



T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İLETİME ANABİLİM DALI
TUR-YL-2013-0001

**OTEL İLETİME NDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL
SİNİZM ALGILARININ İTİFAK AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ**

HAZIRLAYAN

Seval ERBİL

TEZ DANIŞMANI

Yrd. Doç.Dr. Berrin GÜZEL

AYDIN- 2013

**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İÇTİCAR İÇTİCAR ANABİLİM DALI
TUR-YL-2013-0001**

**OTEL İÇTİCAR İÇTİCAR İÇTİCAR ANLARIN ÖRGÜTSEL
SİNİZM ALGILARININ İÇTİCAR İÇTİCAR İÇTİCAR**

HAZIRLAYAN

Seval ERBİL

TEZ DANIŞMANI

Yrd. Doç.Dr. Berrin GÜZEL

AYDIN- 2013

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Seval ERBİL tarafından hazırlanan " Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi" başlıklı tez, 12.04.2013 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

Unvanı, Adı ve Soyadı :

Yrd.Doç.Dr. Berrin GÜZEL

Yrd.Doç.Dr. Gülnur K. TANDOĞAN

Yrd.Doç.Dr. Emrah ÖZKUL

Kurumu :

ADÜ T.İ.O.Y.O.

ADÜ T.İ.O.Y.O.

Düzce Ü. Akçakoca TİOYO

İmzası:



Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulununsayılı kararıyla tarihinde onaylanmıştır.

Doç.Dr. Osman PEKER
Enstitü Müdürü

Bu tezde görsel, işitsel ve yazılı biçimde sunulan tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uyularak tarafımdan elde edildiğini, tez içinde yer alan ancak bu çalışmaya özgü olmayan tüm sonuç ve bilgileri tezde kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Adı Soyadı : Seval ERBİL

İmza : 

ÖZET

Bu çal, mada örgütsel sinizmin i ten ayr,lma niyeti ile ili kisi incelenmektedir. Bu kapsamda otel i letmelerinde çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n i ten ayr,lma niyetine etkisinin ortaya konulmas, amaçlanm, t,r.

Tez üç temel bölümden olu maktad,r. Birinci bölümde örgütsel sinizmin dayand, , sosyal de i im teorisi ile örgütsel sinizm kavramlar, tan,mılanm, t,r. İkinci bölümde i ten ayr,lma niyeti ve i gören devri aç,klam, ve nedenleri ile sonuçlar,na de inilmi tir. Üçüncü bölümde ise çal, man,n amac,na yönelik ara t,rma bulgular,na yer verilmi tir. Sonuç k,sm,nda ise elde edilen bulgular literatür ile k,yaslanarak de erlendirilmi ve olas, benzerlik ve farklılıklar literatür kapsam,nda ele al,nm, t,r.

Ara t,rmada Ku adas,nda turizm sektöründe faaliyet gösteren dört ve be y,ld,zl, otel i letmelerinde çal, anlar,n örgütsel sinizm düzeyleri ile i ten ayr,lma niyetleri ile birlikte, aralar,nda bir ili kinin olup olmad, , saptanmaya çal, ,lm, t,r. Veri toplamak için anket tekni i kullan,lm, , verilerin de erlendirilmesinde ise One-Way ANOVA, t-testi ve regresyon analizlerinden yararlan,lm, t,r.

Çal, mada elde edilen verilerin analizi sonucunda örgütsel sinizm ile i ten ayr,lma niyeti aras,nda negatif ili ki oldu u, buna göre örgütsel sinik tutumlara sahip çal, anlar,n i ten ayr,lma niyetinde bulduklar, belirlenmi tir. Ayr,ca demografik de i kenlerin gerek i ten ayr,lma niyetinde gerekse örgütsel sinizm ve boyutlar,nda etkili oldu u saptanm, t,r.

ANAHTAR SÖZCÜKLER

Örgütsel sinizm, i ten ayr,lma niyeti, otel i letmeleri.

ABSTRACT

In this study, the relationship among organizational cynicism and job quit intention is examined. In this context, expressing the effects of organizational cynicism towards job quit intention is aimed.

The dissertation has three sections. In the first section, social exchange theory, that is the base theory of organizational cynicism, and organizational cynicism concepts are introduced. In the second section, job quit intention, employee turnover, its antecedents, and consequences are explained. In the third section, the results of the study are given. Discussion section contains the evaluation of the results according to the literature and the reasons of the possible similarity and differences with the literature are discussed.

In the study, the level of organizational cynicism and job quit intention of the employees that are working in four and five star hotels located in Ku adas, region are studied. Besides, the correlation among the variables is examined. Questionnaire technique is used in order to obtain data and, for analysing the data, One-Way ANOVA, t-tests and, regression analyses are applied.

According to the analyses, organizational cynicism has a negative relation with the job quit intention. In other words, employees who have organizational cynicism have the intention to quit. Besides, demographic variables have effect on both organizational cynicism and its dimensions and job quit intention.

KEYWORDS

Organizational cynicism, job quit intention, hotels.

ÖNSÖZ

Bu çal, ma örgütsel davran, alan,nda yayg,n bir ekilde çal, ,lmam, bir konuda gelecekteki çal, malara yol gösterir nitelik ta ,nmas, ad,na önemlidir. Çal, mada, literatür taranarak, Ku adas,onda bulunan dört ve be y,ld,zl, otellerde çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n belirlenmesi ve i ten ayr,lma niyetine olas, etkilerinin saptanmas, amaçlanm, t,r.

Çal, man,n her basama ,nda bilgi ve önerisini esirgemeyen, ho görü ve özveriyle her zaman yan,mda olan de erli tez dan, man,m Say,n Yrd. Doç. Dr. Berrin GÜZELøe, tezimin yürütülmesinde bilgi ve tecrübeleriyle katkıda bulunan Say,n Doç. Dr. ule Ayd,n TÜKELTÜRKøçok te ekkür ederim.

E itim hayat,m boyunca verdi im her karar,n arkas,nda duran ve daima maddi ve manevi gücünü, sabr,n, hissetti im babam ve anneme, beni bu süreçte sonsuz deste i ve yard,m,yla yaln,z b,rakmayan ablam, eni tem ve ye enime, sab,r ve maneviyat,n, daima hissetti im ni anl,ma ve arkada ,m Bengül AKTAYøa te ekkürü bir borç bilirim.

Mart 2013

Seval ERB L

Ç NDEK LER

| | |
|------------------------|-----|
| ÖZET | i |
| ABSTRACT | ii |
| ÖNSÖZ | iii |
| Ç NDEK LER | iv |
| TABLolar L STES | vii |
| EK LLER L STES | ix |
| G R | 1 |

B R NC BÖLÜM ÖRGÜTSEL S N ZM

| | |
|---|----|
| 1.1.SOSYAL DE M KURAMI | 2 |
| 1.2.S N ZM KAVRAMI | 4 |
| 1.2.1. Sinizmin Tan,m, | 4 |
| 1.2.2. Sinizmin Tarihçesi | 6 |
| 1.3.ÖRGÜTSEL S N ZM KAVRAMI | 9 |
| 1.4.ÖRGÜTSEL S N ZM N BOYUTLARI | 13 |
| 1.4.1. Bili sel (nanç) Boyut | 15 |
| 1.4.2. Duyu sal (Duygusal) Boyut | 15 |
| 1.4.3. Davran, sal Boyut | 16 |
| 1.5.ÖRGÜTSEL S N ZM TÜRLER | 16 |
| 1.5.1. Ki ilik Sinizmi | 17 |
| 1.5.2. Toplumsal Sinizm | 17 |
| 1.5.3. gören (Çal, an) Sinizmi | 18 |
| 1.5.4. Örgütsel De i im Sinizmi | 18 |
| 1.5.5. Mesleki Sinizm | 18 |
| 1.6.ÖRGÜTSEL S N ZM N NEDENLER | 19 |
| 1.6.1. Örgütsel Sinizmi Olu turan Ki isel Etkenler | 20 |
| 1.6.2. Örgütsel Sinizmi Olu turan Örgütsel Etkenler | 22 |
| 1.6.2.1. Örgütsel Sinizm ve Psikolojik Sözle me hlali | 22 |

| | |
|--|----|
| 1.6.2.2. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Adalet | 24 |
| 1.7.ÖRGÜTSEL SINİZMİN ÖNEMİ VE SONUÇLARI | 25 |
| 1.7.1. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlığın Azalması, | 26 |
| 1.7.2. Örgütsel Sinizm ve Tükenmişliğin Artması, | 27 |
| 1.7.3. Örgütsel Sinizm ve Tatmini | 28 |
| 1.7.4. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılık | 29 |

KONU BÖLÜM TEN AYRILMANIN YETİ

| | |
|---|----|
| 2.1. TEN AYRILMANIN YETİ KAVRAMI | 31 |
| 2.1.1. Ten Ayrılma Niyeti Tanımı, | 32 |
| 2.1.2. Geçerli Devri | 35 |
| 2.2. TEN AYRILMANIN NEDENLERİ | 38 |
| 2.2.1. Kişisel Etkenler | 39 |
| 2.2.1.1. Cinsiyet | 40 |
| 2.2.1.2. Yaş Durumu ve Eğitim Düzeyi | 41 |
| 2.2.1.3. Hizmet Süresi | 43 |
| 2.2.2. Örgütsel Etkenler | 43 |
| 2.2.2.1. Tatmini | 43 |
| 2.2.2.2. Ücret | 44 |
| 2.2.2.3. Stres | 46 |
| 2.2.2.4. İşgörenin Birbirinden Etkilenmesi | 47 |
| 2.2.3. Çevresel Etkenler | 47 |
| 2.3. TEN AYRILMANIN ÖNEMİ VE SONUÇLARI | 47 |
| 2.4. ÖRGÜTSEL SINİZM VE TEN AYRILMANIN YETİLEKİSİ | 50 |

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL SİNİZM ZM ALGILARININ TEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ

| | |
|---|-----|
| 3.1. Araştırmanın Konusu | 52 |
| 3.2. Araştırmanın Amacı, | 52 |
| 3.3. Araştırmanın Önemi | 52 |
| 3.4. Araştırmanın Kapsamı, | 53 |
| 3.5. Araştırmanın Hipotezleri | 54 |
| 3.6. Araştırmanın Yöntemi | 55 |
| 3.7. Araştırma Bulguları, ve Değerlendirilmesi | 59 |
| 3.7.1. Çalışanların Demografik Özellikleri | 59 |
| 3.7.2. Demografik Özellikler ile Örgütsel Sinizm İlişkisi | 61 |
| 3.7.2.1. Örgütsel Sinizm ve Demografik Özellikler | 61 |
| 3.7.2.2. Duygusal Sinizm ve Demografik Özellikler | 66 |
| 3.7.2.3. Davranışsal Sinizm ve Demografik Özellikler | 69 |
| 3.7.2.4. Ten Ayrılma Niyeti ve Demografik Özellikler | 73 |
| 3.7.3. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi | 77 |
| 3.7.4. Regresyon Analizi | 78 |
| SONUÇ VE ÖNERİLER | 81 |
| KAYNAKÇA | 92 |
| EKLER | 111 |
| Ek 1: Anket Formu | 112 |
| Ek 2: Özgeçmişi | 113 |

TABLOLAR LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Tablo 1. 1: Örgütsel Sinizm Tanımları, | 11 |
| Tablo 1. 2: Örgütsel Sinizm Türleri | 17 |
| Tablo 2. 3: Gönüllü Devir ile Gönülsüz Devir Nedenleri | 37 |
| Tablo 3. 4: Kurumlar, İşleri Turizm İşletme ve Yatırım Belgeli Tesisleri Türüne Göre Dağılımı, | 54 |
| Tablo 3. 5: Ankete Katılan Çalışanların Demografik Özellikleri | 59 |
| Tablo 3. 6: Cinsiyet ve Örgütsel Sinizm | 62 |
| Tablo 3. 7: Medeni Durum ve Örgütsel Sinizm | 62 |
| Tablo 3. 8: Turizm Etkinliği ve Örgütsel Sinizm | 62 |
| Tablo 3. 9: Kadro Durumu ve Örgütsel Sinizm | 63 |
| Tablo 3. 10: Otelin Yılı, Zili ve Örgütsel Sinizm | 63 |
| Tablo 3. 11: Etkinlik Durumu- Örgütsel Sinizm | 64 |
| Tablo 3. 12: İşletmede Çalışma Süresi - Örgütsel Sinizm | 64 |
| Tablo 3. 13: Sektörde Çalışma Süresi - Örgütsel Sinizm | 65 |
| Tablo 3. 14: Kadro Düzeyi - Örgütsel Sinizm | 65 |
| Tablo 3. 15: Gelir Düzeyi - Örgütsel Sinizm | 66 |
| Tablo 3. 16: Turizm Etkinliği ve Duygusal Boyut | 66 |
| Tablo 3. 17: Kadro Durumu ve Duygusal Boyut | 67 |
| Tablo 3. 18: Otelin Yılı, Zili ve Duygusal Boyut | 67 |
| Tablo 3. 19: Etkinlik Durumu- Duygusal Boyut | 68 |
| Tablo 3. 20: İşletmede Çalışma Süresi - Duygusal Boyut | 68 |
| Tablo 3. 21: Sektörde Çalışma Süresi ve Duygusal Boyut | 69 |
| Tablo 3. 22: Cinsiyet ve Davranış Boyutu | 70 |
| Tablo 3. 23: Medeni durum- Davranış Boyutu | 70 |
| Tablo 3. 24: Yaş Durumu- Davranış Boyutu | 71 |
| Tablo 3. 25: Sektörde Çalışma Süresi ve Davranış Boyutu | 71 |
| Tablo 3. 26: Kadro Düzeyi ve Davranış Boyutu | 72 |
| Tablo 3. 27: Gelir Düzeyi ve Davranış Boyutu | 72 |
| Tablo 3. 28: Medeni durum- İstenmeyen Ayrılma Niyeti | 73 |
| Tablo 3. 29: Turizm etkinliği ve İstenmeyen Ayrılma Niyeti | 73 |
| Tablo 3. 30: Yaş Durumu- İstenmeyen Ayrılma Niyeti | 74 |

| | |
|--|----|
| Tablo 3. 31: E itim Durumu- ten Ayr,lma Niyeti | 74 |
| Tablo 3. 32: Sektörde al, ma Süresi ó ten Ayr,lma Niyeti | 75 |
| Tablo 3. 33: Kadro Düzeyi ó ten Ayr,lma Niyeti | 75 |
| Tablo 3. 34: Gelir Düzeyi ó ten Ayr,lma Niyeti | 76 |
| Tablo 3. 35: Örgütsel Sinizm ve Boyutlar, ile ten Ayr,lma Niyetinin Demografik Özelliklere Göre Gösterdi i Farklı,lıklar | 77 |
| Tablo 3. 36: Örgütsel Sinizm ve ten Ayr,lma Niyeti Korelâsyon Analizi | 77 |
| Tablo 3. 37: Örgütsel Sinizmin Boyutlar, ile ten Ayr,lma Niyeti Aras,ndaki li ki | 78 |
| Tablo 3. 38: Örgütsel Sinizmin ten Ayr,lma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi | 79 |
| Tablo 3. 39: Duygusal Sinizmin ten Ayr,lma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi | 79 |
| Tablo 3. 40: Davran, sal Sinizmin ten Ayr,lma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi | 80 |

EK LER L STES

| | |
|--|----|
| ekil 1. 1: Tutum Süreçleri | 14 |
| ekil 1. 2: Psikolojik Sözle menin Yap,s, | 23 |
| ekil 2. 3: Mobley vd. (1977), ten Ayr,lma Niyeti Modeli | 33 |
| ekil 2. 4: You, (1996), ten Ayr,lma Niyeti Modeli | 34 |
| ekil 2. 5: Örgütsel Sinizm- ten Ayr,lma Süreci | 51 |
| ekil 3. 6: Korelâsyon ve Regresyon Analizleri Sonucunda Elde Edilen Bulgular | 80 |

G R

Örgüt bünyesinde çal, anlar, i letmenin verimlilik ve etkinli i konusunda tart, mas,z öneme sahip en önemli unsurdur. Her ne kadar üretim faktörleri, i letmeler için çe itli ekilde sa lanabilse de, emek (i gücü) faktörünü elde etmek, örgüt bünyesinde kalmas,n, sa lamak oldukça güçtür. Nitekim eme i, bir örgütü di er örgütlerden ay,ran en önemli bile en olarak dü ünme mümkündür. Bu durum emek-yo un olan hizmet sektöründe de, özellikle otel i letmelerinde, daha da belirgin hale gelmektedir. Geleneksel amac, kar elde etmek olan i letmelerde i gücünü ilgilendiren ve etkileyen her etkenin örgütü de etkileyebilece i göz önüne al,nmal,d,r.

