31 Mayıs – 2 Haziran 2007 Kırıkkale
Düzenleyen Kuruluş: Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Düzenleme Kurulu Başkanı: Yrd.Doç.Dr. Tülin DURUKAN
Tebliğ Sayısı: 64
Web Adresi: http://www.kku.edu.tr/~aislkon2007/

VII. Anadolu İşletmecilik Kongresi 8 – 10 Mayıs 2008 Çorum

Düzenleyen Kuruluş: Hitit Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR

Tebliğ Sayısı: 94

Web Adresi: http://www.hitit.edu.tr/isletmecilik/index.htm

VIII. Anadolu İşletmecilik Kongresi 7 – 9 Mayıs 2009 Manisa

Düzenleyen Kuruluş: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof. Dr. Canan AY

Tebliğ Sayısı: 84

Web Adresi: http://www.bayar.edu.tr/aik8/

IX. Ulusal İşletmecilik Kongresi 6-8 Mayıs 2010 Zonguldak

Düzenleyen Kuruluş: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof Dr. Güven Murat

Tebliğ Sayısı: 102

Web Adresi: http://iibf.karaelmas.edu.tr/uik2010/index.html

X. Ulusal İşletmecilik Kongresi 5-7 Mayıs 2011 İzmir

Düzenleyen Kuruluş: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof. Dr. Ömür N. Timurcanday Özmen

Tebliğ Sayısı: 96

Web Adresi: http://www.uik10.org/index.php

XI. Ulusal İşletmecilik Kongresi Mayıs 10-12 Mayıs 2012 Konya

Düzenleyen Kuruluş: Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof. Dr. Mahmut Tekin

Tebliğ Sayısı: 190

Web Adresi: http://www.uik11.org

XII. Ulusal İşletmecilik Kongresi Mayıs 02-04 Mayıs 2013, Marmaris - Muğla

Düzenleyen Kuruluş: T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Düzenleme Kurulu Başkanı: Prof. Dr. Mahmut Paksoy

Tebliğ Sayısı: 133

Web Adresi: http://www.12uik.org

12. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ
KURULLAR

DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. A.Asuman Akdoğan (Erciyes Üniversitesi)
Prof. Dr. M. Şükrü Akdoğan (Erciyes Üniversitesi)
Prof. Dr. Ramazan Aktaş (TOBB Üniversitesi)
Prof. Dr. Canan Ay (Celal Bayar Üniversitesi)
Prof. Dr. İrfan Çağlar (Hitit Üniversitesi)
Prof. Dr. Rasih Demirci (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Metin Kamil Ercan (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Fatih Coşkun Ertaş (Gaziosmanpaşa Üniversitesi)
Prof. Dr. Reşat Karcıoğlu (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. Güven Murat (Ordu Üniversitesi)
Prof. Dr. Ömür Özmen (9 Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Mahmut Paksoy (İstanbul Kültür Üniversitesi)
Prof. Dr. Rıfat Yıldız (Erciyes Üniversitesi)
Prof. Dr. Nevin Yörük (Türk Hava Kurumu Üniversitesi)
Doç. Dr. M. Başaran Öztürk (Niğde Üniversitesi)

DÜZENLEME KURULU

Prof. Dr. Tamer Koçel
Prof. Dr. Peyami S. Çarıkçıoğlu
Prof. Dr. E. Müge İşeri
Prof. Dr. Ayşe Can Baysal
Yrd. Doç. Dr. S. Kadri Mirze
Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul N. Burgazlıoğlu
Yrd. Doç. Dr. H. Nazan Çağlar
Yrd. Doç. Dr. Levent Polat
Yard. Doç. Dr. Çağla Arıker
Öğr. Gör. Dr. Meral Toprak
Öğr. Gör. Mehtap Gülaçtı
Öğr. Gör. Nükhet Tunçbilek
Arş. Gör. Dr. Burçin Ataseven
Arş. Gör. Murat Taha Bilişik
Arş. Gör. Onur Gürgen
Arş. Gör. Andaç Toksoy

YÜRÜTME KURULU

Prof. Dr. Mahmut Paksoy
Yrd. Doç. Dr. Gülsüm Savcı Gökgöz
Yrd. Doç. Dr. Meltem Ulusan
Yrd. Doç. Dr. Asuman Sönmez
Arş. Gör. Görkem Hancı
Arş. Gör. Eşref Mutlu

12. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ HAKEM KURULU

YÖNETİM VE ORGANİZASYON
Prof. Dr. Asuman Akdoğan (Erciyes Üniversitesi)
Prof. Dr. İrfan Çağlar (Hitit Üniversitesi)
Prof. Dr. Sevinç Köse (Celal Bayar Üniversitesi)
Prof. Dr. Hüseyin Özgen (Çukurova Üniversitesi)
Prof. Dr. Şadi Can Saruhan (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Uğur Yozgat (Marmara Üniversitesi)

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ
Prof. Dr. Ayşe Can Baysal (İstanbul Kültür Üniversitesi)
Prof. Dr. A. Çiğdem Kırel (Anadolu Üniversitesi)
Prof. Dr. Enver Özkalp (Anadolu Üniversitesi)
Prof. Dr. Ömür Özmen (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Mahmut Paksoy (İstanbul Kültür Üniversitesi)
Prof. Dr. Azmi Yalçın (Çukurova Üniversitesi)

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ
Prof. Dr. Dursun Bingöl (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Zeyyat Sabuncuoğlu (Uludağ Üniversitesi)
Prof. Dr. Cavide Uyargil (İstanbul Üniversitesi)

PAZARLAMA
Prof. Dr. Şükrü Akdoğan (Erciyes Üniversitesi)
Prof. Dr. Canan Ay (Celal Bayar Üniversitesi)
Prof. Dr. Aysel Erciş (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. Sahavet Gürdal (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Mustafa Tanyeri (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Ömer Torlak (Karatay Üniversitesi)
Doç. Dr. Cenk Arkun Yüksel (İstanbul Üniversitesi)

MUHASEBE
Prof. Dr. Kamil Büyükmirza (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Peyami Çarıkçıoğlu (İstanbul Kültür Üniversitesi)
Prof. Dr. Fatih Coşkun Ertaş (Gaziosmanpaşa Üniversitesi)
Prof. Dr. Cemal İbiş (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Reşat Karcıoğlu (Atatürk Üniversitesi)

FİNANSMAN
Prof. Dr. Ramazan Aktaş (TOBB Üniversitesi)
Prof. Dr. Metin Kamil Ercan (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Müge İşeri (İstanbul Kültür Üniversitesi)
Prof. Dr. Nevin Yörük (Türk Hava Kurumu Üniversitesi)
Doç. Dr. Mehmet Mete Doğanay (Çankaya Üniversitesi)
Doç. Dr. Mutlu Başaran Öztürk (Niğde Üniversitesi)

ÜRETİM YÖNETİMİ
Prof. Dr. Semra Birgün (İstanbul Beykent Üniversitesi)
Prof. Dr. Rasih Demirci (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Şakir Esnaf (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Şevkinaz Gümüşoğlu (Yaşar Üniversitesi)
Prof. Dr. Sevinç Üreten (Başkent Üniversitesi)
Doç.Dr. Alp Baray (İstanbul Üniversitesi)

LOJİSTİK YÖNETİMİ
Prof. Dr. Murat Erdal (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet Tanyaş (Maltepe Üniversitesi)
Prof. Dr. Hayri Ülgen (İstanbul Üniversitesi)

OTURUM 17

LİDER ÜYE ETKİLEŞİMİ VE ÖRGÜTSEL DESTEK ALGILARININ İŞLE İLGİLİ TEMEL PSİKOLOJİK İHTİYAÇLARIN DOYUMU VE ÖZNEL İYİ OLUŞ ETKİLEŞİMİNDE DÜZENLEYİCİ ROLLERİ: TURİZM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

*Yrd. Doç. Dr. F. Oben ÜRÜ SANI, **Yrd. Doç. Dr. Sezer C. ÇALIŞKAN, *** Yrd. Doç. Dr. Özlem ATAN

*İstanbul Arel Üniversitesi, İ.İ.B:F., İngilizce İşletme Bölümü, İstanbul
**Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü, İstanbul
**Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Türkçe İşletme Bölümü, İstanbul

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçlarının doyurulmasının onların işte kalma niyetlerine, işe devamsızlıklarına ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkilerini bütüncül bir model ile incelemektir. Çalışmada, işle ilgili temel psikolojik ihtiyaçların doyumunun, işte kalma niyeti, işe devamsızlık ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkilerinde öznel iyi oluşun aracı değişken olarak rol oynayabileceği öngörülmüş; lider-üye etkileşiminin kalitesinin (LÜE) ve algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolleri de incelenerek bu ilişkiye etkileri tespit edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, çalışanların eğitim düzeyi ve sektörde çalışma süreleri kontrol edildiğinde, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu işyerinde ilişki ve bağımsızlık ihtiyacı ve işyerinde yeterlik ihtiyacı boyutlarıyla çalışanların öznel iyi oluşlarını yani yaşam doyumlarını ve pozitif/negatif duygu durumlarını etkilemektedir (%39,7). Çalışanların öznel iyi oluşu ve işyerinde ilişki, bağımsızlık ve yeterlik ihtiyaçları, çalışanın işte kalma niyetini güçlü bir şeklide etkilemektedir(%54). Ayrıca, çalışanların işyerinde ilişki, bağımsızlık ve yeterlik ihtiyaçlarının, hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarını, öznel iyi oluşları aracılığıyla güçlü bir şekilde etkilediği görülmektedir(%53,8). Çalışmanın kuramsal katkısı, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaç doyumunun, hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı, işte kalma niyeti ve işe devamsızlık üzerindeki etkilerinin bütüncül bir modelde incelenmesi, bu ilişkilerde yeni aracı ve düzenleyici değişkenlerin önerilmesi ve bu alandaki boşluğu doldurması olarak açıklanabilir. Çalışmanın uygulamadaki katkısı ise, konaklama işletmelerindeki çalışanların "Temel İhtiyaç Doyumu" ve "Öznel İyi Oluşlarının" bütüncül bir modelde Türkiye'de ilk kez test edilmiş olmasıdır.