Bir ya am biçimi olan ve ödünyevi sorunlardan, zevklerden kaç,n,p erdemli olma yoluö anlam,na gelen sinizm kavram, her ne kadar milattan önceki dönemlerde ortaya ç,kt,ysa da, örgüt boyutunda incelenmesi 1980lerde ba lam, t,r. Ki inin kar , taraf için olumsuz dü ünçe, duygu ve davran, lar,na yans,tt, , bu tutum, ne var ki her iki taraf için de herhangi bir yarar sa lamamakta, aksine özellikle örgüte oldukça zarar verebilmektedir. Nitekim ki i, örgüte olan ba l,l, ,n, azaltmakta, örgüt içerisindeki vatanda l,k görevlerini b,rakabilmekte ve daha da önemli olarak i ten ayr,labilmektedir. Bu ba lamda mevcut çal, man,n amac,, Ku adas, bölgesindeki otel i letmelerinde çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n belirlenmesi ve var olmas, durumunda bu alg,n, i ten ayr,lma niyetine etkisini saptamakt,r.

Çal, ma yukar,da belirtilen amaç kapsam,nda üç bölüm olarak haz,rlanm, t,r. Birinci bölüm, çal, anlar,n örgüt ile aralar,nda kurdu u sosyal de i im ili kisini ve örgüte duyduklar, çe itli olumsuz tutumlar, kapsayan örgütsel sinizmi aç,klamaktad,r. kinci bölüm, çal, anlar,n maddi ve manevi olarak örgüte a ,rl,kl, olarak zarar verdi i i ten ayr,lma niyetini ve nedenlerini aç,klamaktad,r. Üçüncü bölümde örgütsel sinizm ile i ten ayr,lma niyeti aras,ndaki ili ki ve örgütsel sinizmin i ten ayr,lma niyetini etkileme düzeyleri belirlenmeye çal, ,lm, t,r. Sonuç bölümünde ise elde edilen bulgular literatürdeki bulgular ile kar ,la t,r,lmakta ve varsa, farklı,l,klar,n nedenleri ortaya konmaya çal, ,larak, özellikle otel i letmelerinde örgütsel sinizmin i ten ayr,lma niyetine etkilerini azaltmak için uygulanabilecek önerilerde bulunulmaktadır.

B R NC BÖLÜM ÖRGÜTSEL S N ZM

1.1. SOSYAL DE İ M KURAMI

Sosyal de i im kuram, bütün ili kilerin genel anlamda sosyal performanslar,n,n de i imi olarak kabul edilmektedir. Ödül elde etme beklentisine dayal, olan bir ili ki yi tan,mlamaktad,r (Rollinson ve Broadfield, 2002: 323). Buna göre ki iler ki isel ç,karlar,na dayal, olan bu teoride etkile im gerekmektedir (Guirdham, 2002: 78). Her ne kedar her iki tarafta fayda etme beklentisi içinde olsa da önemli olan taraflar,n birbirine birtak,m fayda sunmas, zorunlulu udur (Rollison ve Broadfield, 2002: 323).

1964 y,l,nda Blau taraf,ndan geli tirilen sosyal de i im kuram,, bireyler aras,ndaki sosyal ili kileri bir tür kaynak ili kisi olarak gören en eski sosyal davran, kuramlar,na kadar uzanmaktadır. Kuram,n temel varsay,m,, taraflar,n, ödüllendirilme beklentisi (sayg, görme, onur, arkada l,k, dikkate al,nma vb.) ile sosyal ili kilere girmesi ve bu ili kileri sürdürmesidir (Lambe vd. 2001; Gefen ve Ridings, 2002). Kuram,n geli imine katk, sa layan öncü ara t,rmlar, Blau (1955, 1960, 1964), Emerson (1962) ve Homans (1958) gibi sosyologlar ile Thibaut ve Kelley (1959) gibi sosyal psikologlar,n çal, malar,n, içermektedir. Homans (1958) sosyal davran, , bir de i im ili kisi olarak gören ilk sistematik kuram, geli tirmi tir. Bununla beraber, Blau (1964) sosyal ili ki kavram,n, bir de i im süreci kapsam,nda tan,malayabilmek için ilk kez ösosyal de i im kuram,ö terimini kullanm, t,r. Thibaut ve Kelley (1959) de bu kurama önemli ölçüde katk,da bulunan di er ara t,rmac,lard,r (akt. Bolat vd, 2009: 219) .

Çal, anlar aras,ndaki sosyal de i imler ki isel ç,karlara dayanmaktadır ve birbirleri aras,nda ba ,ml,l,k veya kar ,l,kl, ba l,l,k içermektedir. Blau (1964)ınun sosyal de i im teorisinde, sosyal de i imin ki inin bir di er ki iye yönelmesi ve di er ki inin de benzer ç,karlar ile kendisine yönelece i beklentisi yer almaktadır

(James, 2005: 14). Blau (1964)ın sosyal de i im kuram,, al, anlar ve örgüt aras,nda var olan görelî ama net bir ekilde belirli olmayan, beklentilerle ili kili kar ,l,kl, zorunluluklar, ifade etmektedir. (Coyle-Shapiro ve Conway, 2005: 778). Örgütlerde sosyal de i im, insanlar,n di er ki ilerden elde edeceklerinin beklentileriyle motive olan gönüllü davran, lar olarak tan,mılanmaktadır (Aryee, vd, 2002: 267; Blau, 1964; akt. James, 2005: 14). Zira faydalar, sa layan ki inin kar ,s,ndakine yönelik zorunluluk olan kar ,l,l,k normunun de i im sürecini yönetti i dü ünülmektedir (Gouldner, 1960: 164). De i im ili kisinin gücünün temel belirleyicileri ki inin beklenen maliyet ve faydalard,r. Ancak, davran, ,n gelecekteki beklentisine yönelik kar , davran, ,n temel yap,s, tan,mılanmam, t,r. Bu kar , davran, ki inin kendi tasarrufuna b,rak,lm, t,r (Blau, 1964; akt. James, 2005: 14).

Bir organizasyon al, anlar,n, desteklemeye ve onlara yat,r,m yapmaya ba lad, , zaman al, anlar,yla sosyal bir mübadele (de i im) ba latt, ,n,n sinyallerini vermektedir (Allen vd., 2003; Rhoades ve Eisenberger, 2002: akt. Turunç ve elik, 2010: 189). ki yönlü, kar ,l,kl, belli ko ullara dayanan ve kar ,l,kl, bir ödüllendirme sürecini ifade eden sosyal de i im teorisinde (Emerson, 1976) tek de i im konusunun sadece para ve mal olmad, ,; bilgi, sayg, ve statüsünün de de i ime konu olabildi i ifade edilmektedir (Foa ve Foa, 1975, akt. Lim, 2002: 678).

Bir al, an örgüt içerisinde kendisine iyi davran,ld, ,n, alg,lad, ,nda, kendisini de örgüte kar , iyi davranmak ve örgüte zarar verici hareketlerden kaç,nmakla yükümlü hissetmektedir (Gouldner, 1960: 176). Di er bir ifadeyle, al, anlar örgüt içi de i im dengesini sa lamak amac,yla kar ,l,k verme yükümlülü ünü kendilerinde hissetmektedir. Nitekim al, anlar örgüt içerisinde, ili kilerinde tutum ve davran, lar, kapsam,nda dengeyi sa lamaya al, maktadır (Wayne vd., 1997: 83). Kar ,l,kl, yükümlülüklerin alg,lanma derecesi ne kadar yüksek olursa, sosyal de i im ili kileri de o kadar güçlü olacaktır,r. Ayr,ca her iki taraf da sürekli olarak birbirlerine katkıda bulunacaklar, için kar ,l,kl, ili kilere yarar sa layacaktır (Baz vd., 2011: 85).

Taraflar kar ,l,kl, ili kilerinin düzeyini, yükümlükleri de erlendirerek ölçmektedir. Bu anlamda ki inin kar ,la t,rma düzeyi, kendi deneyimlerinden ve

ba kalar,n,n deneyimlerine ili kin gözlemlerinden olu maktad,r. Kar ,la t,rma sonras,nda elde edilen sonuç, beklenti düzeyini geçerse ili ki doyum verici olarak kabul edilmektedir. Ancak tam tersi bir sonuçta, ki i ili kiye yönelik doyumsuz ve mutsuz olacakt,r. Burada önemli olan bu deneyimlerin ki i için ne kadar çarp,c, ya da belirgin oldu udur. Ne var ki, kar ,la t,rma düzeyi konusunda bireysel farklılıklar vard,r. Örne in, kendine güveni yüksek ve güçlü olan bireyler, olumlu sonuçlar elde etme olasılıklar,n,n daha yüksek oldu unu dü ünmektedir. Aksine, güvensiz ve güçsüz olan ki ilerinin ise beklentileri dü ük oldu undan, bu bireylerin kar ,la t,rma düzeyi daha dü ük olacakt,r (Thibaut ve Kelley, 1959; akt. Hovardao lu, 1995: 10).

Sosyal de i im teorisi, örgütsel sinizmin temelini olu turan kavram olarak dü ünülmelidir. Zira yönetim konusundaki çal, malar çal, anlar,n sosyal de i im ili kilerinin yap,s,na ve bunlar,n da çal, anlar,n davran, ve tutumlar,na etkilerine yöneliktir. Sosyal de i imin, örgütsel ba lı,k ve vatanda lık davran, lar,n, açıklamak üzere kullan,lm, olmas, bunun örneklerinden say,labilir. (Settoon, vd. 1996; akt. James, 2005: 14). Kald, ki, bu teoriye göre, çal, anlar örgüt faaliyetlerinin kendileri aç,s,ndan faydal, oldu una inançlar, ölçüsünde ba lı,k ve performans ile kar ,lık vermektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 699; akt. Turunç ve Çelik, 2010: 189). Bu kapsamda örgütsel sinizm gibi olumsuz tutumlar dü ük nitelikli sosyal de i im teorisinin birer sonucudur (James, 2005: 14). Nitekim örgütsel sinizm, sosyal de i imin kurallar,n,n ihlal edilmesinin farklı bir yans,mas,d,r (Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003: 642).

1.2. SINIZM KAVRAMI

1.2.1. Sinizm Tan,m,

Sinizm kavram,n,n sosyal süreçler içerisindeki rolü, farklı disiplinler taraf,ndan farklı aç,larla ele al,nmaktad,r. Bir ya am biçimi olan sinizm, eski Yunan'da dünyevi sorunlardan ve zevklerden kaç,n,p erdemli olma yolu olarak tan,mılanm, t,r. Ancak günümüzde, aç,k sözlü ve endi eler kar ,s,nda konu urken cesur olma anlam,nda da kullan,lmaktad,r (nce ve Turan, 2011: 104-105).

Sinizm ile ilgili yapılan ilk ara t,rmalarda kavram; ba kalar,ndan -ho lanmamaø -ba kalar,na güvenmemeø olarak tan,mlanm, t,r. Son zamanlarda yapılan çal, malarda ise, baz, kurumlar,n ba ar,s,zl, , sonucu beklentilerin kar ,lanmamas, nedeniyle ya anan hayal k,r,kl, , ile e it tutulmu tur (Andersson,1996: 1396). Abraham (2000: 269) sinizmi; güçlü olumsuz duygular, ve küçümseme, öfke, sinir, utanç ve s,k,nt, gibi duygusal unsurlar, harekete geçirmek olarak tan,mlamaktad,r. Erdost vd. (2007: 514) ise insanlar,n sadece kendi ç,karlar,n, dü ündü üne inanan ve herkesi ç,karc, kabul eden kimseyi ösinikö ve bunu aç,klamaya çal, an dü ünneyi de ösinizmö olarak tan,mlam, t,r.

Kavram çok eski ve geni olmas,na ra men, günümüzde popüler olmaya ba lam, t,r. Nitekim sinizm sosyal bilimler alan,nda; felsefe, din, politika, sosyoloji, yönetim ve psikoloji gibi de i ik disiplinlerin konusu olarak ele al,nmaktad,r (nce ve Turan, 2011:104).

Sinizm, öku kuculukö, ö üphecilikö, ögüvensizlikö, öinançs,zl,kö, ökötümserlikö ve öolumsuzlukö sözcükleriyle yak,n anlamlara sahip olmakla beraber, günümüzde bireyin ökusur bulan, zor be enir, ele tirirö olmas, anlam, daha bask,nd,r (Erdost vd., 2007: 514). Nitekim Mantere ve Martinsuo (2001: 5)øya göre sinizm; 2500 y,l önce kullan,lan anlam,yla ayn, de ildir. Sinikler, eskiden ac,mas,z ele tirileriyle tan,mlan,rken, günümüzde kavram karamsarlk ve güvensizli in sonucu olarak ortaya ç,km, t,r. Nitekim Eisinger (2000: 55)æ göre sinik birey, insan davran, ,n,n tamamen ç,karlar için motive oldu una inanan ki idir.

Sinizm, ö(a) insanlar,n özellikle gizli ve aç, a vurulmam, amaçlar, hakk,nda kötümser, hayal k,r,kl, ,na dayanarak olaylar, aç,klama tutumu; (b) kendi ç,karlar,n, korumak veya bunlar, art,rmak için ba kalar,yla ilgilenme ve i leri idare etme e ilimiö olarak tan,mlanmaktad,r (Tokgöz ve Y,lmaz, 2008: 285). Andersson (1996: 1397) sinizmi sabit ki ilik özelli i ile ili kili olmay,p, i letmeye yönelik negatif bir tutum olarak tan,mlam, t,r.

Ancak Andersson ve Bateman (1997: 342) daha sonras,nda sinizmi, ki isel bir özellik ve duygu olmas,na ra men, bir eye (i yeri gibi) kar , olan tutum olarak tan,mlam, t,r. Bununla beraber Abraham (2000: 270) sinizmi, bireyin davran, , ile

ilgili genellikle olumsuz algılar, yansın ve doğu tan gelen bir kişilik özelliği olarak tanımlanmaktadır. Benzer olarak Graham (1993) sinik bireylerdeki özellikleri; diğerlerini yalanc, bencil ve ilgisiz görme, diğerlerinin motivasyonunu sorgulama, insan ilişkilerinde tedirgin olma ve güven duymama, dümanca ve baskıcı olma, diğer insanlar tarafından dayatılan talep ya da emirlere alınma, yardımsever ve dostça olmama şeklinde tanımlanmıştır (akt. Brandes, 1997: 9). Bu açılardan ele alındığında sinizm; umutsuzluk ve hayal kırıklığı ile nitelendirilen genel ve özel bir tutumun yansıması; bireye, gruplara, ideolojiye, sosyal topluluklara veya kurumlara yönelik güvensizliktir. Ancak sinizm, geniş yapıda güven ya da güvensizlik kavramlarına yakın olsa da, birbirlerinden ayrılabilmektedir (Andersson ve Bateman, 1997: 450). Diğer bir ifadeyle bireylerin sinizm algısına güvensizlik yolu açmaktadır. Ancak güvensizlik için sadece sinizm etkili olmamakta, sinizm olmadan da güvensizlik oluşabilmektedir (Özler vd., 2010:53).

1.2.2. Sinizmin Tarihçesi

Etimolojik köken olarak önceleri *özynismus* ve daha sonraları *ökyanismus* kelimelerinden türetilen (Fındık ve Erye il, 2012: 1250) *ösinizm* kavramı, bir düünce okulu ve yaşam biçimi olarak Antik Yunan'da ortaya çıkmıştır. Kelimenin Yunan dilinde *ököpekö* anlamına gelen *ökyonö* sözcüğünden türemiştir olduğu düşünülmektedir. Sinik adının kökeni ile ilgili olarak farklı görüşlerin olduğu söylemek mümkündür. Bir görüşe göre; bu sözcükün, siniklere ait okulun bulunduğu Athenadaki Cynosarges kasabasından geldiği düşünülmektedir (Dean vd., 1998: 342). Cynosarges kelimesi *öbeyaz köpeğin yeri* anlamına gelir (Arslan, 2012:1). Diğer bir görüşe göre kelimenin kökeni, Sokrates'in öğrencisi Antisthenes'in muhtemelen yaşam biçimine atfen *ösaf ve gösterişsiz köpekö* anlamına gelen lakabı *öHaplokuonö*den gelmektedir. Kavramın kökeninin muhtemelen köpeksi davranışlarla bilinen Sinoplu Diyojen'e dayandığına ise başka bir görüştür. Buna göre kavram, Diyojen'in yaşam biçimini ifade etmek için kullanılmaktadır (Arslan, 2012: 1).

Büyük İskender'in düşüncelerinden ilham aldığı, Sinoplu Diyojen'e neden günün aydınlarında elinde yanan bir fenerle dolaştığı sorulduğunda, *ödürüst bir*

*insan ar,yorum!*ö cevap,n, vermi tir. Bu söz, insanlar,n gerçekte dürüst olmad, , yönündeki inan, , temsil eden sinizm kavram,n,n k,sa fakat en anlaml, ekilde tan,m,d,r denilebilir (Erdost vd., 2007: 514).

Hañçerlio lu (1995: 44-45), eserinde ilkça felsefesindeki sinizm kavram,n, öyle anlatm, t,r;

öSokrates'in ö rencisi Atina'l, Antisthenes (.Ö. 444-368), insan,n tam ba ,ms,zl,k ve özgürlü ünü savunan, erdeme ve mutlulu a böylelikle eri ebilece ini ileri süren bir okul kurmu tur. Antisthenes'e göre, insan,n ere i mutluluktur, mutluluk da her türlü ba dan kurtulmu içsel bir özgürlükle gerçekte ir. stenilecek tek ey erdem, kaç,n,lacak tek ey erdemsizliktir. Gerçek erdem, insan,n hiçbir de ere ba l, ve tutsak olmamas,yla elde edilir. Bunu sa lamak için de insan,n bütün tutkular,ndan s,yr,lmas, gerekir. nsan hiçbir hazz,n, iste in, sa l, ,n, zenginli in, güzelli in, an ve erefin pe inden ko mamal,d,r.

Kinizm, Sokratesçi bir okuldur. Antisthenes de Sokrates gibi töresel bir amaca yönelmeyen bilimleri küçümser, erdemini bilgiyle elde edilebilece ini savunur, ya am,n amac, olan mutlulu u erdemlilikte bulur. Kinikler, do asal bir ya ay, , ye lemekle Stoa okulunun öncüleri say,labilirler, bu aç,dan H,ristiyanl, , haz,rlad,klar, da ileri sürülebilir. Kiniklerin do asal ya ay, dü üncesi, sofistlerin insansal de erlerin do aya ayk,r, bulundu u dü ünmesine dayanmaktad,r. Antisthenes, bu bak,mdan, ilk ö retmeni sofist Gorgias',n Elea ö retisinden yararlanm, t,r. Kinizm ö retisini, kurucusu Antisthenes'ten sonra Krates, Kseniades, Oneskrites, Sinop'lu Diogenes sürdürmü lerdir.

F,ç, içinde ya ayan Diogenes (.Ö. 412-323), Kinik dü ünürlerin en ünlüsüdür. Sokrates'in ö rencisi Atina'l, Antisthenes, bir hayli ya land, , s,rada, bütün dünya zevklerine ve özentili felsefelere s,rt çevirmi ti. Soylular aras,nda ve zevkli bir ömür sürerek ya land, , halde birdenbire do aya dönmü ,

do aya uygun ya amay, ye lemi ti. Köleler gibi giyiniyor ve zevk almaktansa ölmeyi ye lerim diyordu. Ö retmeninden ö rendi i erdem anlay, ,n, herkesin anlayabilece i bir dille anlatmaya ba lam, t,. Her türlü mal ve mülk edinmeye, kölelik ve aile kurumlar,na, din inançlar,na kar , ç,k,yor ve çevresindekilere iyilik ö ütleri veriyordu. Tutuklanm, bir kalpazan,n o lu olan Sinop'lu bir genç, Diogenes, ona yana t, , zaman kendisinden hiç ho lanmam, ve sopayla döverek onu kovmu tu. Diogenes direndi ve Antisthenes'in mesihvari sözlerine uyarak her eyden el etek çekip bir köpek gibi ya amaya ba lad,. Ö retiye köpeksi ad, verilmi se herhalde Diogenes yüzündendir. Ölüleri gömmek için kullan,lan toprak bir kap içinde ya ,yor ve felsefesini eylemiyle geli tiriyordu. Diogenes, Antisthenes'in akl,ndan bile geçirmed i bir biçimde bütün gelene i yads,yarak her türlü ruhsal ve bedensel isteklere s,rt çevirmi , kendisini do an,n içinde do al bir varl,k gibi özgür k,lm, t,. Gerçek erdeme böylesine bir özgürlükle var,labilece i kan,s,ndayd,. Antisthenes'in erdem ö ütlerinden çok Diogenes'in bu eylemsel felsefesi halk aras,nda tutunmu ve Krates, Kseniades, Oneskrites vb. gibi köpeksi dü ünürler yeti mi tirö.

Sinik bireyler, erdemli olmay, bilgelikten üstün tutmalar, ve ço unlu un de erlerini, yasalar,n,, geleneklerini ele tirmeleri ve sorgulamalar, ile tan,nmaktad,r (Mantere ve Martinsuo, 2001: 4). Sinizm, ba lang,çtan itibaren bir ya am biçimi oldu u kadar bir felsefe de olmu tur. Sinik ki iler geleneklerin, al, ,lm, düzenin do al olmad, ,na ve bundan kaç,n,lmas, gerekti ine; ba ,ms,zl, ,n, kendine güvenin iyi bir ya am, olu turdu una inanmakta, sosyal ya am standartlar,n, reddetmektedir. Nitekim Diyojen de ev yerine bir f,ç,da ya amay, tercih etmi tir. K,sacas, gerçek sinikler, toplumun uygulamalar,n, a a ,layarak bunu hareketlerle ve kelimelerle de ifade etmi tir (Dean vd, 1998: 342).

Sinik bilgi, ki isel-özel tutum ve dü üncelerden daha çok örgütsel nedenler üzerine odaklanmakta, örgütsel de i im sürecinin ve örgütlerin bir parças, haline

gelmektedir. Nitekim sinik bilgi, örgütsel de i imin planlay,c,s, ve sonucudur (nce ve Turan, 2011:105). Yap, olarak birbirinden farklı ele al,nan genel sinizm, bireyin ki ili inden kaynaklan,rken, örgütsel sinizm bireyde sinik tutumun olu mas,na neden olan örgütsel unsurlar, dikkate al,r (Tokgöz ve Y,lmaz, 2008: 285). Her ne kadar sinizmin askeri, devlet ve hegemonya gücü, cinsel, t,bbi, dini ve bilgi sinizmi gibi pek çok çe idi bulunsa da (Arslan, 2012: 13), bu çal, mada hizmet sektörü kapsam,nda yer alan otel i letmeleri çal, anlar,n,n sinizm alg,lar,n, ortaya koymak amac,yla öörgütsel sinizmö incelenmi tir.

1.3. ÖRGÜTSEL S N ZM KAVRAMI

Günümüzde davran, bilimleri alan,nda önem te kil eden konulardan biri olan sinizm, örgütün yönetim uygulamalar,n,n hatal, ve ba ar,s,z olu u sonucunda ortaya ç,kan örgütsel problemler, i görenlerde örgütlerine kar , güvensizlik, tedirginlik, üphe, yabancı,la ma gibi benzeri birçok olumsuz tutum ve davran, lara neden olmu tur (Gül ve A ,röz, 2011: 28).

Örgütsel sinizm ile ilgili yap,lan çal, malar, 1980di y,llar,n sonunda ve 1990d, y,llar,n ba ,nda geli meye ba lam, t,r. Bu anlamda örgütsel sinizm kavram,, Kanter ve Mirvis (1989) taraf,ndan yaz,lm, ve örgütte sinizmin yayg,nla ma nedenlerini ortaya ç,karmaya yönelik kitap ile birlikte ortaya ç,km, t,r. Sonras,nda Amerikan kamuoyu, firma yöneticileri ve politikac,lar, sinizmin etkilerini tart, maya ve incelemeye ba lam, t,r (James, 2005: 18). irket skandallar,, sinizm kavram,n, dergi, gazete ve internet ortam,na ta ,m, t,r. Kavram, Dilbert ilkesi ile de medyada popüler olmu , mizahi bir boyut kazanm, ve örgütlerde ço unlukla ilgisiz ve/veya yetersiz liderlere yönelik bir kavram olarak ele al,nm, t,r (Wanous vd., 2000: 132). Dilbert arac,l, , ile Amerikan firma yönetimi sinik bir bak, aç,s,yla ögölünç yönetimö, ömutsuz çal, anlarö eklinde resmedilmi tir. Adams÷,n öDilbert lkesiö eklinde 1996-ıa kitapla t,rd, , i yerlerindeki uygulamalara mizahi bir gözle bakmas,, 1957 y,l,nda C. N. Parkinson-ın öParkinson Kanunuö ve 1971 y,l,nda L. J. Peterçın öPeter lkesiö isimli kitaplar,n,n devam, eklindedir (Ak,n, 2001: 1).

Örgütsel sinizm konusunda yapılan ara t,rmalarda, öçal, anlar,n örgütlerine duyduklar, olumsuz tutumlar,n kayna , nedir?ö sorusunun yan,t,n, aranm, ve bu amaçla örgütsel sinizmin farklı alanlarda farklı tan,malar, yapılm, t,r. Bu anlamda sinizmin, genel olarak bireyleri, toplumsal örgütleri, bireylerin mesleklerini, örgütlerdeki tepe yönetimini ve örgütsel de i im çabalar,n, kapsayan birkaç hedef üzerine odakland, ,na dikkat çekilmi tir (Turan, 2011: 84). Örne in Abraham (2000), bu olumsuz tutumlar,n nedenini; do ruluk, dürüstlük, adalet, samimiyet ve içtenlik ilkelerinden yoksun olmakla aç,kklam, t,r (Abraham, 2000: 269). Mirvis ve Kanter (1991: 61) ise örgütlerin de sinik özelli e sahip olabilece ini belirtmi tir. Buna göre sinik örgütlerin özelliklerini ödaldat,c, ve sömürüye dayalı uygulamalar içinde olan, i görenleriyle tek yönlü ileti im kuran, sınırlı bir ekilde davranan ve i görenlerine ikiyüzlü politika izleyen yöneticileri destekleyen ve bencilce de erleri somutla t,ran örgütlerö ekinde belirtmi tir. Sonuçta sinizmi olu turan kuramsal temellerle yeni sinizm kavramlar, geli tirilmi tir (Turan, 2011: 84).