Anahtar Kelimeler: İşle İlgili Temel İhtiyaçların Doyumu, Lider-Üye Etkileşimi, Örgütsel Destek Algısı, Öznel İyi Oluş, Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

1. GİRİŞ

Bireylerin yaşamları ile ilgili en temel amaçlarından birisi Diener (2000)'in de belirttiği gibi "mutlu" bireyler olabilmektir. Farklı kültürlerde yapılan araştırmalarda, insanlara hayatlarında en çok istedikleri şeylerin neler olduğu sorulmuş ve listelerin başında "mutluluk" kavramı yer almıştır (Diener, 2000). Psikoloji biliminde mutluluk kavramının karşılığı olarak "öznel iyi oluş" kavramı kullanılmaktadır. Bu kavram psikoloji yazınında tartışılan en eski konulardan birisi olmakla birlikte, örgütsel davranış yazınında özelikle 2000'li yıllardan sonra ortaya çıkan pozitif psikoloji ve çalışma yaşamının kalitesi (çalışma ortamının insancıllaştırılması) akımları ile birlikte kuramsal ve görgül çalışmalara konu olmaktadır. En genel ifade ile öznel iyi oluş yaşamdan alınan doyum olarak tanımlanabilir (Diener, 1984; Myers ve Diener, 1995). İlgili yazında yapılan çalışmalarda bireylerin öznel iyi oluşlarını etkileyen faktörler arasında; yaşam şartları (demografik değişkenler-yaş,cinsiyet, eğitim durumu, yaşanılan yer, ekonomik durum vb..), genetik özellikler, kişilik özellikleri, duygu ve bilişlere dayalı olarak gerçekleştirilen eylemler (insanlara yardım etmek, sosyal ilişkiler kurmak vb..) gibi değişkenlere yer verilmiştir (Lykken ve Tellegen, 1996; Lyubomirsky, 2001; Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade, 2005). Bu faktörler içerisinde, "ihtiyaç"ların tatmin edilmesi ve doyurulması da yer almaktadır (Deci ve Ryan, 1991). Ancak yazında daha önce yapılan çalışmalarda kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkiler sıklıkla irdelenmekle birlikte bireylerin psikolojik ihtiyaçlarının doyurulması ile etkileşimlerini konu alan çalışmalara daha az rastlanılmaktadır.

Bireyin yaşamının büyük bir kısmını geçirmekte olduğu temel yaşam alanlarından birisi de iş yaşamıdır. Dolayısı ile yaşam doyumu ve öznel iyi oluş durumunun ortaya çıkmasında iş yaşamının kalitesi ve bireyin iş yaşamlarına uyumlarını kolaylaştıran faktörler fazlası ile önem kazanmaktadır. Yaşam doyumu öznel iyi oluşun bilişsel (cognitive) boyutunu oluştururken, bireyin olumlu duygulanımlarının sık, olumsuz duygulanımlarının az yaşanması (olay ve durumlara karşı verilen olumlu ve olumsuz duygusal tepkiler) ise duygusal (affective) boyutunu oluşturmaktadır. Öz belirleyicilik kuramına göre, bireylerin doğuştan getirdikleri **"özerklik", "ilişkisellik" ve "yeterlik"** ihtiyacı olmak üzere tatmin edilmeyi bekleyen üç temel psikolojik ihtiyaçları bulunmaktadır (Deci ve Ryan, 2004). Konu ile ilgili yapılan çalışmalar, bireylerin bu evrensel ihtiyaçlarının doyurulmasının bireyin psikolojik sağlığı ve yaşam doyumu açısından önemini ortaya koymaktadır. Deci ve Ryhan (2008), ***özerklik, yeterlik ve ilişkisellik ihtiyaçlarının doyurulmasının bireylerin öznel iyi oluşları üzerinde de en etkili ve belirleyici faktörlerden olduğunu belirtmektedir.*** Daha önce Türk yazınında da, Doğan ve Eryılmaz (2012), akademisyenlerle yaptıkları çalışmalarda, işle ilgili temel ihtiyaç doyumunun çalışanların öznel iyi oluşlarını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuşlardır. Bu araştırmada da öncelikle çalışanların iş yaşamlarındaki temel psikolojik ihtiyaçlarının doyurulmasının öznel iyi oluşları üzerindeki öncel etkisi irdelenmiştir.

Bireylerin iş ortamında kendilerini mutlu hissetmeleri (başka bir deyişle öznel iyi oluşlarının yüksek düzeyde olması) yapmakta oldukları iş ve çalıştıkları örgüte karşı birçok olumlu davranış ve tutumun da ortaya çıkmasına neden olacaktır. İş doyumlarının artması, örgüte bağlılıklarının artması, fazladan rol davranışlarında ve bağlamsal performansta artış, iş ve örgüt ile özdeşleşmede artış bu olumlu sonuçlardan bazılarıdır. Bu çalışmada ise, çalışanların "öznel iyi oluşlarının" işletme verimliliği üzerinde doğrudan etkisi bulunan çalışanların "işte kalma niyetleri", "işe devamsızlıkları" ve "hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışları"nı etkilemesi öngörülmektedir. ***İşte kalma niyeti***, işgörenin mevcut işinde kalma ya da işinden ayrılma olasılığı hakkındaki düşüncesidir (Kozak ve Akçay, 2010). İşgörenlerin işte kalma niyeti, örgütsel ve kişisel hedeflerin gerçekleştirilmesinde ve örgütsel davranışın oluşmasında olumlu sonuç doğurabilecek özellikler taşımaktadır. İşgörenlerin işten ayrılmayı gerektirecek herhangi bir durumunun olmaması sonucunda örgüt üyesi olarak kalmaya devam etme niyeti, kişisel beklenti ve isteklerinin (ihtiyaçlarının) karşılandığını göstermektedir.

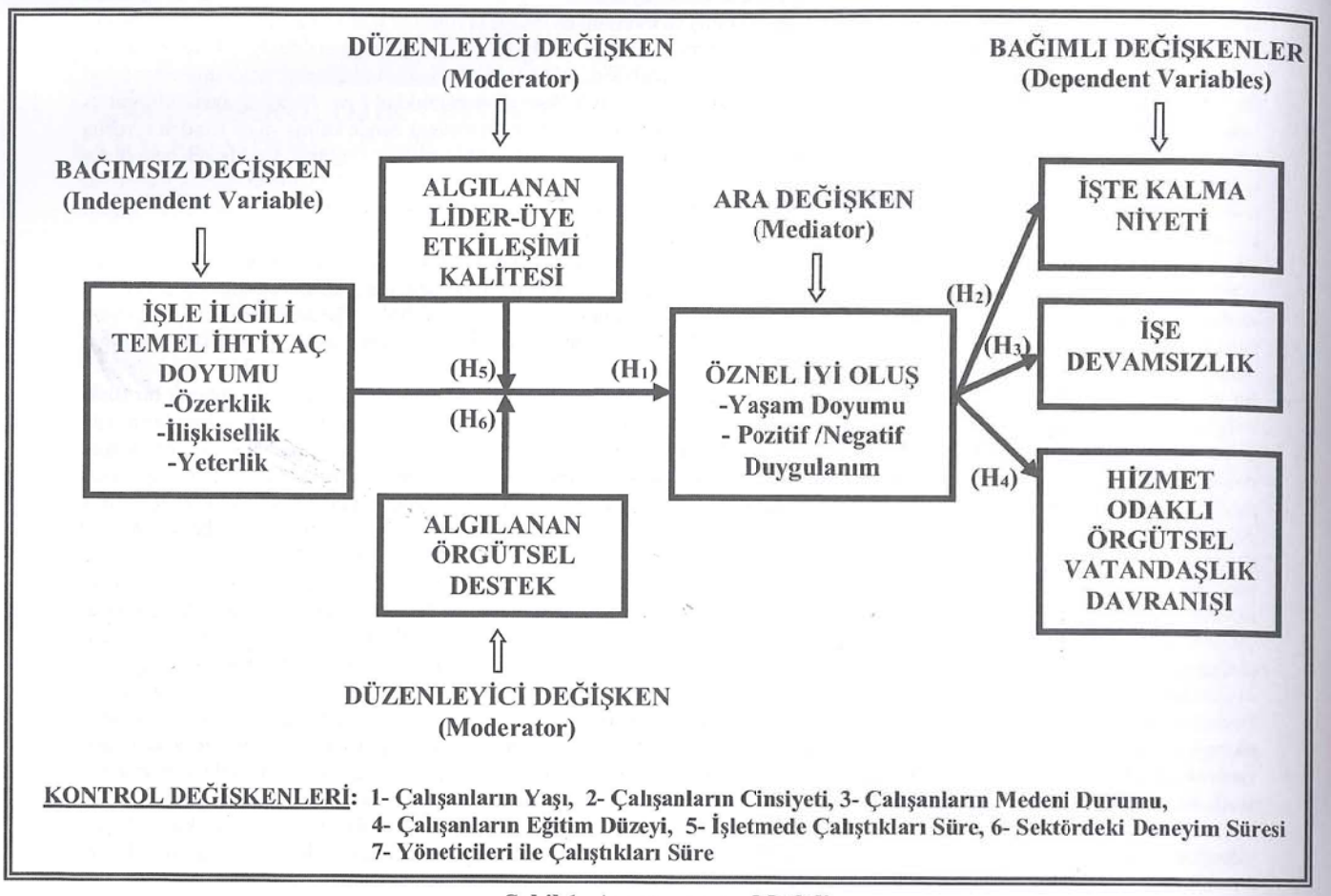
İşte kalma niyeti, işgörenlerin sorumluluk duygusunun bir göstergesi olarak, işe geç gelme, erken ayrılma, görevi savsaklama, sürekli mazeret göstererek ya da göstermeksizin keyfi olarak işe gelmeme gibi davranışların oluşmasını engellemekte ya da en az düzeye indirgemektedir (Morrow vd. 1999; Mowday vd., 1982; Namasivayam ve Zhao, 2007). ***İşe devamsızlık*** davranışının, işten ayrılma eğilimini desteklemesi (Pizam ve Thornburg, 2000), işgörenlerin iş doyumuna ulaşmadığı ve örgütsel bağlılığın oluşmadığını göstermektedir.