Ara t,rmacılar taraf,ndan farklı alanlarda ara t,r,lan sinizm, bazı mesleklerle, örgütlerle ya da yöneticilerle ili kilendirilmi tir. Örne in yapılan ilk çal, malarından Cook ve Medley (1954) öMinnesota Çok Yönlü Ki ilik Envanteriö ile sinizmi bir ki ilik özelli i ve ba kalar,na kar , olan güvensizlik olarak ele alm, t,r. Kanter ve Mirvis (1989) ise kavram, genel anlamda de erlendirmi , sosyal ve örgütsel sorunlarla ili kilendirmi tir. Daha özel bir yapıda ele al,nd, ,nda ise, Niederhoffer (1967)ön çal, mas,ndan yararlan,larak, özellikle polis memurlar, aras,ndaki sinizmi ölçmek için yapılm, en az 30 çal, ma bulunmaktadır (Wanous, 2000:133). Bunlarla birlikte Andersson ve Bateman (1997: 464)ön,n sinizm ile ilgili yapm, oldu u çal, ma ise ki inin çal, t, , örgüte, i letme yöneticilerine ve genel olarak insan do as,na yönelik olarak ele al,nm, , bu anlamda konu hem genel hem de özel yapıda incelenmi tir. Tokgöz ve Y,lmaz (2008: 286) örgütsel sinizm tan,malar,n,n kavramsalla t,r,ma a amas,nda bazı temel güçlüklerin ya and, ,n,, bunun da nedeninin yapı,n,n karma ,k bir süreç olma özelli inden kaynakland, ,n, belirtmi tir. Örgütsel sinizm kavramlar, incelendi inde Andersson (1996: 1397), örgütsel sinizmi ki i, grup, ideoloji, sosyal yetenekler veya kurumlar,n güvensizli ine yönelme ve k,zg,nl,k, hüsrana, hayal kırıklı , ile nitelendirilen genel veya özel tutumlar olarak

tanımlanmaktadır. Brandes (1997) örgütsel sinizmi, birçok birey tarafından paylaşılan üpheler içinde tanımlarken (akt. Erdost vd, 2007: 514); Johnson ve Kelly (2003: 629)ye göre örgütsel sinizm, çalışan örgütün bütünlükten yoksun olduğu inancının sonucudur. Bu sonuçta ortaya çıkan ve deneyimler sonucu gelişen bir öğrenimdir. James (2005: 8) ise, örgütüne ilişkin tutumlarla bağlantılı olarak, bir kişinin olumsuz inançlarla, duygularla ve ilişkili davranışlarla karakterize ettiği ve çevresel etkenlerle de ilişkili olan sosyal ve kişisel deneyimlerin geçmişine bir cevap olarak tanımladığı örgütsel sinizmi, Bernerth vd. (2007), bireylerin örgütlerinin ahlaki bütünlükten yoksun olduğunu ve hakkaniyet, dürüstlük ve samimiyet gibi ilkelerin örgütsel çıkarlar lehine feda edildiği yönündeki inançlar olarak ifade etmiştir (akt. Özler vd., 2010: 49). Benzer şekilde Helvacı ve Çetin (2012: 1477) de örgütsel sinizmi, çalışanların örgütün kararlarına karşı bir inançsızlık ve niyetlerine güvenmeme ve yöneticilerinin gerçek karakterlerini yansıtmadıkları yönünde olan inanç olarak tanımlamaktadır.

Sinizm kavramının literatürde oldukça fazla tanımla bulunduğu, bulunmaktadır. Ancak bütün bu tanımların temel ortak noktası, kavramın olumsuz bir anlamı taşımasıdır (Özler ve Atalay, 2012: 417). Literatürde yer alan örgütsel sinizm kavramları, Tablo 1.1'de görülmektedir.

Tablo 1.1: Örgütsel Sinizm Tanımları,

| Yazar | Yıl | Örgütsel Sinizm Tanımı, |
|--|------------|---|
| Goldner, Ritti ve Ference | 1977 | Sinik bilgi, örgütsel faaliyetler, kararlar ve yöntemlerdeki özcilik davranışlarındaki iyiliğin reddedilmesidir. |
| Kanter ve Mirvis | 1989-1991 | Sinizm, bencilliğin insanın doğasında olduğu inancını yansıtan bir kişilik özelliğidir. |
| Bateman, Sakano ve Fujita | 1992 | Sinizm, otoriteye ve örgütlere karşı olumsuz ve güvensiz bir tutumdur. |
| Guastello, Rieke, Guastello ve Billings | 1992 | Sinizm, sadece bir kişiyi tutumu değil; bir bütün olarak ya da üzerine bir bakış açısıdır. |
| Wanous, Reichers ve Austin | 1994 | Sinizm, gelecekte düzenlenecek örgütsel değişikliklere karşı, başarısız olunamayacağı; de ilişkili gerçekleştiren yöneticilerin ise yetersiz olduğu inancını kapsamaktadır. |
| Andersson | 1996 | Sinizm, bir kişiye, bir gruba, ideolojiye, sosyal geleneğe ya da örgütlere karşı, hüsrana, hayal kırıklığı ve olumsuz duygularla ya da bütün bunların (kişinin, grubun) |

| | | |
|--|------|---|
| | | güvensizli i ile ekillenen genel ve özel bir tutumdur. |
| Reichers, Wanous ve Austin | 1997 | Örgütsel de i im ile ilgili sinizm, de i ikli i gerçeikle tiren liderlere olan güven kayb,, onlar, tembel ve yetersiz olarak nitelendirme ve de i iklik çabalar, ile ilgili ba ar, olas,l, , hakk,ndaki kötümserlik kavramlar,n, kapsamaktad,r. |
| Dean, Brandes ve Dharwadkar | 1998 | Örgütsel sinizm, örgütün bütünlükten yoksun oldu u inanc,n, kapsayan bir tutumdur. Örgüte kar , olumsuz duygular ve küçük dü ürücü, ele tirel davran, lar, kapsamaktad,r. |
| Turner ve Valentine | 2001 | Sinizm, güvensizli in güçlü düzeylerini, dü manca bir ekilde ku ku duymay, ve ba ka insanlar,n dürtülerini karalamay, kapsayan ahlaki karar vermenin hem genel hem de özel boyutu olarak tan,m lanmaktad,r. |
| O'Leary | 2003 | Sinizm, adaletsizlik kavram,n,n bir anlat,m,d,r. Sinizm ile ilgili anlat,mlarda, yönetimin uygulamalar,na olan derin hayal k,r,kl, , mevcuttur. |
| Johnson ve O'Leary-Kelley | 2003 | Çal, anlar,n, örgütlerinin bütünlükten yoksun oldu u inanc,n, ta ,d,klar, zaman ortaya ç,kan kavram,d,r. |
| O'Brien, Halsam, Jetten, Humphrey, O'Sullivan Postmes | 2004 | Sinizm, psikolojik kaç, ,n ve serbestli in bir çe ididir. |
| Stanley, Meyer ve Topolnytsky | 2005 | Sinizm, bir karar ya da eylem için ba kalar,n,n belirtilen ya da i aret edilen güdülerine inanmama olarak tan,m lanmaktad,r. |
| Urbany | 2005 | Sinizm, olumlu eyler hakk,nda olumsuz yorumlar, ve duygular,, özellikle de as,l karar verme a mas,nda örgütün de erli ifadelerinin olumlu etkisinin reddedilmesini yans,tmaktad,r. |
| Valentine ve Elias | 2005 | Sinizm, i örgütlerinin ya da di er toplumsal örgütlerin, ahlaki de erleri hiçe sayd, ,na ve sadece kendilerine hizmet ettiklerine ili kin inanç,r. |
| Cole, Bruch ve Vogel | 2006 | Sinizm, i veren örgütün de erlerinin, eylemlerinin ve güdülerinin ele tirilmesinden kaynaklanan bir tutumdur. |

Kaynak: Naus, A.J.A.M. (2007) Organizational Cynicism on The Nature, Antecedents, and Consequences of Employee Cynicism Toward The Employing Organization, (Yay,nlanmam, Doktora Tezi), Maastricht University, Maastricht, s.15-24.

Örgütsel sinizmle ilgili olarak yukarıda da belirtildi i gibi birçok tan,m yapılm, olmakla birlikte en yaygın kullanılan tan,m Dean vd. (1998)ø nin tan,m,d,r. Dean vd. (1998: 345)ø göre örgütsel sinizm kavram,, i görenin onu istihdam eden örgüte kar , geli tirdi i negatif tutumlar olarak tan,m lanmakta ve bu tutumlar, farklı boyutlarda ele almaktadır.

1.4. ÖRGÜTSEL SINIZM N ZM N BOYUTLARI

Örgütsel sinizm, bir kişinin çalıtı, örgüte yönelik bilişsel, duygusal ve davranışsal olarak üç boyutu kapsayan olumsuz bir tutum olarak tanımlanır (Dean vd. 1998: 345). Tutum, kişilerin belirli nesnelere karşı edindikleri tecrübeler sonucu, düzenli tavırlar, diğer bir ifade ile o nesnelere karşı olan davranış biçimleridir. Bir bakımla göre ise tutum, öbir kimse, nesne ya da durumla ilgili oldukça organize ve sürekli olan inanç ve duygulardır (İmrek vd., 2005: 53).

Ajzen (2001: 28) göre tutum kavramı, psikolojik objenin iyi- kötü, yararlı-zararlı, keyifli-keyifsiz, sevimli-sevimsiz olarak atfedilmesine yönelik kısaca bir de erlendirir. Lambert (1964) göre ise tutum: *öbireyin insanlar, gruplar, sosyal konular ve daha genel olarak herhangi bir çevresel olayla ilgili örgütlenmiş ve tutarlı, bir düşünce, duygu ve tepki biçimidir*. Bu tanımda da görüldüğü gibi tutum sadece bir davranışla değil, aynı zamanda düşünce ve duygular da yansıtılmaktadır. Bu bakımda, tutumların (a) bilişsel, (b) duygusal ve (c) davranışsal olmak üzere üç ögesi bulunmakta ve bu öğeler arasında tutarlılık olduğu kabul edilmektedir. Buna göre tutum, bireyin herhangi bir konu hakkında bildikleri (bilişsel öğe), bu konuya nasıll bir duyguyla yaklaşım, (olumlu, olumsuz, nötr) ve buna karşı nasıll bir tavır ortaya koyacağını, (davranışsal öğe) belirlemektedir. Bireyin bir nesne, durum ya da kişi hakkında bilişsel, duygusal ve davranışsal anlamda ortaya koyduğu durumu onun tutumunu yansıtmaktadır. Dolayısıyla da tutumun oluşması için söz konusu üç öğe arasında uyumlu bir ilişki olmak zorundadır (Necoğlu, 2010: 9-20).

Bilişsel öğe; tutumun inançlara ve bilgiye dayanan kısmıdır (Köklü, 1995: 82). Diğer bir ifade ile bireyin genellikle çevresindeki uyarıcılara ilişkin olarak yaşadığı deneyimlerden kaynaklanan alan bilgi birikimine dayanmaktadır (Necoğlu, 2010: 25).

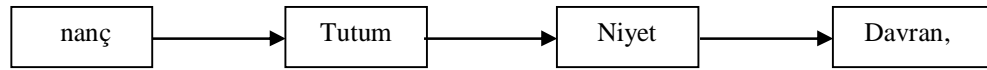
Duygusal öğe; olumlu ya da olumsuz hisleri ifade etmektedir (Köklü, 1995: 81). Herhangi bir konu hakkında sahip olunan bu olumlu ya da olumsuz duygular, kişinin daha önce o konu ile ilgili edinmiş olduğu tecrübesine bağlıdır (Barut, 2005: 300). Buna göre diğer herhangi bir uyarıcıya karşı, bireyde olumlu ya da olumsuz duygular oluşumu sağlansın, bunun anlamı, bireyin bu uyarıcılarda daha önce bir ilişki

olmu ve o ili ki, dolay,s,yla da deneyimler sonucunda bunlar, kabullenmi ya da reddetmi tir. Birey ne zaman bu uyar,lar, an,msasa olumluluk ya da olumsuzluk içinde olacak ve dolay,s,yla söz konusu uyar,lar,n an,msanmas, o tutum konusuna yönelik tepkilerin de ayn, ekilde olumlu ya da olumsuz olmas,na neden olacakt,r (nceo lu, 2010: 21).

Davran, sal ö e ise; bireyin tutumun konusuna yönelik belirli bir davran, ta bulunma e ilimidir. Di er bir ifade ile bireyin, bili sel ve duygusal ö elere uygun olarak hareket etmesidir (Güler vd., 2001: 2). Nitekim bu davran, e ilimleri, söz ya da hareketlerde gözlenebilmektedir (nceo lu, 2010: 25).

Örgütsel sinizmin bir *tutumø* olarak ifade edilmesi, tutuma ait özelliklerin ayr,ca örgütsel sinizimde de bulundu u anlam,na gelmektedir. Bu özelliklerden biri de tutumun, inançla ba layan ve mümkün oldu unca davran, la sona eren dü ünçe-davran, sürecinin bir bölümü olmas,d,r (Delken, 2004: 11). Bu süreç ekil 1.1'de gösterilmi tir.

ekil 1. 1: Tutum Süreçleri



Kaynak: Delken, M. (2004) *Organizational Cynicism: A Study Among Call Centers*, University of Maastricht Faculty of Economics and Business Administration Department of Organization and Strategy, s.11

Buna göre örgütsel sinizm kavram,n,n da çok boyutlu oldu u dikkate alınmal,d,r (Brandes ve Das, 2006: 237). Dean vd. (1998) örgütsel sinizmi, bir ki inin çal, t, , örgüte yönelik üç boyutu kapsayan olumsuz bir tutum olarak tanımlam, t,r. Buna göre örgütsel sinizmin örgütün dürüstlükten yoksun oldu una dair *inanç*, örgüte yönelik *negatif bir duygu* ve bu inanç ve duygularla tutarlı olarak örgüte yönelik *alay,c, ve ele tirel davranma e ilimi* olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır (s.345). Örgütsel sinizm tutumu içinde bulunan bireylerin, bu boyutlardan biri ya da daha fazlas, ile örgütsel sinizmi ya amalar, mümkündür. inanç (bili sel), duygusal (duyu sal) ve davran, sal boyutlar kapsam,nda, örgütsel sinizm tutumunun incelenmesi, inançlar ve duygularla ba layan ve daha sonra muhtemelen

davranışa dönüşebilecek olan sürecin ortaya çıkmasında önemlidir (Sarı ve Özü, 2012: 1096).

1.4.1. Bilişsel (inanç) Boyut

Örgütsel sinizmin ilk boyutu, örgütün bütünlükten yoksun olduğuna dair inançtır (Dean vd.1998: 345). Diğer bir ifade ile çalışanlar, örgütün kararlarına karşı bir inançsızlık ve niyetlerine güvenmeme ve yöneticilerinin gerçek karakterlerini yansıtmamaları, inancın olarak tanımlanmaktadır (Helvacı, ve Çetin, 2012: 1477).

Örgütsel sinizm, bireylerin örgütlerinin ahlaki bütünlükten yoksun olduğunu ve hakkaniyet, dürüstlük ve samimiyet gibi ilkelerin örgütsel çıkarlar lehine feda edildiği yönündeki inançlar, olarak tanımlanmaktadır (Bernerth vd., 2007) sinizm, davranışlar ve insan güdülerinin iyiliği ve samimiyeti ile ilgili inançsızlığa olan eğilim haline gelmektedir. Bu nedenle sinikler; çalışanlar, örgütlerde yapılan uygulamaların adalet, dürüstlük ve samimiyet gibi unsurlardan yoksun olması nedeniyle, kendilerine ihanet edildiğine inanmaktadır (akt. Özler vd., 2010: 49).

1.4.2. Duyusal (Duygusal) Boyut

Örgütsel sinizmin ikinci boyutu olan duygusal boyutun bileşenleri Abrahamson'a göre (2000: 269), küçümseme, şikâyet, öfke ve utanç gibi olumsuz duyguların kuvvetli bir şekilde uyarılması, sonucu olmaktadır. Dean vd. (1998: 346) bu anlamda örgütsel sinizmde örgüt hakkında tarafsız düşüncede bulunulmamasına rağmen, örgüte kuvvetli duygusal tepkiler verilmektedir. Bu duygular Izard'ın (1977) her biri hafif ve güçlü olmak üzere dokuz temel duygu olarak tanımladığı ifadelerinden alınmıştır. Bunlar (a) İlgisizlik-Heyecan, (b) Hıçkırık-Çok Sevinme, (c) Açlılık-Ürkeme, (d) Şikâyet-Keder, (e) Öfke-Hiddet, (f) Beklenmedik-Nefret, (g) Küçümseme-Açlılık, (h) Korku-Dehşettir. Buna göre, örgütsel sinizmin duygusal boyutu, Izard'ın (1977) belirttiği olduğu bu duyguların bazıları, içermektedir. Zira sinik bireyler örgüte karşı küçümseme ve öfke gibi hislere kapıldıkları gibi örgüt hakkında düşündükleri zaman şikâyet, beklenmedik ve utanç yaşıyabilirler. Bundan dolayı, sinizmin çeşitli olumsuz duygularla ilişkili olduğu

söylenbilir (Dean vd., 1998: 346). Buna göre Mantere ve Martinsuo (2001:5), sinizmin hayal kırıklığı, ve ümitsizlik gibi olumsuz duygular içindeyken de gözlenebildiğini belirtmiştir.

1.4.3. Davranışsal Boyut

Örgütsel sinizmin son boyutu olan davranışsal boyut, olumsuz ve genellikle küçümseyici davranışsal özelliklerdir. Çalışanlar sinik tutumlarını ifade etmek için mizah, özellikle alaycı mizah kullanırlar. Örgütün geleceği ile ilgili kötümser tahminlerde bulunma eğiliminde de olabilirler (Dean vd.1998: 346). Ayrıca sinik bireyler, açıkça ya da gizli olarak örgüte karşı eleştirilerde bulunabilirler ve örgütün dürüstlükten yoksun olduğunu düştüncesini direkt eleştirebilirler gibi anlamlı, bakış açısı küçümseyici tavırlar ya da sesler gibi sözsüz olarak da ifade edebilirler. Örgütlerde liderler, bireysel çıkarları göz önünde bulundurmamak için doğruluk, dürüstlük, samimiyet, içtenlik gibi ilkelerden yoksun oldukları için böylece, örgüt içinde gizli olan güdüler ve hilelere dayanan davranışlara neden olurlar (Abraham, 2000: 270).

1.5. ÖRGÜTSEL SINİZMİN TÜRLERİ

Literatürde sinizm kavramı incelendiğinde, kavram farklı boyutlarla ele alınmaktadır. Bu anlamda Abraham (2000)'ün sosyal sinizm, Andersson (1996)'nın çalışkan sinizmi ve Berman (1997)'ün vatandaş/yurttaş sinizmi gibi kavramlar, örnek olarak sayılabilmektedir. Dean vd (1998: 342) sinizm kavramını beş farklı boyutta belirtmiştir. Bunlar; kişisel sinizmi, mesleki sinizm, çalışkan sinizmi, toplumsal sinizm ve örgütsel değerim sinizmidir. Bu sinizm türleri Tablo 1.2'de görülmektedir.

Tablo 1. 2: Örgütsel Sinizm Türleri

| Sinizm Türleri | Eylem | Hedef | Ba lam | Zaman |
|--------------------------|-------------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| Ki ilik Sinizmi | Ac,mas,zl,k Öfke | nsan Do as, | | De i mez |
| Çal an Sinizmi | Ac,mas,zl,k Hayal k,r,kl , | Her ey | Olas, De i im htimali | De i ken |
| Mesleki Sinizm | Uzakla ma K,nama | Mü teriler | Hizmet Organizasyonlar, | De i ken |
| Toplumsal Sinizm | Yabanc,la ma Çaresizlik | Kurumlar | | De i ken |
| Örgütsel De i im Sinizmi | Hayalk,r,kl , Karamsarlık | De i im | Ba ar,s,z De i im | De i ken |

Kaynak: Delken, M. (2004) "Organizational Cynicism: A Study Among Call Centers", University of Maastricht Faculty of Economics and Business Administration Department of Organization and Strategy, s.15.

1.5.1. Ki ilik Sinizmi

Abraham'a (2000: 270) göre ki ilik sinizmi, insan davran, n,n genellikle olumsuz alg,s,n, yans,tan, do u tan gelen, sabit bir sinizm türüdür. Ki ilik sinizmi, ki ileraras, zay,f ili kiler ve küçümseyici, alayc, tav,rlar taraf,ndan nitelendirilir. Genelleme yap,ld, nda dünya; sosyal ili kilerde güzel ileti im kurmakta aciz, dürüst olmayan, i birlikçi, önemsemeyen ve bencil insanlarla doludur. Bunun sonucunda sald,rganlık olmasa bile ki ide ac,, kin, darg,nlık, al,nma ve hile gibi olumsuz durumlar görülebilmektedir.

1.5.2. Toplumsal Sinizm

Toplumsal sinizm, birey ve toplum aras,ndaki sosyal sözleşme ihlalinin ürünü olarak görülebilmektedir. Bir ki inin dü üncesi beklentilerinin kar ,lanmad, , yönünde ise, o ki i toplumsal sinizm ya ,yor demektir. Toplumsal sinizm ya ayan bireylerin beklentileri ilk ba larda daha gerçekçidir. Bu da i hayat,n,n vermi oldu u stres kapsam,nda daha az hayal k,r,kl , ya amalar,na neden olmaktadır (Abraham, 2000: 271-287).

1.5.3. Çalınan Sinizmi Gören (Çalınan) Sinizmi

Çalınan sinizmi, büyük şirketler, üst yönetim ve iş yerindeki ödüller bölümlere yöneliktir. Haksız, a u rama hissi, çalınan sinik bireyleri diğer çalışanlardan farklı kılmaktadır. Çalınan sinizm formunda iş gören ve iş veren arasındaki etiklik, adalet ve tarafsızlık unsurları, içeren psikolojik sözleşme ihlal edilmektedir (Abraham, 2000: 272). Bu noktada psikolojik kontrat, kişinin kendisi ve karşı taraf arasındaki karışıklık, değişim anlaşmaların artları, ortaya koyan kişinin inandırıcılığı (Rousseau, 1989; akt. Robinson ve Rousseau, 1994: 246). Psikolojik kontrat yükümlülükleri karşılandığında, kişi örgüt tarafından kendisine değer verildiğini hissetmekte ve olumlu tutumlar sergilemektedir. Aksi durumda ise kişi örgüte olan bağlılığını, sorgulamakta, ilişkilerinin geçici olduğunu düşünmektedir (Lester vd, 2007: 192).

1.5.4. Örgütsel Değişim Sinizmi

Örgütsel değişim sinizmi, değişim mücadelelerinin başarısızlığına, geleceğe yönelik değişim çabaları için karamsarlık, bir tepki ve değişimi gerçekleştireceklerin yetersiz ve tembel olduklarına dair bir inançtır (Abraham, 2000: 272; Reichers vd., 1997: 48). Reichers vd. (1997: 49), örgütsel değişim sinizminin önemine değinmiştir. Buna göre örgütsel değişim sinizminde, sinik bireylerin değişimi desteklememesi durumunda, kişiler kendi yargılarına oturma potansiyelindedir. Bireylerin destek vermemesi, başarısızlığa da çok az bir başarıyla sonuçlanabilmektedir. Örgütsel değişim sinizmi iş yaşamındaki diğer yönlerine de yansıtılabilmekte ve bu kişiler işe karşı, bağlılıklarına da motivasyonları kaybetmekte, işe devamsızlıklar ve işe karşı olan ikâyetleri artabilmektedir.

1.5.5. Mesleki Sinizm

Rol belirsizliği ile ilgili kararlara katılmama duygusuyla ilişkilidir (Sur, 2010: 19). Bazı hizmet sektörlerinde müşterilerle olan stresli ilişkiler, çalınanlar, duygusal ve fiziksel olarak zor durumda bırakılmaktadır. Abraham (2000: 273), mesleki sinizmin yaşanması neden olan etkenleri rol belirsizliği ve rol çatışması ile kişisel-rol çatışması olarak sıralamaktadır. Örneğin hizmet sektöründe, ilişkilerin problemler üzerine odaklanması, çoğu zaman geribildirimlerin olumsuz olması,

ba ar,s,zl,klar,n abart,lmas, ve rahats,z olan ki ilerinin olumsuz bir durumda i birli i içinde olmamalar, bu meslekte olanlar,n mesleki sinizm ya amalar,na neden olmaktadır. Mesleki sinizm, duygularda hissizlik, ayr,m, vurdumduymazl,k, bak,ms,zl,k gibi olumsuz unsurlarla tan,m lanmaktadır. Ki i-rol çat, mas, ise ki isel de erler ile örgütü de erlerinin çat, mas,yla ortaya ç,kmaktadır. Veznedarl,k, çocuk bak,c,l, , ve sekreterlik gibi baz, meslekler, ki inin gerçek olmayan duygular,n, göstermesini gerektirmektedir.

1.6. ÖRGÜTSEL S N ZM N NEDENLER

Sinizm özellikle otel, restoran ve bak,m-onar,m, bankac,l,k, e lence ve reklam sektörlerinde daha fazlad,r (Mirvis ve Kanter, 1991: 61). James ve Baker (2008:1); sosyal de i im ve örgütsel sinizm teorisi çerçevesinde bak,ld, ,nda kar ,lanmam, beklentiler, tutulmam, sözler ve uygun olmayan kurumsal eylemler bireylerin i verenlerinin tutarl,l,k içinde oldu una dair inançlar,n,n kaybolmas,na ve örgütsel sinizmin geli mesine neden oldu u ileri sürmü tür.

görenlerin adaletsizlik alg,s,, tükenmi lik, mesleki doyum ve adanm, l,k düzeyleri, yöneticilerin liderlik anlay, , ile örgütsel de i imlerin yanl, yönetimi, çal, anlar,n örgüte yönelik tutumlar,n, etkilemektedir. Örgüte yönelik olumsuz bu tutumlar, örgütsel sinizm kavram,n, yaratmaktadır (Sa ,r ve O uz, 2012: 1095)

Mirvis ve Kanterø (1991: 52) göre çal, anlarda sinik bak, aç,s,na neden olan üç temel unsur vard,r. Bunlardan birincisi, toplum, kurumlar, otorite ve gelecek ile örtü en bireyin veya bir ba kas,n,n gerçekçi olmayan yüksek beklentilerinin olu mas,d,r. kincisi, bireyin kendisi veya bir ba kas, ile ilgili hüsrana u ramak ve yenilginin sonucundaki duygulard,r. Üçüncü unsur ise hayalk,r,kl, ,na u rat,lmak veya bireyin kendisini hayalk,r,kl, ,na u ratmas, ile ba kalar, taraf,ndan aldat,lmak veya kullan,lmak duygusudur.

Örgütsel sinizmin olu mas,n, sa layan birtak,m ki isel ve örgütsel etkenler bulunmaktadır. Buna göre ba l,ca ki isel etkenler olarak; *ya* (Mirvis ve Kanter, 1991: 56; Andersson ve Bateman, 1997: 460; James, 2005: 97; Erdost vd., 2007: 522, Tokgöz ve Y,lmaz, 2008: 302, Elfiti vd., 2008: 12; F,nd,k ve Erye il, 2012:

1253), *cinsiyet* (Lambert, 1991: 342; Mirvis ve Kanter, 1991: 56; Lobnikar ve Pagon, 2004: 7), *medeni durum* (Delken, 2004: 51; Fındık ve Erye il, 2012: 1253), *e itim düzeyi* (Mirvis ve Kanter, 1991: 56; Delken, 2004: 21; Tokgöz ve Yılmaz, 2008: 283-300); *gelir düzeyi* (Mirvis ve Kanter, 1991: 56; Delken, 2004: 22) ve *hizmet süresi* (Delken, 2004: 25; Lobnikar ve Pagon, 2004: 7; James, 2005: 62) sayılabilir. Örgüt ya da yapıları ile ilgili olarak ise; *düyük örgütsel performans, anı ve acımasız iten çakarmalar* (Andersson ve Bateman, 1997: 451), *psikolojik sözleşme ihlali* (Delken, 2004:18), *adalet* (Özler vd., 2010: 49), *uzun çal, ma saatleri, etkin olmayan liderlik ve yönetim, yo un i temposu, örgütsel küçülme* (Cartwright ve Holmes, 2006: 201), *stres ve a r, rol yükü, ki isel ve örgütsel beklentilerin kar lanmamas,, yetersiz sosyal destek, yetersiz terfi, örgütsel karma klık, karar almada etkili olamama, ileti im eksikliği* sayılabilir (Andersson, 1996: 1405, Reichers vd., 1997: 51). Nitekim mevcut çal, mada örgütsel sinizmin nedenleri olarak ki isel etkenlerden ya , cinsiyet, medeni durum, e itim düzeyi, gelir ve hizmet süresi; örgütsel etkenlerden ise psikolojik kontrat ihlali ve örgütsel adalet kavramları ele alınmıştır.