Bu bağlamda işte kalma niyeti ve işe devamsızlık konuları birbirini bütünleyen ve aralarında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunan değişkenlerdir. Sonuç olarak, genel olarak ihtiyaçları doyurulan ve yaşam doyum düzeyi yüksek çalışanların, işte kalma niyetleri artacak ve işe devamsızlık oranları da buna bağlantılı olarak gerileyecektir. Araştırmada öznel iyi oluşun etkilerinin inceleneceği üçüncü bir değişken de ***hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı***dır. Bilindiği gibi bir bağlamsal performans göstergesi olan örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) çalışanların gönüllülük esasına dayalı olarak içtenlikle gerçekleştirdiği davranışları içerir ve örgütsel davranış yazınında ekstra rol davranışları bağlamında yer alır. *Ekstra-rol davranışları örgütsel etkinliği arttıran ve kolaylaştıran biçimsel olmayan ortak eylemleri, gönüllü davranışları ve yardımseverliği içermektedir. Ekstra-rol davranışına örnek olarak, yeni katılan çalışanların işe alıştırılması, bu çalışanlara yardım edilmesi ve müşterilere dostça davranılması gibi davranışlar gösterilebilir.* Hizmet işletmelerinde ÖVD, hizmet çalışanı davranışı ve müşteri beklentilerini aşan hizmet kalitesi düzeyi arasındaki bağlantıyı kavramsallaştırmada ilgili çerçeveyi sağlayan ekstra rol davranışı olarak kabul edilir (Bell & Menguc, 2002). Hizmet odaklı ÖVD müşterilerle uğraşma ve işletmeyi temsil etmeye odaklanma dışında ÖVD'ye benzemektedir. (Bettencourt, Gwinner & Meuter, 2001). Bu çerçevede, hizmet odaklı ÖVD'yi gösteren çalışanlar a-müşterilerine işletmenin imajının ve çıkarlarının tanıtımını yaparak örgüte ***sadakat*** gösterir; b-hizmet sunumunun kalitesini yansıtan işiyle ilgili her türlü ***katılımı*** sağlar ve c-müşterilerine ***hizmet sunumu*** içeren vicdani davranışı sergiler. Bu araştırmada hizmet odaklı ÖVD çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin bir çıktısı olarak ele alınmaktadır. İşle ilgili temel ihtiyaçları doyurulan ve yaşam doyum düzeyleri yüksek çalışanların, çalıştıkları örgüt, bağlı bulundukları yöneticileri ve hizmet verdikleri müşterileri için ekstra rol davranışlarında bulunmaları ve hizmet odaklı ÖVD'nin yüksek düzeyde olması öngörülmüştür. Bu değişkenin öznel iyi oluş ve psikolojik ihtiyaçların doyurulması ile ilişkisi ve bu iki öncelin vatandaşlık davranışlarını ortaya çıkarmadaki etkisi bu araştırma ile ilk defa incelenmiştir.

Bilindiği gibi, çalışanların üstleri ile geliştirdikleri ilişkilerin güvene dayalı ve yüksek kalitede algılamaları bireysel ve örgütsel açıdan pek çok olumlu sonucu beraberinde getirmektedir. **Lider-üye etkileşimin kalitesi** (LÜE)'nin tükenmişlik ve stres ile etkileşimlerine daha önce başka çalışmalarda yer verilmekle birlikte (Bolat, 2011), çalışanların öznel iyi oluşları üzerindeki etkisi bu çalışma ilk defa incelenmiş olacaktır. LÜE, araştırmada temel psikolojik ihtiyaçlar ve öznel iyi oluş değişkenleri arasında bir düzenleyici değişken olarak ele alınmaktadır. Çalışanların üstleri ile kaliteli ilişkiler geliştirmelerinin öncelikle ilişkisellik ihtiyacı başta olmak üzere, özerklik ve yeterlik ihtiyaçlarındaki doyum düzeyini arttırması ve bu etkileşimin de çalışanların öznel iyi oluşları üzerinde daha büyük katkı sağlaması öngörülmüştür. Benzer şekilde, bu çalışmada çalışanların **örgütsel destek algılarının**, onların artan performanslarını örgütün fark ettiği ve ödüllendirdiğine ilişkin algılarını güçlendirmesi, çalışanların doyum düzeyini arttırması ve bu etkileşimin de onların öznel iyi oluşlarını pozitif yönde artırması öngörülmüştür.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI

Bu araştırmanın amacı, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçlarının doyurulmasının onların işte kalma niyetlerine, işe devamsızlıklarına ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkilerini bütüncül bir model ile incelemektir. Araştırma, İstanbul'da bulunan T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'ne kayıtlı, Turizm İşletme Belgeli 4 yıldızlı 110 otel ve 5 yıldızlı 62 otel işletmesini kapsamaktadır. Bu çerçevede söz konusu otel işletmelerindeki çalışanların düşünce ve algıları temel alınmıştır.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Araştırmanın amacına ve modeline yönelik olarak test edilmek üzere geliştirilen hipotezler: **H_1:** İşle ilgili temel ihtiyaçların doyumu öznel iyi oluşu olumlu yönde etkiler; **H_2:** Öznel iyi oluş, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve işte kalma niyeti ilişkisinde aracılık rolü üstlenir; **H_3:** Öznel iyi oluş, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve işe devamsızlık ilişkisinde aracılık rolü üstlenir; **H_4:** Öznel iyi oluş, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde aracılık rolü üstlenir; **H_5:** Algılanan lider-üye etkileşiminin kalitesi, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve öznel iyi oluş ilişkisinde düzenleyici rol üstlenmektedir. Şöyle ki, çalışanların algıladıkları lider-üye etkileşiminin kalitesini daha fazla arttıran işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun öznel iyi oluşlarına etkisi daha da güçlenecektir. **H_6:** Algılanan örgütsel destek, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve öznel iyi oluş ilişkisinde düzenleyici rol üstlenmektedir. Şöyle ki, çalışanların algıladıkları örgütsel desteği daha fazla arttıran işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun öznel iyi oluşlarına etkisi daha da güçlenecektir.

3. YÖNTEM

Araştırma, açıklayıcı araştırma modeliyle gerçekleştirilmiştir. Buna göre otel işletmelerindeki çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçlarının doyurulmasının onların işte kalma niyetlerine, işe devamsızlıklarına ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkileri açıklanıp, tespit edilmiştir. ***Araştırma evreni (anakütlesi)*** İstanbul'da bulunan T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'ne kayıtlı, Turizm İşletme Belgeli 4 yıldızlı 110 otel ve 5 yıldızlı 62 otel işletmesidir. ***Araştırmanın örneklemi*** ise, basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile anakütlenin %15'i temel alınarak oluşturulan 26 otel işletmesidir. Araştırma için gerekli olan veriler; **yapılandırılmış anket uygulaması** ile toplanmıştır. Bu araştırmada, anakütledeki tüm işletmeler Excel programına kaydedilerek **basit tesadüfî örnekleme** yapılmış ve **anakütlenin %15'ini temsil eden 4 ve 5 yıldızlı 26 otel işletmesine** telefon ve e-posta aracılığıyla ulaşılmıştır. Anketler, araştırma örneklemindeki tüm işletmelere 30'ar adet olmak üzere yüz yüze görüşme ve posta yolu ile iletilmiştir. Ancak, katılımcıların bazıları yoğun iş tempoları ve anket sorularının uzunluğu nedeniyle ankete katılamayacaklarını belirtmişlerdir. Sonuç olarak, araştırmaya **26 otel işletmesinin 452 çalışanından** elde edilen cevaplar dâhil edilmiştir. Bu araştırmada turizm sektörü çalışanlarının tercih edilmesinin bazı nedenleri vardır. İşletmeler içinde bulundukları rekabet ortamında, örgütsel başarıyı yakalamak için müşteri memnuniyeti arttırmak ve sadık müşteriler yaratmak için her yıl yüklü miktarlarda paralar harcamaktadır (Demir, 2011). Ancak gerek sektörel gerekse bilimsel alanda yapılan çalışmalar, müşteri memnuniyeti yaratmaya giden yolun öncelikle mutlu çalışanlar yaratmaktan geçtiğini göstermektedir. Bir Amerikan şirketi olan Sears Roebuck'ta gerçekleştirilen bir araştırmanın sonuçları, çalışanların memnuniyet düzeyindeki 5 puanlık artışın, müşteri memnuniyetini 1,3 puan arttırdığını ortaya koymaktadır. Aynı şekilde müşteri memnuniyetinde yaşanan 1,3 puanlık artış da işletmenin gelirlerini 0,5 puan arttırmıştır (Sivadas ve Baker- Prewitt, 2000; Bassi vd., 2000). Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanmasının temel