1.6.1. Örgütsel Sinizmi Olu turan Ki isel Etkenler

Literatürde genel olarak ki isel özelliklerin, örgütsel sinizm üzerindeki etkilerinin zayıf olduğu belirtilmekle birlikte (Cartwright and Holmes, 2006: 200; Delken, 2004: 8) yapıları baz, çal, malarda ise birtakım ki isel özelliklerin örgütsel sinizm üzerinde etkili olduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda ki isel etkenlerin, örgütsel sinizm ara tırmalarında kontrol ya da araç, de iken olarak kullanıldı, , belirtilmektedir (Karacao lu ve nce, 2012: 79; Delken, 2004: 8).

Çal, anları, n örgütsel sinizme etki eden ya durumıyla ilgili olarak Mirvis ve Kanter (1991: 55) yaptıkları çal, mada 18-24 ya arası çal, anlardan % 54ünün; 25-30 ya arası çal, anlardan % 48ünün; 35-54 ya arası çal, anlardan % 45ünün ve 55 ya ve üstü çal, alardan ise % 56nın sinik olduğunu belirtmektedir. Genç çal, anları, n sinizm ya amaları, n neden olarak ise, beklentilerinin para ve mali başarıyla ili kili olması ile açıklanmaktadır. 55 ya ve üstü çal, anları, n sinizm

ya amalar,n,n nedeni ise, bu ya taki çal, anlar,n daha az e itim görmeleri, di er ya gruplar,na göre daha az ücret almalar, ve daha fazla endi e/kayg, ya amalar,d,r.

Çal, anlar,n cinsiyeti ve örgütsel sinizm ili kisine bak,ld, ,nda, Mirvis ve Kanter (1991: 59), kad,n çal, anlar,n di er çal, anlara kar , daha iyimser oldu unu ve erkeklerin ve erkek çal, anlar,n kad,n çal, anlara göre daha sinik oldu unu vurgulamaktad,r. Buna kar ,n Lobnikar ve Pagon (2004: 7) ise kad,n çal, anlar,n sinizm düzeylerinin erkek çal, anlara göre daha yüksek oldu unu ve bunun nedenini kad,nlarda ma duriyet duygusu ve örgütün belirledi i kurallara güvenmemeleri olarak belirtmektedir.

Çal, anlar,n medeni durumu ve örgütsel sinizm ili kisi kapsam,nda Delken (2004: 51) çal, anlar,n bekâr ya da evli olmalar,n,n örgütsel sinizmi etkileyebilece ini belirtmektedir. Buna göre bekâr çal, anlar,n erkek çal, anlara göre sinizm düzeyleri daha yüksektir.

Di er bir ki isel özellik olan çal, anlar,n e itim düzeyi ele al,nd, ,nda, Delken (2004: 21)œ göre herhangi bir örgütte çal, anlar benzer i leri yapsa da çal, anlar,n e itim düzeyi birbirinden farklı olmaktadır. Buna göre çal, anlar,n e itim düzeyi artt,kça örgütsel sinizm düzeyleri de artmaktadır. Çünkü e itim seviyesi yüksek çal, anlar alm, olduklar, e itimin yapt,klar, i için gerekli olmad, , dü üncesini ta ,maktadır. Benzer ekilde Mirvis ve Kanter (1991: 58) daha az e itim alm, çal, anlar,n artlar, daha kolay kabullendikleri için örgütsel sinizm düzeylerinin dü ük oldu unu buna kar ,n e itim seviyesi yüksek çal, anlar,n ise beklentilerinin daha fazla olmas, nedeniyle sinizm düzeylerinin yüksek oldu unu belirtmektedir.

Çal, anlar,n gelir düzeyi ve örgütsel sinizme etkisi incelendi inde Delken (2004: 22) çal, anlar,n örgütten ald,klar, ücreti; i ba ,na ücret, saatlik ve sabit ücret olarak ay,rılmaktadır. Sabit ücret alan, uzun dönem çal, m, ve örgütten prim ve ödül alan çal, anlar,n, örgütsel sinizm ya amaya daha yatk,n oldu unu belirtmektedir. Buna göre gelir düzeyi yüksek çal, anlar,n örgütsel sinizm düzeyleri daha yüksektir. Buna kar ,n Mirvis ve Kanter (1991: 58) çal, anlar,n gelir düzeyi ile örgütsel sinizm

aras,nda ters yönlü bir ili kinin oldu unu ve gelir düzeyi dü tü ünde örgütsel sinizm düzeyinin yükselece ini belirtmektedir.

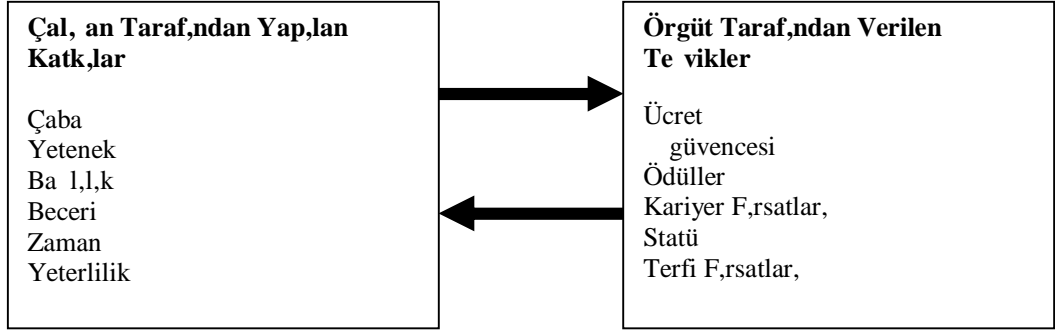
Son olarak ele al,nan demografik özelliklerden hizmet süresi ile ilgili olarak Lobnikar ve Pagon (2004: 7) polislik mesle inde uzun dönem ve ayn, pozisyonda çal, anlar,n k,sa süreli çal, anlara göre örgütsel sinizm düzeyinin daha yüksek oldu unu vurgulamaktad,r. Benzer ekilde Delken (2004: 25) çar, merkezi çal, anlar,na yönelik yapt, , çal, mada, çal, an,n hizmet süresi ve örgütsel sinizm aras,nda güçlü bir ili kinin oldu unu belirtmektedir. Buna göre i hayat,n,n ilk y,llar,nda örgütsel sinizmin yerine çal, anlarda iyimserlik duygusu egemen olurken, daha sonraki y,llarda ise örgütsel sinizm zirvesine ula maktad,r.

1.6.2. Örgütsel Sinizmi Olu turan Örgütsel Etkenler

1.6.2.1. Örgütsel Sinizm ve Psikolojik Sözle me hlali

Psikolojik kontrat, birey ile kar , taraf aras,nda kar ,l,kl, bir de i imin ko ullar,n, ve kurallar,n, belirten ki isel bir dü ünce olmakla birlikte taraflardan birinin gelece e yönelik bir söz verdi ine ve bir tak,m faydalar sunaca ,na inanmas, durumunda ortaya ç,kmaktad,r ve i veren ile i gören aras,nda geli en, sosyal mübadelenin bir biçimidir (Robinson ve Rousseau, 1994: 246; Johnson ve OøLeary Kelly, 2003: 628). Di er bir ifade ile psikolojik kontrat, çal, anlar,n i verenlerine ve i verenlerin de çal, anlar,na ne borçlu olduklar, konusundaki kar ,l,kl, alg,lamalar,n, ifade etmektedir (Baz vd., 2011: 82). Psikolojik kontrat ihlali ise birey taraf,ndan alg,lanm, vaatlerin yerine getirilmemesi durumunu kapsamaktad,r (Johnson ve OøLeary Kelly, 2003: 629).

ekil 1. 2: Psikolojik Sözleşmenin Yapısı,



Kaynak: Baz vd., (2011), verilen ve gören ilişkileri, . . .B Dergisi, Temmuz-Austos-Eylül Sayısı, 1(1), s.82.

ekil 1. 2'ye göre; birey çalışırken, örgütün gereksinimlerini karşılayabilmek için çaba ve zaman harcamakta bununla birlikte yetenek ve becerilerini sergileyerek örgüte bağlılık duymaktadır. Yapılan bu katkıların karşılığında ise örgüt bireye maddi ve manevi olarak (ücret, güvenlik, ödül, kariyer) gibi bazı tevakkül / vaatler sunmaktadır. şekilde gösterildiği gibi kişinin tarafında sunulan katkıların örgütün ihtiyaçlarını karşılaması, örgüt tarafından sunulan vaatlerin de bireyin ihtiyaçlarını karşılaması gerekmektedir. Bunu nedeni bireyin örgütün bir üyesi olmayı kabul ettiği zaman yeterli ücret alacağına ve gelişim fırsatları bulacağına ilişkin beklentileridir. Zira bu durumda hem birey hem de örgüt psikolojik sözleşmenin adil ve etik olduğunu algılıyor ise karşılıklı ilişkilerinden tatmin olacak ve bu ilişkiyi sürdürmekte istekli olacaklardır (Baz vd., 2011: 82). Buna göre örgütsel sinizm ve psikolojik sözleşme ihlali ilişkisi açısından bakıldığında çalışan, vaatlerin sürekli tekrarlandığını ve bunlar sonucunda gerçekleştiren beklentilerinin karşılanmadığını gördüğünde psikolojik sözleşme ihlal edilmiş olacak ve kişi çalışırken örgüte karşı güvenlik ve güvensizlik duyacaktır. Nitekim sözleşme ihlali sonrası hayal kırıklığı ve sonucunda örgütsel sinizm ortaya çıkacaktır.

Psikolojik sözleşme ihlali, çalışanın sinizminin belirleyicilerinden biridir (Andersson, 1996: 1404, Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003: 629). güvensizlik, zayıf iletişim, yönetsel yetersizlik, rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı yükü gibi nedenlere bağlı olarak kişisel nedenlerden ileri gelen psikolojik sözleşme ihlali, algılanan vaatlerin yerine getirilmemesini kapsamakta iken; örgütsel sinizm,

kar ,lanmayan beklentileri içermektedir (Andersson, 1996: 1404). Verilen sözlerin tutulmad, , alg,s, daha çok bili sel sinizme neden olurken, psikolojik sözle menin ihlal edildi i dü üncesi ise duygusal sinizme yol açmaktadır (Johnson ve O'Leary Kelly, 2003: 633).

1.6.2.2. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Adalet

Greenberg (1987)æ göre örgütsel adalet; çal, ma ortam,nda adaletin, bireye ve örgüte olan etkilerinin ortaya ç,karmas,n, sa layan ve çal, anlara örgüt içerisinde adaletli davran,l,p davran,lmamas,yla ili kili olan bir kavramd,r (s.9). Örgütsel adalet kavram,, çal, anlar,n alg,lad,klar, i yeri prosedürlerini, etkile imlerini ve ç,kt,lar,n,n örgüt do as, içinde adil olmas,n, ifade etmektedir. Bu alg,lar çal, an performans, ve örgütün ba ar,s, üzerinde olumlu ya da olumsuz etki yaratacak davran, ve tutumlar, iyi ve kötü olarak etkileyebilmektedir (Baldwin, 2006: 1).

Moormanæ (1991) göre örgütsel adalet, çal, anlar,n örgütlerde adil davran,l,p davran,lmad, ,n, belirledi i ile bu belirlemelerin i le ilgili di er de i kenleri ne ekilde etkiledi iyle ilgilidir. Örgütsel adalet kavram,, temelde iki boyut olarak aç,klanmaktadır. Bu boyutlar, çal, anlar,n elde etti i ç,kt,lar,n adaleti olan da ,t,m adaleti ile ç,kt,lar, belirlemeye yönelik i lemlerin adaleti olarak i lemsel adalettir (s. 845). Ancak örgüt psikologlar, örgütsel adaletin da ,t,m, i lemsel ve etkile imsel olmak üzere üç farklı boyutu olduğunu vurgulamaktadır (Baldwin, 2006: 1). Buna göre da ,t,m adaleti, ödül ve kaynaklar,n nihai da ,t,m,n, kapsamaktadır (Johns ve Saks, 2001: 113). Çal, anlar, kendi katkı,lar,n, abartma e iliminde olurken, di er çal, anlar,n katkı,lar,n, azaltmaya meyillidir. Bu da adil olmayan davran, lara maruz kald,klar, yarg,s,na neden olmaktadır (Stroh vd, 2002: 81). lemsel adalet ise al,nan kararlardan ziyade, bu kararlar,n nas,l al,nd, , ile ilgilenilmesidir (Greenberg ve Baron, 2003: 204). Üçüncü ve son boyut olarak etkile im adaleti, çal, anlar,n al,nan kararlar,n uygulanmas,nda kendilerine adil davran,l,p davran,lmad, , hissetmelerine yöneliktir (Kreitner ve Kinicki, 2004: 295).

Örgütsel adalet kavramı, genellikle, adalet olgusu ihlal edildiğinde ortaya çıkmakta ve hassaslaşmaktadır. Bu noktada kimi adaletsizlik durumları, aşağıdaki gibidir (Baldwin, 2006: 1):

- Aynılığı yapan kadın ve erkek arasındaki ücret farklılığı,
- Performans değerlendirilmelerinin, yapılan işlemlerle oldukça az ilgili kişiler tarafından yapılması,
- Yeni çalışmalar yapmak için kişisel envanterini kullanmak,
- Keyfi işten çıkarmalar.

Örgütsel sinizm, örgütlerinin dürüstlükten yoksun olduğunu ve adalet, içtenlik, doğruluk gibi ilkelerin örgütün çıkarlarına feda edildiğini ilkin bir inanç olarak tanımlanmaktadır (Bedeian, 2007: 11) ve örgüte yönelik güçlü olumsuz duygularla eleştirel davranışları kapsamaktadır (Abraham, 2000: 269). Bu duygu ve davranışlara sahip çalışanlar örgütsel ödüllerin adil bir şekilde dağıtılmadığını düşünmektedir (Anderson ve Bateman, 1997: 451). Bu açıdan ele alındığında, çalışanlar örgüt içerisinde kendilerine adil davranılmadığını algıladıklarında, çalışmaları örgüte karşı tatminsizliği, örgüte güvensizlik, örgüte bağlılıklarının azalması gibi olumsuz tutum ve davranışlarda bulunabilmekte ve sonuçta sinizm duygusu yaygınlaşabileceği düşünülebilir. Bu noktada Bernerth vd. (2007: 320-323) da, takım ve etkileşim adaleti ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü ilişkiyi saptamıştır. Buna karşın işlemsel adalet ve örgütsel sinizm arasında bir ilişkiyi saptanamamıştır. Bu bulgular, çalışanlar prosedürler konusunda yeterli düzeyde bilgilendirilmemesi ve çalışanların sendikaya üye olmaması, bu anlamda sinik bakış açıları, aslında prosedürlere yönelik olmaması ile açıklanabilir.

1.7. ÖRGÜTSEL SINİZMİN ÖNEMİ VE SONUÇLARI

Genel anlamda örgütlerde temel önemi insan olduğunu söylenebilir. Bir işletmenin kurulması, gelişmesi, sosyal sorumlulukları yerine getirebilmesi ve genel amaçlarına ulaşabilmesi onun etkin bir insan gücüne sahip olmasıyla mümkündür. İnsan gücünü geliştiren ve motive eden örgütler amaçlarına daha kolay ulaşırken; bunu barmayan örgütler, fiziksel kaynakları ve olanakları, ne kadar mükemmel

olursa olsun faaliyetlerini sürdüremez (Erdem, 2004: 36). İnsan, gelişmesine katkıda bulunmayan ve çalışmayan örgütlerde ve de i ten ç, karlımlar, adaletsiz ücret yönetiminin mevcut olduğu günümüzde ekonomik krizle beraber örgütsel sinizm tutumunun olumsuz etkileri, imkânsız hale gelebilmektedir. Bu açıdan ele alındığında örgütsel sinizmi, örgütler açısından önemli sonuçları da olabileceği düşünülmektedir (Delken, 2004: 19).

Örgütsel sinizm kavramı, literatürde *örgütsel destek* (Güzel vd., 2010; Tokgöz, 2011), *örgütsel güven* (Thompson vd., 2000; Özler vd., 2010), *örgütsel adalet* (Thompson vd., 1999; Bernerth vd., 2007; Tokgöz, 2011; Efeolu ve plik, 2011), *örgütsel direniş ve direnç* (Stanley, 2005), *lider sinizmi* (Rubin vd., 2009), *örgütsel bağlılık* (Reichers vd., 1997; Atwater vd., 2006; Bernerth vd., 2007), *iyi tatmini* (Reichers vd., 1997), *örgütsel politika* (Davis ve Gardner, 2004), *psikolojik kontrat ihlali* (Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003; Tükeltürk vd., 2009; Andersson, 1996; Delken, 2004), *performans* (Brandes ve Das, 2006), *iyi gören katılımlar*, (Brown ve Cregan, 2008) ve *örgütsel vatandaşlık* (Andersson ve Bateman, 1997) ve *yabancılaşma* (Abraham, 2000) kavramları ile ilişkilendirilmiştir. Ayrıca örgütsel sinizm kavramı, *tükenmişlik* sendromunun bir alt boyutu (Schaufeli ve Bakker, 2004; Bakker vd., 2005) olarak da ele alınmış ve incelenmiştir.

Örgütsel sinizmin örgütsel açıdan birçok olumsuz etkisinin olduğu görülmektedir. Bu çalışmada örgütsel sinizmin yaygın olarak incelendiği örgütsel vatandaşlık, iyi tatmini, psikolojik kontrat ihlali, örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık kavramları ile ilişkileri ve sonuçları ele alınmış, tartışılmıştır.

1.7.1. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Kavramının Azalması,

Organ (1988) göre; örgütsel vatandaşlık davranışı, bir biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve tam olarak dikkate alınmayan, fakat bir bütün olarak ele alındığında organizasyonun işlevlerini etkin bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı davranışlardır (Organ, 1997: 86). Örgütsel vatandaşlık kavramı, Organ (1988), tarafından beş boyut altında ele alınmış, tartışılmıştır (akt. Podsakoff vd., 1990; Tansky, 1993; MacKenzie vd., 1998; Eskew, 1993). Beş boyut altında ele alınan örgütsel vatandaşlık davranışında (a) özgecilik, işi ile ilgili sorunlarda

di erlerine yardım etme, (b) vicdanlılık, katıllık, kurallara uyma gibi konularda kiinin yapması, gereğinden daha fazlasını yapma, (c) sivil erdem, örgütün politik varlığı ile ilgilenmek ve katkıda bulunma ve (d) centilmenlik, ikâyet etmede hoş olmayan durumlar, tolere etme isteği, (e) nezaket ise, kişilerarasında ilgili sorun çökmelerini, engelleme çabalarında bulunmaları (Podsakoff vd., 1990; Tansky, 1993; MacKenzie vd., 1998; Eskew, 1993). Ancak Organ (1997) daha sonrasında bu boyutlar, nezaket, vicdanlılık ve özgecilik olmak üzere üç boyuta indirilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık kavramı, ayrılmaz olarak *örgütsel adalet* (Moorman vd., 1993; Moorman vd., 1998; Eskew, 1993; Tepper, 2001; Tansky, 1993; Skarlicki ve Latham, 1997; Niehoff ve Moorman, 1993), *örgütsel bağlılık* (Wang ve Wong, 2011; Ng ve Fieldman, 2011; Mamman vd., 2012; Gürbüz, 2006), *hizmet kalitesi* (Yoon ve Suh, 2003; Bell ve Mengüç, 2002), *idatimini* (Bateman ve Organ, 1983) *performansı* (Podsakoff vd., 1997; Motowidlo, 2000; Mackenzie vd., 1993; MacKenzie vd., 1998), *örgütsel güven* (Podsakoff vd., 1990; Aryee vd., 2002) kavramları ile ilişkilendirilmiştir.

Örgütsel sinizm kavramı, örgütsel vatandaşlık kavramı ile ilişkilendirildiğinde Andersson ve Bateman (1997: 463) iki kavram arasındaki negatif yönlü ilişkiyi bahsetmektedir. Buna göre örgütsel sinizm, örgütsel vatandaşlık davranışının azalmasına neden olmaktadır.

Abraham (2000: 277) göre, örgütsel sinizm, yabancılaşma yoluyla, örgütsel vatandaşlık, olumsuz olarak etkilemektedir. Psikolojik sözleşme ihlali olduğu zaman, örgütsel vatandaşlık davranışının azalmakta ve örgüte güvensizlik ve sinizm yerleşmektedir. Johnson ve O'Leary-Kelly (2003) ise kavramlar arasındaki bir ilişkiyi belirtmemiştir. Turner ve Valentine (2001: 133) ise özgecilik kavramı ile sinizm kavramları arasındaki ilişkiyi ele almış, ancak farklı kavramlar olduğunu belirtmemiştir.

1.7.2. Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik in Artması,

Tükenmişlik kavramı, ilk kez 1974 yılında Freudenberger'ın çalışması ile literatürde ele alınmıştır ve Freudenberger (1974:159), tükenmişliği öbalar, sızlık,

y,pranma veya a,r, yüklenme sonucu olu an güç ve enerji kayb, veya kar ,lanamayan istekler nedeniyle bireyin iç kaynaklar,nda tükenme durumuö eklinde tan,mlamaktad,r.

Leiter ve Maslach (1988) tükenmi li i, benzer kapasitede çal, an bireyler aras,nda ortaya ç,kan (a) duygusal tükenme, (b) duyars,zla ma ve (c) ki isel ba ar,n,n azalmas, sendromu olarak üç boyutta tan,mlamaktad,r. Duygusal tükenme boyutu, ki inin etkile imde bulundu u ki iler taraf,ndan duygusal olarak a,r, düzeyde sömürülmesi duygusudur. Duyars,zla ma boyutu, ki inin hizmet sundu u bireylere kar , duygusuz ve kat, olma durumunu ifade ederken; ki isel ba ar,da dü me hissi ise ki inin i inde rekabet ve ba ar, elde etmeye yönelik duygular,nda azalmad,r (s. 297). Tükenmi lik duygusu otel i letmeleri aç,s,ndan ele al,nd, ,nda, otel genel müdürlerinin, otel çal, anlar,na k,yasla daha iyi bir ücret ve prestijli bir mesle e sahip olmalar,ndan dolay, daha az tükenmi lik sendromu ya amalar, söz konusudur (Birdir ve Tepeci, 2003: 104).

Brandes ve Dasøa (2006: 244) göre tükenmi lik ve örgütsel sinizm kavramlar, aras,nda baz, farklı,l,klar vard,r. Bunlardan birincisi, tükenmi lik, sinizm gibi öduyars,zla maö boyutunu kaps,yor olsa bile, hem i görenin örgütüne yönelik hem de mü terisine kar , olumsuz bir tutumdur. Örgütsel sinizm ise çal, an,n sadece örgüte yönelik geli tirdi i olumsuz tutumdur. kinci olarak her iki kavramda da hayal k,r,kl, , ve hüsrana gibi duygular yer almaktadır. Ancak örgütsel sinizmde bu durum örgüt ve tepe yönetimle ili kili iken, tükenmi likte ise di er çal, anlar ve ki inin kendisiyle ili kilidir. Üçüncü farklı,l,k, tükenmi lik duygusu ya ayan bireyler örgütten uzakla ma davran, ,nda bulunurken, örgütteki sinik bireyler daha çok savunmac, tav,r sergilemektedir. Son olarak tükenmi lik duygusu, bireyler için zararlı, iken, sinizm bireylere olumlu etkilerde bulunabilmektedir. Ancak Schaufeli ve Bakker, (2004) ve Bakker vd., (2005) taraf,ndan sinizm, tükenmi lik kavram,n,n alt boyutu olarak kabul edilmektedir .

1.7.3. Örgütsel Sinizm ve Tatmini

tatmini, endüstriyel psikolojide ki inin i ini de erlendirmesi sonucu ortaya ç,kan öpozitif duygusal ifadeö olarak tan,mlanmaktadır (Freeman, 1978: 139). Di er

bir ifadeyle, öki inin kendi i ini, ba ar, veya i de erlerinin ba ar,s, ekinde de erlendirmesinden kaynaklanan ho (pleasurable) duygusal ifadeö olarak da tan,mlanan i tatmini (Yang, 2010: 611), ki inin önemli gördükleri ve i inin bunu ne derecede sa lad, ,na yönelik alg,lar,n,n bir sonucudur (Tella, 2007: 4). tatmini üç boyut ile ele al,nmaktad,r (Luthan, 1998; akt. Tella, 2007: 4);

- tatmini i in durumuna yönelik duygusal bir tepkidir. Bu anlamda görülemez, sadece ç,karsamas, yap,labilir.
- tatmini ço unlukla, ç,kt,lar,n beklentileri ne kadar kar ,lad, , veya beklentilerin ne kadar üzerinde oldu u ile ölçülmektedir.
- tatmini, ki ilerinin etkin ekinde tepki verdi i önemli i özellikleri ile ili kili tutumlar, ifade etmektedir. Bunlar i in kendisi, ücret, terfi olanaklar,, yönetim ve i arkada lar,d,r.

Abraham (2000: 274)æ göre dostça olmayan ve dü manca tav,r sergileyen bireyler hayata kar , olumsuz bak, aç,s,na sahiptir. Dünyaya kar , bu olumsuz bak, aç,s, ise i te, görevde, insanda, maa ta memnuniyetsizli e yol açmaktad,r. Nitekim ilgili çal, ma, örgütsel sinizm ve i tatmini aras,nda olumsuz yönde bir ili ki oldu unu ve ki ili in, toplumun, çal, an,n, örgütsel de i imin ve i sinizminin i tatminini negatif yönde etkiledi ini belirtmektedir.

1.7.4. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Ba l,l,k

Örgütsel ba l,l,k kavram, literatürde çok boyutlu bir yap, olarak kabul edilmektedir. Nitekim kavram, öbireyin kimli inin örgüt ile ve örgüt içerisindeki gücüdür. Kavramsal olarak en az üç etken ile birlikte tan,mlanmaktad,r: (a) örgütün amaç ve hedeflerine güçlü inanç ve bunlar,n kabul edilmesi, (b) örgüt ad,na yüksek düzeyde çaba sarf etme iste i ve (c) örgüt içinde üyelik elde etmek için güçlü bir istek duyulmas,ö olarak ele al,nmaktad,r (Mowday vd., 1982; akt. Savery ve Syme, 1996: 14). Meyer vd. (1998: 32)æ göre örgütsel ba l,l,k duygusal, devaml,l,k ve normatif olmak üzere üç farklı boyutta incelenmektedir. Buna göre, duygusal ba l,l,k boyutu, örgüt ile özde le meyi ve örgüte kar , ilgili olmay,, di er bir ifadeyle istedikleri için örgütte kald,klar,n, yans,t,r. Devaml,l,k boyutu, bireyin örgütten

ayrılmas, ile oluşacak zararlar, kabul etmesini, ihtiyacı, olduğu için örgütte kaldığını, normatif boyut ise bireylerin örgütte kalmak zorunda oldukları için kaldıkları, ifade etmektedir.

Örgütsel sinizm, örgütsel bağlılık, azaltan bir tutumdur. Kişilik siniklerinin örgüte bağlılıkları, azaltan iki etken bulunmaktadır. Birincisi; bu kişilerin ahlaki üstünlükleri, onları, örgütsel emirleri sorgulamaya meyilli kılmaktadır. İkincisi ise; bu kişilerin doğuştan gelen güvensizlikleri kendilerini uzaklaştırmaktadır (Abraham, 2000: 275). Ancak, Dean vd. (1998: 348) göre örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık unsurları arasında bazı farklılıklar vardır. Birincisi; bilişsel alan içinde, örgütsel olarak sinik bir çalışan örgütün bütünlükten yoksun olduğuna inanmakta; örgütsel bağlılıkta ise çalışan örgütün değerleri ve amaçları ile kendi değer ve amaçları arasında uygunluğu değerlendirilmektedir. İkincisi; sinik çalışanlar örgütten ayrılmama düşüncesini değerlendirirken, bağlılık davranışsal yansımalarında çalışanı veren ile kalma niyetini içerir. Üçüncüsü ise; sinik çalışanlar hayal kırıklığı ve küçümsenme gibi deneyimler yaşarken, örgüte bağlılık duymayan çalışan örgütüne karşı gurur ve ilgi eksikliği yaşar. Kişiler de birbirleri ile olumsuz olarak ilişki kurmasınlar, ancak aslında örgütsel sinizm bağlılıktan farklı ve daha ayrı bir durumdur.

Bir tutum olarak örgütsel sinizmin hem çalışanlar hem de bir bütün olarak örgüt için olumsuz sonuçları olduğu gibi, olumlu sonuçları da mevcuttur. Nitekim, Andersson ve Bateman (1997: 464) sinik tutuma sahip olanların etik davranışlara yönelik taleplere uyma niyetlerinin daha az olduğunu belirtmektedir. Bu açıdan sinizmin yapısal bir sonucu olduğu görülmektedir. Ayrıca, Dean vd. (1998) örgütsel sinizmin avantajlı yönlerinin olduğunu belirtmiştir. İlk olarak, örgütsel sinizm sadece kişilik özelliği değil, örgütsel ve çalışan deneyimlerine dayanan bir ifadedir. İkinci olarak, sinizm belirli bir iş ya da meslekle sınırlı olmayıp (sadece polis sinizmi gibi), yaygın bir meslek ve çalışma alanları bulunmaktadır. Üçüncü olarak sinizm, inanç (bilişsel), duygu ve davranış boyutları, içeren bir yapıdır. Bu anlamda örgütsel sinizmde bilişsel boyut oldukça önemli olsa da, duygusal ve davranışsal boyutları da önemlidir (s.347).