formülü müşteri ile bire bir ilişki içerisinde bulunan çalışanlardır. Bu nedenle çalışanların yaşam doyumları ve öznel iyi oluşlarının yüksek olması onların müşteriler ile kurdukları iletişime ve yukarıda belirtilen sonuçlar çerçevesinde işletme karlılığına dolaylı bir katkı sağlamış olacaktır. Bu nedenle araştırmaya ait veriler çalışan doyumunun kritik önem arz ettiği turizm sektöründe otel işletmelerinden elde edilmiştir.

Araştırmada geliştirilen modelde yer alan her bir değişkenin ölçümünü sağlamak üzere 8 farklı ölçek kullanılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik demografik sorular sorulmuştur. Bu çerçevede otel çalışanlara uygulanan **anket formu 9 bölümde, 95 ifadeden oluşmaktadır.** Anketin birinci bölümünde, araştırma modelinin Bağımsız değişkeni olan ***İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumunu*** ölçmeye yönelik olarak Van Den Broeck ve diğerleri (2010) tarafından geliştirilen ve Türkçe tercümesi Doğan ve Eryılmaz (2012) tarafından yapılan, 3 boyuttan [işyerinde ilişki ihtiyacı (ilişkisellik), yeterlik ihtiyacı (yeterlik) ve bağımsızlık ihtiyacı (bağımsızlık)] oluşan 18 ifadelik "İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumu Ölçeği (TİDÖ-İ)" kullanılmıştır. İkinci bölümde, araştırmanın birinci Bağımlı değişkeni olan ***İşte Kalma Niyeti*** Demir (2002, 2011) tarafından geliştirilen 4 ifadeden oluşan "İşte Kalma Niyeti Ölçeği" ile ölçülmüştür. Üçüncü bölümde, araştırmanın ikinci Bağımlı değişkeni olan ***İşe Devamsızlığı*** ölçmek üzere Demir (2002, 2011) tarafından geliştirilen 5 ifadeden oluşan "İşe Devamsızlık Ölçeği" kullanılmıştır. Dördüncü bölümde, araştırmanın üçüncü Bağımlı değişkeni olan ***Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışını*** ölçmek için Bettencourt ve Diğerleri (2001) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Ürü ve Yozgat (2010) tarafından yapılan "Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği"nin 16 ifadesine yer verilmiştir. Araştırmanın Ara değişkeni olan ***"Öznel İyi Oluş",*** Yaşam Doyumu ve Pozitif/Negatif Duygulanım olmak üzere 2 boyuttan oluşmakta olup; beşinci bölümde ***Yaşam Doyumu,*** Diener ve diğerleri (1985) tarafından geliştirilen ve 5 ifadeden oluşan, Türkçe uyarlaması Yetim (1993) tarafından yapılan "Yaşam Doyumu Ölçeği" ile ölçülmüştür. Altıncı bölümde ***Pozitif/Negatif Duygulanım*** ise Watson, Tellegen ve Clark (1988) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması Gençöz (2000) tarafından yapılan, 10'u olumlu 10'u olumsuz 20 sıfattan oluşan "Pozitif ve Negatif Duygu Durum Ölçeği (PANAS)" ile ölçülmüştür. Yedinci bölümde, araştırmanın birinci Düzenleyici (Şartlı) değişkeni olan ***Algılanan Lider-Üye Etkileşimi Kalitesini*** ölçmek için, Scandura ve Graen (1984) tarafından geliştirilen, Türkçe tercümesi araştırmacılar tarafından yapılan ve 7 ifadeden oluşan "Lider-Üye Etkileşimi Kalitesi Ölçeği" kullanılmıştır. Sekizinci bölümde, araştırmanın ikinci Düzenleyici (Şartlı) değişkeni olan ***Algılanan Örgütsel Desteği*** ölçmek üzere Eisenberger ve Diğerleri (1986) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması araştırmacılar tarafından yapılan ve 11 ifadeden oluşan "Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği" kullanılmıştır. Dokuzuncu bölümde, araştırma modelinin kontrol değişkenlerini ölçmek üzere çalışanlara yönelik 9 demografik soru yer almaktadır. ***Çalışanların yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitimi ve işletmede çalıştıkları süre, sektördeki deneyim süresi ve yöneticileri ile çalıştıkları süre*** işte kalma niyetlerine, işe devamsızlıklarına, hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarına ve öznel iyi oluşlarına etki edebileceğinden ***kontrol değişkenleri*** olarak ele alınmıştır.

4. VERİLERİN ANALİZİ

Örnekleme ait verilerin analizi SPSS 21.0 ve LISREL 8.54 istatistik paket programları ile yapılmıştır. Öncelikle deneklere ait demografik özellikler frekans analizi yapılarak tespit edilmiştir. Daha sonra araştırma modelinde yer alan değişkenlerin güvenilirliklerinin test edilmesine ve alt boyutlarının tespitine yönelik faktör analizi yapılmıştır. Bundan sonra, faktör analiziyle ortaya çıkan değişkenlerin alt boyutları arasındaki ilişkilerin tespitine yönelik korelasyon analizi ve araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik regresyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 1. Deneklerin Demografik Özellikleri

DENEKLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	DEĞİŞKENLERİN KATEGORİLERİ	SIKLIK DAĞILIMI	YÜZDE DAĞILIMI (%)
Cinsiyet	Kadın	155	34,3
	Erkek	297	65,7
Yaş	0-25 yaş	107	23,7
	25 yaş üstü-30 yaş	137	30,3
	30 yaş üstü-35 yaş	109	24,1
	35 yaş üstü	99	21,9
Medeni Durum	Bekâr	233	51,5
	Evli	202	44,7
	Dul	17	3,8
Eğitim Düzeyi	İlkokul	12	2,7
	Ortaokul	26	5,8
	Lise	118	26,1
	Yüksekokul	86	19
	Üniversite	199	44
	Yüksek Lisans	11	2,4
	Doktora	-	-
Çalışılan Departman	Yönetim	63	13,9
	Rekreasyon Faaliyetleri	15	3,3
	Ön Büro	93	20,6
	Kat Hizmetleri	57	12,6

DENEKLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	DEĞİŞKENLERİN KATEGORİLERİ	SIKLIK DAĞILIMI	YÜZDE DAĞILIMI (%)
	Yiyecek ve İçecek	76	16,8
	Pazarlama ve Satış	38	8,4
	Muhasebe	24	5,3
	İnsan Kaynakları	13	2,9
	Toplantı ve Ziyafet	13	2,9
	Bilgi İşlem	6	1,3
	Halkla İlişkiler	5	1,1
	Teknik Servis	5	1,1
	Satınalma	5	1,1
	Güvenlik	16	3,5
	Çamaşırhane	10	2,2
	Destek Hizmetler	13	2,9
Sektördeki Deneyim Süresi	0-5 yıl	225	49,8
	5 yıl üstü-10 yıl	117	25,9
	10 yıl üstü-15 yıl	58	12,8
	15 yıl üstü-20 yıl	29	6,4
	20 yıl üstü	23	5,1
İşletmede Çalışılan Süre	0-3 yıl	269	59,5
	3 yıl üstü-6 yıl	115	25,4
	6 yıl üstü-9 yıl	33	7,3
	9 yıl üstü-12 yıl	17	3,8
	12 yıl üstü	18	4
Yönetici ile Çalışılan Süre	0-1 yıl	148	32,7
	1 yıl üstü-2 yıl	91	20,1
	2 yıl üstü-3 yıl	67	14,8
	3 yıl üstü-5 yıl	76	16,8
	5 yıl üstü	70	15,5

4.1. Güvenilirlik ve Faktör Analizleri

Ölçeklerin geçerlilik ve güvenirlilik analizleri kapsamında öncelikle **Açımlayıcı Faktör Analizi (Exploratory Factor Analysis, EFA)** çalışmalarına yer verilmiş; daha sonra faktörlerin iç tutarlılıklarını belirlemek amacıyla güvenilirlik analizleri yapılmış; son olarak **Doğrulayıcı Faktör Analizi (Confirmatory Factor Analysis, CFA)** çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın açımlayıcı faktör analizleri ve güvenilirlik analizi çalışmaları SPSS 21.0 paket programıyla gerçekleştirilirken; doğrulayıcı faktör analizi çalışmaları ise LISREL 8.54 (Linear Structural Relation Statistics Package Program) yazılımı ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, **CFA kapsamında** Jöreskog ve Sörbom'un (1993) önerdikleri Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index-GFI) ve Standardize Edilmiş Kök Ortalama Kare Artık (Standardized Root Mean Square Residual-SRMR), Hair ve diğerlerinin önerdikleri (2006) Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index-AGFI), Bentler'in (1990) önerdiği Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index-CFI), Browne ve Cudeck'in önerdikleri (1992) Normlanmış Uyum İndeksi (Normed Fit Index-NFI) ve Göreli Uyum İndeksi (Relative Fit Index-RFI), Steiger'ın önerdiği (1990) Kök Ortalama Kare Yaklaşım Hatası (Root Mean Square Error of Approximation-RMSEA) kullanılmıştır.

İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumu Ölçeği'nin **Açımlayıcı Faktör Analizi** kapsamında **yapı geçerliliğini** belirlemeye yönelik yapılan faktör analizi sonucunda 9 numaralı ifadenin Anti-Image Korelasyon Matrisinde 'Measures of Sampling Adequacy' (MSA) değerinin 0,50'nin altında kaldığı ve faktör analizine uygun olmadığı görülmüş ve bu ifade analizden çıkartılarak tekrar faktör analizi yapılmıştır. Bu faktör analizi sonucunda 17 sorudan oluşan, özdeğerleri ('Eigen') 1 ve üzerinde olan orijinal ölçekten farklı ifadelerden oluşan 3 faktör elde edilmiştir (KMO=0,856, $X^2_{\text{Bartlett test}}$ (136)=2913,282 p=0,000) (Toplam açıklanan varyans:%54,319). Bu faktörler sırasıyla, "***İşyerinde İlişki ve Bağımsızlık İhtiyacı*** *(Açıklayıcılığı %=20,231)*", "***İşyerinde Yeterlik İhtiyacı*** *(Açıklayıcılığı %=18,380)*", "***İşyerinde Kendini İfade Edebilme ve Kabul Görme İhtiyacı*** *(Açıklayıcılığı %=15,709)*" olarak adlandırılmıştır. Son olarak, ortaya çıkartılan bu boyutların ayrı ayrı ve toplamda **güvenilirlik düzeyleri** test edilmiştir. Faktörlerin **iç tutarlılıklarının** hesaplanmasında **Cronbach α** değerleri kullanılmıştır. Analiz sonucunda tüm boyutların güvenilirliği kabul edilebilir düzeyde çıkmıştır (İşyerinde İlişki ve Bağımsızlık İhtiyacı: *Cronbach α=0,807;* İşyerinde Yeterlik İhtiyacı: *Cronbach α=0,813;* İşyerinde Kendini İfade Edebilme ve Kabul Görme İhtiyacı: *Cronbach α=0,771).* Boyutlar toplu olarak güvenilirlik analizine tabi tutulduğunda da sonuçlar yüksek ve kabul edilebilir çıkmıştır **(r=0,840).** Bu sonuçlara göre, İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumu Ölçeği güvenilir bir ölçüm aracıdır. İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumu Ölçeği'nin **Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA)** sonuçlarına göre, benzerlik oranı Ki-kare istatistiği X^2(198)=954,73, p=0,000 ve X^2/df=4.82 olarak tespit edilmiştir. Uyum İyiliği İndeksi (GFI)=0,90; Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (AGFI)=0,88; Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)=0,91; Normlanmış Uyum İndeksi (NFI)=0,92; Göreli Uyum İndeksi (RFI)=0,89; Kök Ortalama Kare Yaklaşım Hatası (RMSEA)=0,044; Standardize Edilmiş Kök Ortalama Kare Artık (SRMR)=0,042 olarak belirlenmiştir. CFA sonuçları modelin tüm uyum iyiliği kriterleri açısından iyi değerlere sahip olduğunu göstererek, İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumu Ölçeği'nin faktör yapısını doğrular niteliktedir.

İşte Kalma Niyeti Ölçeği'nin faktör ve güvenilirlik analizi sonucunda, 4 ifadeden oluşan, özdeğerleri ('Eigen') 1 ve üzerinde olan orijinal ölçekteki gibi tek faktör edilmiştir (KMO=0,760, $X^2_{\text{Bartlett test}}$ (6)=804,992 p=0,000). Toplam açıklanan varyans: %68,544; **r=0,845** olarak bulunmuştur. İşte Kalma Niyeti Ölçeği'nin **Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA)** sonuçlarına göre, benzerlik oranı Ki-kare istatistiği X^2(8)=23,21 p=0,000 ve X^2/df=2.90 olarak tespit edilmiştir. (GFI=0,95; AGFI=0,94; CFI=0,97; NFI=0,98; RFI=0,95; RMSEA=0,024; SRMR=0,024). CFA sonuçları modelin tüm uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça iyi değerlere sahip olduğunu göstererek, İşte Kalma Niyeti Ölçeği'nin faktör yapısını doğrular niteliktedir.

İşe Devamsızlık Ölçeği'nin faktör ve güvenilirlik analizi sonucunda 3 numaralı ifadenin faktör ağırlığının 0,50'nin altında kaldığı ve anlam bütünlüğünü bozduğu görülerek bu ifade analizden çıkartılmış ve tekrar faktör analizi yapılmıştır. Bu faktör analizi sonucunda 4 sorudan oluşan, özdeğerleri ('Eigen') 1 ve üzerinde olan orijinal ölçekteki gibi tek faktör edilmiştir (KMO=0,781, $X^2_{\text{Bartlett test}}$ (6)=904,935, p=0,000). Toplam açıklanan varyans: %71,909; **r=0,867** olarak bulunmuştur. İşte Kalma Niyeti Ölçeği'nin **Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA)** sonuçlarına göre, benzerlik oranı Ki-kare istatistiği X^2(7)=21,64 p=0,000 ve X^2/df=3.09 olarak tespit edilmiştir. (GFI=0,93; AGFI=0,92; CFI=0,95; NFI=0,96; RFI=0,94; RMSEA=0,039; SRMR=0,032). CFA sonuçları modelin tüm uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça iyi değerlere sahip olduğunu göstererek, İşe Devamsızlık Ölçeği'nin faktör yapısını doğrular niteliktedir.

Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği'nin faktör ve güvenilirlik analizi sonucunda 16 numaralı ifadenin faktör ağırlığının 0,50'nin altında kaldığı ve anlam bütünlüğünü bozduğu görülerek bu ifade analizden çıkartılmış ve tekrar faktör analizi yapılmıştır. Bu faktör analizi sonucunda, 15 sorudan oluşan, özdeğerleri ('Eigen') 1 ve üzerinde olan orijinal ölçekteki gibi 3 faktör elde edilmiştir (KMO=0,906, $X^2_{\text{Bartlett test}}$ (105)=3882,389 p=0,000) (Toplam açıklanan varyans:%64,986). Hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek amacıyla kullanılmış olan ölçeğin boyutları orijinal ölçekteki ile aynı dağılımı göstermiştir. Bu nedenle faktörler sırasıyla, "Hizmet Sunumu *(Açıklayıcılığı %=23,131)*", "Sadakat *(Açıklayıcılığı %=21,016)*", "Katılım *(Açıklayıcılığı %=20,840)*" olarak adlandırılmıştır. Son olarak, ortaya çıkartılan bu boyutların ayrı ayrı ve toplamda **güvenilirlik düzeyleri** test edilmiştir. Analiz sonucunda tüm boyutların güvenilirliği kabul edilebilir düzeyde çıkmıştır (Hizmet Sunumu: *Cronbach α=0,848;* Sadakat: *Cronbach α=0,815;* Katılım: *Cronbach α=0,880).* Boyutlar toplu olarak güvenilirlik analizine tabi tutulduğunda da sonuçlar yüksek ve kabul edilebilir çıkmıştır **(r=0,905).** Bu sonuçlara göre, Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği yüksek derecede güvenilir bir ölçüm aracıdır. Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği'nin **Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA)** sonuçlarına göre, benzerlik oranı Ki-kare istatistiği X^2(167)=611,053 p=0,000 ve X^2/df=3.65 olarak tespit edilmiştir. (GFI=0,90; AGFI=0,91; CFI=0,93; NFI=0,92; RFI=0,91; RMSEA=0,041; SRMR=0,040). CFA sonuçları modelin tüm uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça iyi değerlere sahip olduğunu göstererek, Hizmet Odaklı Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği'nin faktör yapısını doğrular niteliktedir.

Öznel İyi Oluş, Yaşam Doyumu ve Pozitif/Negatif Duygulanım olmak üzere 2 boyuttan oluşmaktaydı. Bu çerçevede **Yaşam Doyumu Ölçeği'nin** faktör ve güvenilirlik analizi sonucunda, 5 ifadeden oluşan, özdeğerleri ('Eigen') 1 ve üzerinde olan orijinal ölçekteki gibi tek faktör edilmiştir (KMO=0,861, $X^2_{\text{Bartlett test}}$ (10)=1266,147 p=0,000). Toplam açıklanan varyans: %69,177; **r=0,884** olarak bulunmuştur. İşte Kalma Niyeti Ölçeği'nin **Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA)** sonuçlarına göre, benzerlik oranı Ki-kare istatistiği X^2(9)=35,94 p=0,000 ve X^2/df=3.99 olarak tespit edilmiştir. (GFI=0,90; AGFI=0,89; CFI=0,92; NFI=0,93; RFI=0,92; RMSEA=0,042; SRMR=0,038). CFA sonuçları modelin tüm uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça iyi değerlere sahip olduğunu göstererek, Yaşam Doyumu Ölçeği'nin faktör yapısını doğrular niteliktedir.

Pozitif ve Negatif Duygu Durum Ölçeği'nin faktör ve güvenilirlik analizi sonucunda, 20 sıfattan oluşan özdeğerleri ('Eigen') 1 ve üzerinde olan orijinal ölçekteki gibi 2 faktör elde edilmiştir (KMO=0,890, $X^2_{\text{Bartlett test}}$ (190)=4799,345 p=0,000) (Toplam açıklanan varyans:%51,298). Pozitif ve Negatif Duygu Durumu ölçmek amacıyla kullanılmış olan ölçeğin boyutları orijinal ölçekteki ile aynı dağılımı göstermiştir. Bu nedenle faktörler sırasıyla, "Negatif Duygu Durumu *(Açıklayıcılığı %=28,656)*", "Pozitif Duygu Durumu *(Açıklayıcılığı %=22,642)*" olarak adlandırılmıştır. Ortaya çıkartılan bu boyutların ayrı ayrı ve toplamda **güvenilirlik düzeyleri** test edilmiştir. Analiz sonucunda tüm boyutların güvenilirliği kabul edilebilir düzeyde çıkmıştır (Negatif Duygu Durumu: *Cronbach α=0,909;* Pozitif Duygu Durumu: *Cronbach α=0,843).* Daha sonra bu Pozitif Duygu Durum değerlerinden Negatif Duygu Durum değerleri çıkarılarak bir ***Pozitif ve Negatif Duygulanım (PND) indeksi*** oluşturulmuştur. Son olarak, Pozitif ve Negatif Duygulanım indeksinin **güvenilirliği ağırlıklı bileşik tekniği** (Weighted Composite Technique) kullanılarak hesaplanmıştır. Güvenilirlik analizinde Oldham ve Cummings'in 1996'da geliştirdiği formül temel alınarak, pozitif duygu durumu ifade eden 10 sıfattan oluşan olumlu bir alt ölçek; negatif duygu durumu ifade eden 10 sıfattan oluşan olumsuz bir alt ölçek oluşturulmuştur. Daha sonra bu ölçekler için ayrı ayrı Cronbach's alpha katsayısı hesaplanmıştır (alpha+ ve alpha -). Pozitif ve Negatif Duygulanım indeksinin güvenilirliğinde kullanılan formül;

$$\text{Toplam alpha} = \frac{[(n+/n)(\text{alpha}+) + (n-/n)(\text{alpha}-) + 2r(n+/n)(n-/n)]}{(n+/n) + (n-/n) + 2r(n+/n)(n-/n)}$$

n= toplam ölçek ifadelerinin sayısı, n+ =olumlu alt ölçeğin ifadelerinin sayısı
n- = olumsuz alt ölçeğin ifadelerinin sayısı, r= olumlu ve olumsuz alt ölçeklerin korelasyonu
Yapılan analizler sonucunda; n=20, n+ =10, n- =10, alpha+ = 0,843, alpha- =0,909, r= 0,235 olarak bulunmuştur.

$$\text{Toplam alpha} = \frac{(10/20)\,(0,843) + (10/20)\,(0,909) + (0,235*2)\,(10/20)\,(10/20)}{(10/20) + (10/20) + (0,235*2)\,(10/20)\,(10/20)} = 0,889$$

Yapılan analiz sonucunda, Pozitif/Negatif Duygulanım indeksinin güvenilirliği yüksek ve kabul edilebilir çıkmıştır **(r=0,889).** Bu sonuçlara göre, Pozitif/Negatif Duygulanım İndeksi oldukça güvenilir bir ölçüm aracıdır.
Pozitif ve Negatif Duygu Durum Ölçeği'nin **Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA)** sonuçlarına göre, benzerlik oranı Ki-kare istatistiği X^2(247)=1079,86 p=0,000 ve X^2/df=4.37 olarak tespit edilmiştir. (GFI=0,90; AGFI=0,89; CFI=0,89; NFI=0,91; RFI=0,88; RMSEA=0,048; SRMR=0,045). CFA sonuçları modelin tüm uyum iyiliği kriterleri açısından iyi değerlere sahip olduğunu göstererek, Pozitif ve Negatif Duygu Durum Ölçeği'nin faktör yapısını doğrular niteliktedir.

Lider-Üye Etkileşimi Kalitesi Ölçeği'nin faktör ve güvenilirlik analizi sonucunda, 7 ifadeden oluşan, özdeğerleri ('Eigen') 1 ve üzerinde olan orijinal ölçekteki gibi tek faktör edilmiştir (KMO=0,893, $X^2_{\text{Bartlett test}}$ (21)=1835,811 p=0,000). Toplam açıklanan varyans: %62,657; **r=0,899** olarak bulunmuştur. Lider-Üye Etkileşimi Kalitesi Ölçeği'nin **Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA)** sonuçlarına göre, benzerlik oranı Ki-kare istatistiği X^2(29)=101,72 p=0,000 ve X^2/df=3.50 olarak tespit edilmiştir. (GFI=0,90; AGFI=0,91; CFI=0,92; NFI=0,94; RFI=0,93; RMSEA=0,033; SRMR=0,027). CFA sonuçları modelin tüm uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça iyi değerlere sahip olduğunu göstererek, Lider-Üye Etkileşimi Kalitesi Ölçeği'nin faktör yapısını doğrular niteliktedir.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği'nin faktör ve güvenilirlik analizi sonucunda 5 ve 8 numaralı ifadenin faktör ağırlığının 0,50'nin altında kaldığı ve anlam bütünlüğünü bozduğu görülerek bu ifade analizden çıkartılmış ve tekrar faktör analizi yapılmıştır. Bu faktör analizi sonucunda 9 sorudan oluşan, özdeğerleri ('Eigen') 1 ve üzerinde olan orijinal ölçekteki gibi tek faktör edilmiştir (KMO=0,928, $X^2_{\text{Bartlett test}}$ (36)=2412,380, p=0,000). Toplam açıklanan varyans: %60,855; **r=0,919** olarak bulunmuştur. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği'nin **Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA)** sonuçlarına göre, benzerlik oranı Ki-kare istatistiği X^2(173)=841,52 p=0,000 ve X^2/df=4.86 olarak tespit edilmiştir. (GFI=0,88; AGFI=0,87; CFI=0,90; NFI=0,91; RFI=0,092; RMSEA=0,046; SRMR=0,042). CFA sonuçları modelin tüm uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça iyi değerlere sahip olduğunu göstererek, Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği'nin faktör yapısını doğrular niteliktedir.
Araştırma modelindeki tüm değişkenlere ait Tukey Toplanabilirlik Testi *(Tukey's Test of Addivity)* sonuçları tüm değişkenlerin tek boyut altında analizlere alınabileceğini göstermiş; ancak açıklayıcı olması açısından araştırma modelinin bağımsız değişkeni olan "İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumu" alt boyutlarıyla birlikte analizlere alınmıştır. Araştırma modelinde yer alan tüm değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek üzere korelasyon analizi yapılmış sonuçta değişkenlerin birbiriyle ilişkili olduğunu görülmüştür. Ancak, cinsiyet ve medeni durumun çalışanların işte kalma niyeti, işe devamsızlık ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ve öznel iyi oluşlarıyla ilişkili olmadığı; buna karşın çalışanların yaşının, eğitim düzeyinin, sektördeki deneyim süresinin, işletmede çalıştıkları sürenin ve yöneticileriyle tanışıklık süresinin ise ilişkili olduğu tespit edilmiştir ve analizlerinde çalışanların yaşı, eğitim düzeyi, sektördeki deneyim süresi, işletmede çalıştıkları süre ve yöneticileriyle tanışıklık süresi kontrol değişkenleri olarak ele alınmıştır.

5. BULGULAR

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için regresyon analizleri ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır.
Araştırmanın **1. Hipotezinde (H_1)** İşle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun öznel iyi oluşu olumlu yönde etkileyeceği öngörülmüştü. Bu hipotezin test edilmesine yönelik yapılan regresyon analizi sonuçları, çalışanların eğitim düzeyi *(b=.109)* ve sektörde çalışma süreleri *(b=.116)* kontrol edildiğinde işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarından "İşyerinde İlişki ve Bağımsızlık İhtiyacı"nın *(b=.508)* ve "İşyerinde Kendini İfade Edebilme ve Kabul Görme İhtiyacı"nın *(b=.240)* çalışanların öznel iyi oluşunun üzerinde etkisi olduğunu ve İşle ilgili temel ihtiyaçların doyumuna ait 2 bağımsız değişkenli modelin öznel iyi oluşu (0,003 anlamlılık seviyesinde) %39,7 oranında açıkladığını göstermektedir. Bu durumda, **1. Hipotez (H_1) doğrulanmıştır.**

Araştırmanın **2. Hipotezinde (H_2)** Öznel iyi oluşun, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve işte kalma niyeti ilişkisinde aracılık rolü üstlendiği öngörülmekteydi. Bu hipotezin test edilmesi için Baron ve Kenny'nin ara değişken testi uygulanmış ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları, çalışanların yaşı *(b=.093)*, sektörde çalışma süreleri *(b=-.168)* ve işletmede çalıştıkları süre *(b=.199)* kontrol edildiğinde, öznel iyi oluşun *(b=.318)* ve işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarından "İşyerinde İlişki ve Bağımsızlık İhtiyacının *(b=.366)*" ve "İşyerinde Yeterlik İhtiyacının *(b=.160)*" işte kalma niyeti üzerinde etkisi olduğunu ve 3 bağımsız değişkenli modelin işte kalma niyetini (0,045 anlamlılık seviyesinde) %54 oranında açıkladığını göstermektedir. Bu sonuç da Baron ve Kenny'nin ara değişken tanımına göre **öznel iyi oluşun**, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve işte kalma niyeti arasında **kısmi ara değişken** vazifesi gördüğünü göstermektedir. Bu durumda **H_2 Hipotezi kısmen doğrulanmıştır.**

Araştırmanın **3. Hipotezinde (H_3)** Öznel iyi oluşun, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve işe devamsızlık ilişkisinde aracılık rolü üstlendiği öngörülmekteydi. Bu hipotezin test edilmesi için Baron ve Kenny'nin ara değişken testi uygulanmış ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları, çalışanların eğitim düzeyi kontrol edildiğinde *(b=-.083)*, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarından "İşyerinde Yeterlik İhtiyacının *(b=-.342)*" ve "İşyerinde Kendini İfade Edebilme ve Kabul Görme İhtiyacının *(b=-.261)*" işe devamsızlık üzerinde negatif etkisi olduğunu ve 2 bağımsız değişkenli modelin işe devamsızlığı (0,049 anlamlılık seviyesinde) %24,6 oranında açıkladığını göstermektedir. Bu sonuç da Baron ve Kenny'nin ara değişken tanımına göre **öznel iyi oluşun 3. Aşamada hiç denkleme girmemiş olması nedeniyle**, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve işe devamsızlık arasında **ara değişken** vazifesi **görmediğini** göstermektedir. Bu durumda **H_3 Hipotezi yanlışlanmıştır.**

Araştırmanın **4. Hipotezinde (H_4)** Öznel iyi oluşun, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve hizmet odaklı ÖVD ilişkisinde aracılık rolü üstlendiği öngörülmekteydi. Bu hipotezin test edilmesi için Baron ve Kenny'nin ara değişken testi uygulanmış ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları, çalışanların yaşı *(b=.119)* ve eğitim düzeyi *(b=.094)* kontrol edildiğinde, öznel iyi oluşun *(b=.264)* ve işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarından "İşyerinde İlişki ve Bağımsızlık İhtiyacının *(b=.348)*" ve "İşyerinde Yeterlik İhtiyacının *(b=.233)*" hizmet odaklı ÖVD üzerinde etkisi olduğunu ve 3 bağımsız değişkenli modelin hizmet odaklı ÖVD'yi (0,005 anlamlılık seviyesinde) %53,8 oranında açıkladığını göstermektedir. Bu sonuç da Baron ve Kenny'nin ara değişken tanımına göre **öznel iyi oluşun**, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve hizmet odaklı ÖVD arasında **kısmi ara değişken** vazifesi gördüğünü göstermektedir. Bu durumda **H_4 Hipotezi kısmen doğrulanmıştır.**

Araştırmanın **5. Hipotezinde (H_5)** Algılanan lider-üye etkileşiminin kalitesinin, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve öznel

iyi oluş ilişkisinde düzenleyici bir rol üstlendiği öngörülmekteydi. Bu hipotezin test edilmesi için Baron ve Kenny'nin ve Aiken ve West'in düzenleyici değişken testi uygulanmış ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarının ve algılanan lider-üye etkileşiminin kalitesinin etkileşim terimlerinin regresyona eklenmesinden sonra modelin açıklayıcı gücünün değişmediğini, etkileşim terimlerinin denkleme girmediğini dolayısıyla R^2 değişiminin olmadığını ve sonuçta **5. Hipotezin (H_5) yanlışlandığını** göstermiştir.
Araştırmanın **6. Hipotezinde (H_6)** Algılanan örgütsel desteğin, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve öznel iyi oluş ilişkisinde düzenleyici bir rol üstlendiği öngörülmekteydi. Bu hipotezin test edilmesi için Baron ve Kenny'nin ve Aiken ve West'in düzenleyici değişken testi uygulanmış ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarının ve algılanan örgütsel desteğin etkileşim terimlerinin regresyona eklenmesinden sonra modelin açıklayıcı gücünün değişmediğini, etkileşim terimlerinin denkleme girmediğini dolayısıyla R^2 değişiminin olmadığını ve sonuçta **6. Hipotezin (H_6) yanlışlandığını** göstermiştir.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçlarının doyurulmasının onların işte kalma niyetlerine, işe devamsızlıklarına ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkileri kapsamlı bir model ile İstanbul'da bulunan T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'ne kayıtlı, Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların eğitim düzeyi ve sektörde çalışma süreleri kontrol edildiğinde, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu işyerinde ilişki ve bağımsızlık ihtiyacı ve işyerinde yeterlik ihtiyacı boyutlarıyla çalışanların öznel iyi oluşlarını yani yaşam doyumlarını ve pozitif/negatif duygu durumlarını etkilemektedir (%39,7). Literatür taraması sonucunda, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ile öznel iyi oluş arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu görülürken, bu analiz sonuçlarıyla da işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarıyla birlikte öznel iyi oluş üzerinde bir açıklayıcı etkisi olduğu saptanmıştır. Yapılan analiz sonuçları, çalışanların yaşı, sektörde çalışma süreleri ve işletmede çalıştıkları süre kontrol edildiğinde, çalışanların öznel iyi oluşunun ve işyerinde ilişki ve bağımsızlık ihtiyacının ve işyerinde yeterlik ihtiyacının, çalışanın işte kalma niyetini güçlü bir şeklide etkilediğini göstermektedir (%54). Ancak, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçlarının doyumunun onların işe devamsızlığını öznel iyi oluşları aracılığıyla etkilemediği görülmektedir. Buna karşın, çalışanların işyerinde ilişki ve bağımsızlık ihtiyacının ve işyerinde yeterlik ihtiyacının, hizmet odaklı ÖVD'yi öznel iyi oluşları aracılığıyla güçlü bir şekilde etkilediği görülmektedir (%53,8). Araştırmada beklenenin aksine; algılanan lider-üye etkileşimi kalitesinin ve algılanan örgütsel desteğin çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve öznel iyi oluşları ilişkilerinde düzenleyici bir rol oynamadıkları görülmektedir. Bu çerçevede çalışanlar üzerinde etkili olabilecek dışsal motivasyon faktörlerinin (ücret, terfi, mükafat, vb.) etkileri düzenleyici değişkenler olarak araştırılabilir.
Çalışmanın kuramsal katkısı, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaç doyumunun, hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı, işte kalma niyeti ve işe devamsızlık üzerindeki etkilerinin bütüncül bir modelde incelenmesi, bu ilişkilerde yeni aracı ve düzenleyici değişkenlerin önerilmesi ve bu alandaki boşluğu doldurması olarak açıklanabilir. Çalışmanın uygulamadaki katkısı ise, konaklama işletmelerindeki çalışanların "Temel İhtiyaç Doyumu" ve "Öznel İyi Oluşlarının" bütüncül bir modelde Türkiye'de ilk kez test edilmiş olmasıdır.

KAYNAKÇA

Bell, S. J. ve Menguc, B. The Employee–Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviours and Superior Service Quality, Journal of Retailing, 78(2), 2002, s.131-146.

Bettencourt, L., Gwinner, K. P. ve Meuter, L. A Comparison of Attitude, Personality, and Knowledge Predictors of Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors, Journal of Applied Psychology, 86(1), 2001, s.29-41.

Deci, E. L. ve Ryan, R. M. "The What and Why of Goal Pursuits: Human Needs and The Self-Determination of Behavior" Psychological Inquiry, 11, 2000, s.227-268.

Deci, E.L. ve Ryan, R.M. A Motivational Approach to Self: Integration in Personality, Dienstbier, R. (eds.) Nebraska Symposium on Motivation:Perspectives on Motivation, Lincoln, University of Nebraska Press, 1991.

Deluga, R.J. "Leader-Member Exchange Quality and Effectiveness Rating", Group & Organization Management, 23(2), 1998, s.189-216.

Deluga, R.J. ve Perry, J.T. "The Relationship of Subordinate Upward Influencing Behaviour, Satisfaction and Perceived Superior Effectiveness with Leader-Member Exchanges", Journal of Occupational Psychology, 64, 1991, s.239-252.

Demir, M. "Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002.

Demir, M. "Duygusal Zekanın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 7(1), 2010, s.1066-1081.

Demir, M. "İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi", Ege Akademik Bakış, 11(3), 2011, s.453-464.

iyi oluş ilişkisinde düzenleyici bir rol üstlendiği öngörülmekteydi. Bu hipotezin test edilmesi için Baron ve Kenny'nin ve Aiken ve West'in düzenleyici değişken testi uygulanmış ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarının ve algılanan lider-üye etkileşiminin kalitesinin etkileşim terimlerinin regresyona eklenmesinden sonra modelin açıklayıcı gücünün değişmediğini, etkileşim terimlerinin denkleme girmediğini dolayısıyla R^2 değişiminin olmadığını ve sonuçta **5. Hipotezin (H_5) yanlışlandığını** göstermiştir.
Araştırmanın **6. Hipotezinde (H_6)** Algılanan örgütsel desteğin, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve öznel iyi oluş ilişkisinde düzenleyici bir rol üstlendiği öngörülmekteydi. Bu hipotezin test edilmesi için Baron ve Kenny'nin ve Aiken ve West'in düzenleyici değişken testi uygulanmış ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarının ve algılanan örgütsel desteğin etkileşim terimlerinin regresyona eklenmesinden sonra modelin açıklayıcı gücünün değişmediğini, etkileşim terimlerinin denkleme girmediğini dolayısıyla R^2 değişiminin olmadığını ve sonuçta **6. Hipotezin (H_6) yanlışlandığını** göstermiştir.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçlarının doyurulmasının onların işte kalma niyetlerine, işe devamsızlıklarına ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkileri kapsamlı bir model ile İstanbul'da bulunan T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'ne kayıtlı, Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların eğitim düzeyi ve sektörde çalışma süreleri kontrol edildiğinde, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu işyerinde ilişki ve bağımsızlık ihtiyacı ve işyerinde yeterlik ihtiyacı boyutlarıyla çalışanların öznel iyi oluşlarını yani yaşam doyumlarını ve pozitif/negatif duygu durumlarını etkilemektedir (%39,7). Literatür taraması sonucunda, işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ile öznel iyi oluş arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu görülürken, bu analiz sonuçlarıyla da işle ilgili temel ihtiyaçların doyumunun alt boyutlarıyla birlikte öznel iyi oluş üzerinde bir açıklayıcı etkisi olduğu saptanmıştır. Yapılan analiz sonuçları, çalışanların yaşı, sektörde çalışma süreleri ve işletmede çalıştıkları süre kontrol edildiğinde, çalışanların öznel iyi oluşunun ve işyerinde ilişki ve bağımsızlık ihtiyacının ve işyerinde yeterlik ihtiyacının, çalışanın işte kalma niyetini güçlü bir şeklide etkilediğini göstermektedir (%54). Ancak, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçlarının doyumunun onların işe devamsızlığını öznel iyi oluşları aracılığıyla etkilemediği görülmektedir. Buna karşın, çalışanların işyerinde ilişki ve bağımsızlık ihtiyacının ve işyerinde yeterlik ihtiyacının, hizmet odaklı ÖVD'yi öznel iyi oluşları aracılığıyla güçlü bir şekilde etkilediği görülmektedir (%53,8). Araştırmada beklenenin aksine; algılanan lider-üye etkileşimi kalitesinin ve algılanan örgütsel desteğin çalışanların işle ilgili temel ihtiyaçların doyumu ve öznel iyi oluşları ilişkilerinde düzenleyici bir rol oynamadıkları görülmektedir. Bu çerçevede çalışanlar üzerinde etkili olabilecek dışsal motivasyon faktörlerinin (ücret, terfi, mükafat, vb.) etkileri düzenleyici değişkenler olarak araştırılabilir.
Çalışmanın kuramsal katkısı, çalışanların işle ilgili temel ihtiyaç doyumunun, hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı, işte kalma niyeti ve işe devamsızlık üzerindeki etkilerinin bütüncül bir modelde incelenmesi, bu ilişkilerde yeni aracı ve düzenleyici değişkenlerin önerilmesi ve bu alandaki boşluğu doldurması olarak açıklanabilir. Çalışmanın uygulamadaki katkısı ise, konaklama işletmelerindeki çalışanların "Temel İhtiyaç Doyumu" ve "Öznel İyi Oluşlarının" bütüncül bir modelde Türkiye'de ilk kez test edilmiş olmasıdır.

KAYNAKÇA

Bell, S. J. ve Menguc, B. The Employee–Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviours and Superior Service Quality, Journal of Retailing, 78(2), 2002, s.131-146.

Bettencourt, L., Gwinner, K. P. ve Meuter, L. A Comparison of Attitude, Personality, and Knowledge Predictors of Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors, Journal of Applied Psychology, 86(1), 2001, s.29-41.

Deci, E. L. ve Ryan, R. M. "The What and Why of Goal Pursuits: Human Needs and The Self-Determination of Behavior" Psychological Inquiry, 11, 2000, s.227-268.

Deci, E.L. ve Ryan, R.M. A Motivational Approach to Self: Integration in Personality, Dienstbier, R. (eds.) Nebraska Symposium on Motivation:Perspectives on Motivation, Lincoln, University of Nebraska Press, 1991.

Deluga, R.J. "Leader-Member Exchange Quality and Effectiveness Rating", Group & Organization Management, 23(2), 1998, s.189-216.

Deluga, R.J. ve Perry, J.T. "The Relationship of Subordinate Upward Influencing Behaviour, Satisfaction and Perceived Superior Effectiveness with Leader-Member Exchanges", Journal of Occupational Psychology, 64, 1991, s.239-252.

Demir, M. "Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002.

Demir, M. "Duygusal Zekanın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 7(1), 2010, s.1066-1081.

Demir, M. "İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi", Ege Akademik Bakış, 11(3), 2011, s.453-464.

Demir, M. ve Tütüncü, O. "Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 61(1), 2010, s.64-74.

Diener, E. "Subjective Well-Being" Psychological Bulletin, 95, 1984, s.542-75.

Diener, E. "Subjective Well-Being: The Science of Happiness and Proposal for National Index", American Psychologist, 55, 2000, s.34-43.

Doğan, T. ve Eryılmaz, A. "Akademisyenlerde İşle İlgili Temel İhtiyaç Doyumu ve Öznel İyi Oluş", Ege Akademik Bakış, 12(3), 2012, s.383-389.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. "Perceived Organizational Support", Journal of Applied Psychology, 71(3), 1986, s.500-507.

Eisenberger, R., Fasolo, P. ve Davis-LaMastro, V. "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation", Journal of Applied Psychology, 75(1), 1990, s.51-59.

Gençöz, T. "Pozitif ve Negatif Duygu Durum Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", Türk Psikoloji Dergisi, 15 (46), 2000, s.19-28.

Lykken, D. ve Tellegen, A. "Happiness is A Stochastic Phenomenon" Psychological Science, 7, 1996, s.186-189.

Lyubomirsky, S., Sheldon, K.M. ve Schkade, D. "Pursuing Happiness: The Architecture of Sustainable Change", Review of General Psychology, 9, 2005, s.111-131.

Lyubommirsky, S. "Why are Some People Happier Than Others: The Role of Cognitive and Motivational Processes in Wellbeing", American Psychologist, 56, 2001, s.239-249.

Morrow, P.C., McElroyb, J.C., Laczniakc, K.S. ve Fenton, J.B. "Using Absenteeism and Performance to Predict Employee Turnover: Early Detection through Company Records", Journal of Vocational Behavior, 55, 1999, s.358-374.

Mowday, R., Porter, L., ve Steers, R. Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover, New York, Academic Press, 1982.

Myers, D.G. ve Diener, E. "Who is happy?" Psychological Science, 6(1), 1995, s.l0-17.

Namasivayam, K. ve Zhao, X. An Investigation of the Moderating Effects of Organizational Commitment on the Relationships Between Work–Family Conflict and Job Satisfaction Among Hospitality Employees in India, Tourism Management, 28, 2007, s.1212-1223.

Oldham, Greg R. ve Cummings, Anne. "Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work", Academy of Management Journal, Vol. 39 No.3, 1996, s.616.
Pizam, A. ve Thornburg, S.W. "Absenteeism and Voluntary Turnover in Central Florida Hotels: A Pilot Study", International Journal of Hospitality Management, 19, 2000, s.211-217.

Ryan, R.M. " Psychological Needs and the Facilitation of Integrative Processes", Journal of Personality, 63, 1995, s.397-427.

Scandura, T.A. ve Graen, G.B. "Moderating Effects of Initial Leader-Member Exchange Status on the Effects of a Leadership Intervention", Journal of Applied Psychology, 69(3), 1984, s.428-436.

Sivadas, E. ve Baker-Prewitt, J.L. "An Examination of the Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty", International Journal of Retail & Distribution Management, 28(2), 2000, s.73-82.

Ürü, F. O., Yozgat, U. "Consequences of Service-Workers' Customer Orientation and Perceived Organizational Support: Proposing and Testing a Model in Cafe Chains", Proceedings of Sixth International Strategic Management Conference, St. Petersburg, Russia, 2010, s.1067-1082.

VandenBroeck, A., Vansteenkiste, M., DeWitte ,H., Soenens, B. ve Lens, W. "Capturing Autonomy, Competence, and Relatedness at Work: Construction and Initial Validation of the Work Related Basic Need Satisfaction Scale, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83(4), 2010, s.981-1002.

Wang, M. "Does Organizational Support Promote Citizenship in Service Settings? The Moderating Role of Service Climate", The Journal of Social Psychology, 149(6), 2009, s.648-676.

Yetim, Ü. "Life satisfaction: A study based on the organization of personal projects", Social Indicators Research, 29, 1993, s.277-289.

697071
ANO

T.C.
İSTANBUL
KÜLTÜR
ÜNİVERSİTESİ

T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Ataköy Kampüsü 34156, Bakırköy, İstanbul

www.iku.edu.tr

ISBN: 978-605-4763-06-1