K NC BÖLÜM

TEN AYRILMA N YET

2.1. TEN AYRILMA N YET KAVRAMI

Literatürdeki çal, malar incelendi inde birço unda i ten ayr,lma niyeti kavram,n,n tan,m,n,n yap,lmad, , ve bu kavram,n; i gören devri niyeti (Shader vd., 2001; Takase vd., 2005), elde tutma (Collins vd., 2000; Ellenbecker, 2004; Mrayyan, 2005) ve i te kalma niyeti (Daniels, 2004; Sourdif, 2004) kavramlar, ile neredeyse ayn, anlamlarda kullan,ld, , ya da ayn, ölçme arac, ile de erlendirildi i görülmektedir (Yaprak, 2009; akt. Ça , 2011: 97).

gören devri, sebebi her ne olursa olsun i görenin i ten ayr,lmas, durumunu ifade etmektedir. Ancak, i ten ayr,lma kavram, sadece i görenin çal, t, , i yerini gönüllü olarak terk etmesini kapsamamakta; ayn, zamanda, i letmenin de i göreni i ten ç,karmas,n, kapsamaktad,r (Eren, 2000: 259). Nitekim dü ük nitelikli çal, an,n i inden ayr,lmas, örgütler aç,s,ndan istenen bir durum olmakla beraber, e itim seviyesi yüksek ve nitelikli çal, an,n i inden ayr,lmas, ise istenmeyen bir durumdur (Weisberg, 1994: 4).

gören devri, emek piyasas,nda kaç,n,lmaz bir olgudur. Çal, anlar,n gönüllü ve gönülsüz olarak i ten ayr,lmalar,, hem örgüt hem de i ten ayr,lan çal, an aç,s,ndan yeni i gören/i bulma, yeniden iyile me çabas, ve e itim maliyetlerine neden olmaktadır (Kirschenbaum ve Weisberg, 2002: 109). Di er bir ifade ile nitelikli çal, anlar,n i ten ayr,lmalar, i letmeler aç,s,ndan oldukça maliyetli ve y,k,c, olabilmektedir. letme aç,s,ndan niteli i yüksek çal, anlar, kaybetmenin anlam,, i letmenin projelerini tamamlama ve ekip çal, mas,nda ya anacak aksakl,klarla ili kili yeniden iyile me ve yeniden nitelik kazand,rma için harcanacak maliyetlerdir. Zira i ten ayr,lma niyeti ve bu niyet yönündeki karar aras,ndaki önemli ortak yön ise, her ikisinin de i hayat,n,n kalitesindeki dü üklü e dair bir gösterge niteli inde olmaları,d,r (Korunka vd., 2008: 409).

Bu bölümde i ten ayr,lma niyeti ve i gören devrinin tan,m,, i ten ayr,lma niyeti/davran, ,n,n nedenleri ile i ten ayr,lma niyeti/davran, ,n,n olumlu ve olumsuz sonuçlar, hakk,nda bilgi verilmi tir.

2.1.1. ten Ayr,lma Niyetinin Tan,m,

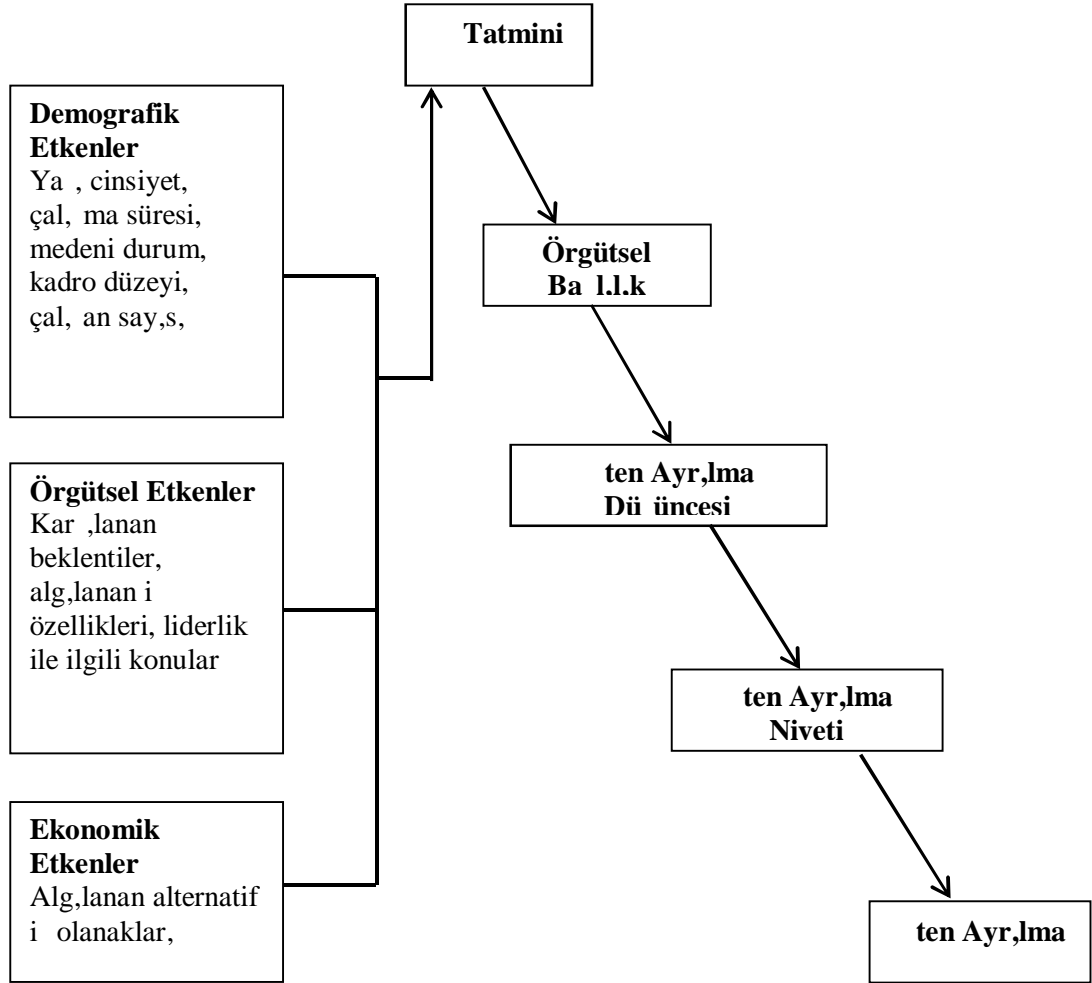
ten ayr,lma niyeti; dü ünme, planlama ve i ten ayr,lmay, isteme olarak s,ralanan bili sel bir süreçtir (Lambert, 2006: 59). Ba ka bir ifadeyle bu kavram, herhangi bir giri im ile i e son verilmesi dü üncesi olarak tan,m,lanabilmektedir (Kaya, 2010: 222). Rusbelt vd. (1988) göre ise i ten ayr,lma niyeti çal, anlar,n i in sahip oldu u artlardan tatmin olmamalar, durumunda göstermek istedikleri y,k,c, ve aktif faaliyetlerdir (akt. Gül vd., 2008: 3). Bir di er tan,ma göre i ten ayr,lma niyeti, çal, anlar,n mevcut i ko ullar,ndan duymu olduklar, memnuniyetsizlik dolay,s,yla i lerinden ayr,lmay, dü ünmeleri olarak da ifade edilmektedir (Özcan vd., 2012: 2).

ten ayr,lma niyeti, Egan vd. (2004: 286) taraf,ndan örgütten ayr,lmak için kas,tl, ve bilinçli bir istek olarak tan,m,lanmakta ve i ten ayr,lma davran, ,n,n en önemli belirleyici unsuru veya göstergesi olarak ifade edilmektedir (Ajzen ve Fishbein, 1980; akt. Tett ve Meyer, 1993: 259).

Örgüt içerisinde, çal, anlar,n beklentileri gerçeğe memesi durumunda, çal, anlar,n sahip oldu u i tatmini ve performans, olumsuz ekilde etkilenebilmekte, bunun sonucunda da çal, anlar i ten ayr,lma dü üncesi içerisinde olabilmektedir. Bu anlamda i ten ayr,lma davran, ,, geri çekilme olarak bir savunma ekli ve bireyin çal, ma ortam,nda alg,lad, , gerilimlerden kaçmas, olarak dü ünülebilir (Eren, 2011: 405). Özetle, tan,m,lardan da anla ,laca , üzere, i ten ayr,lma niyeti i ten ayr,lma davran, ,n,n bir önceki a amas, durumundadır.

ten ayr,lma niyetinin i e son verme davran, ,na dönü mesi belirli bir süreci takip etmekte ve bu süreç de birçok unsurdan etkilenebilmektedir (Hom vd., 1992: 905). ten ayr,lma niyetine yönelik bu süreç ekil 2.3'te alan ve Mobley vd. (1977)nin geli tirdi i model kapsam,nda be a amada incelenebilir.

ekil 2. 3: Mobley vd. (1977)ın İten Ayr,lma Niyeti Modeli

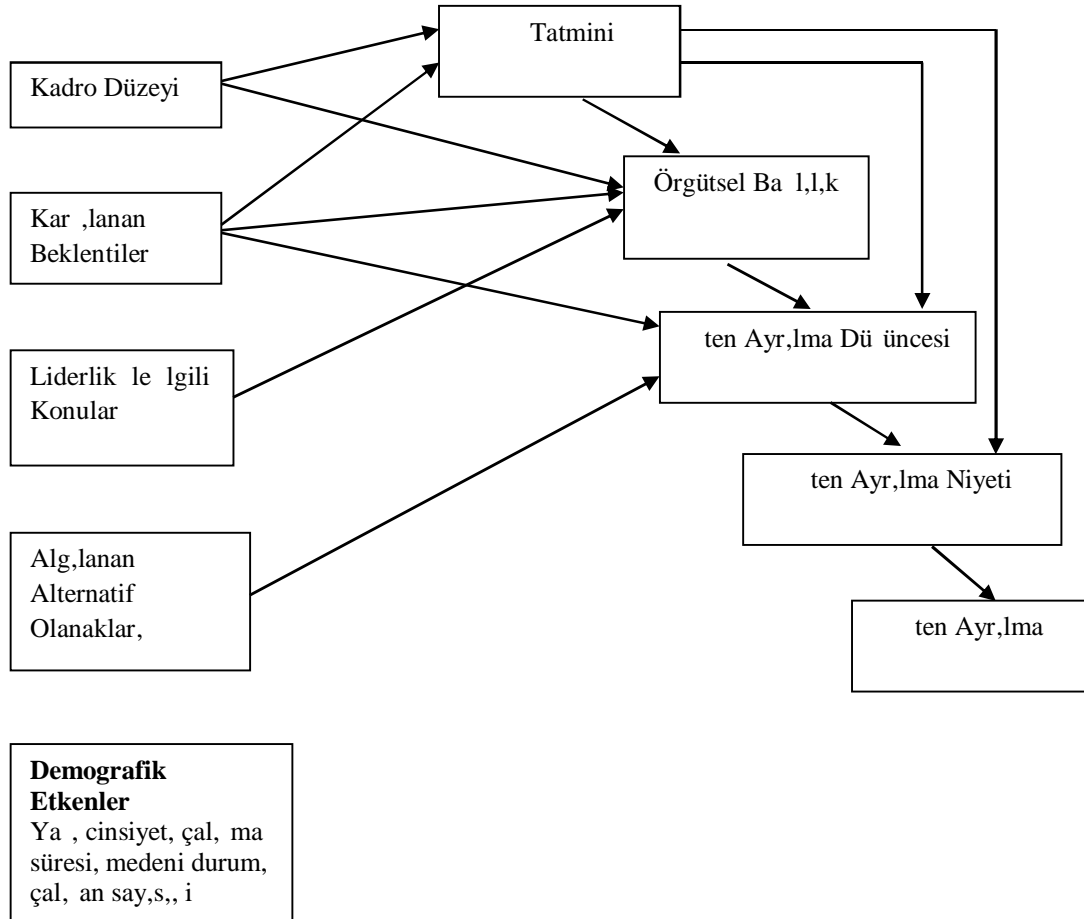


Kaynak: You, Young Jae,(1996), An Empirical Test of Turnover Theory: In the case of Korean Hotel Employees, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 1(1), s. 56.

İlk a amada çalışmaları mevcut işten memnun olup olmadıkları, kararları, vermektedir. İkinci a amada, işten ayrılmayı düşünmekte ve işten ayrılmayı mümkün olup olmadığını, değerlendirir. Üçüncü a amada çalışırken işten ayrılmaya düşüncesi kesinleşmekte, buna yönelik alternatif iş olanakları aranmaktadır. Dördüncü a amada çalışırken, alternatif işler ile mevcut iş arasında karşılaştırma yapmaktadır. Beşinci ve son a amada ise çalışırken, işten ayrılmaya davranışını göstermekte ya da işletmede çalışmaya devam etmektedir (Mbah ve Ikemefuna, 2012: 278; You, 1996: 56).

Ancak You (1996), Mobley vd. (1977)ın olu turdu u modeli geli tirmi ve Mobley vd. (1977)ın modelinde de oldu u gibi sadece kadro düzeyi, kar ,lanan beklentiler, liderlikle ilgili konular ve alg,lanan alternatif i olanaklar,n,n i ten ayr,lma davran, , sürecini do rudan etkiledi ini; ancak ya , cinsiyet, hizmet süresi, medeni durum, çal, an say,s, ve i özelliklerinin do rudan etkilemedi ini belirtmi tir. ten ayr,lma dü üncesi, i tatmininden daha fazla etkiye sahiptir. Bu noktada i tatmini kar ,lanan beklentilerden etkilenmekte ve kadro düzeyi de örgütsel ba l,l, ,n en önemli belirleyicisi konumundadır. ten ayr,lma dü üncesinin belirleyicisi konumunda örgütsel ba l,l,k da önemli bir etkidir.

ekil 2.4: You (1996)ın ten Ayr,lma Niyeti Modeli



You (1996: 57) ara t,rma bulgular,n,n, çal, anlar,n i ten ayr,lma davran, ,n, daha iyi kavramak için bireysel, örgütsel, ekonomik ve psikolojik etkenler gibi de i kenli ve disiplinleraras, yakla ,ma ihtiyaç duyuldu unu gösterdi ini

belirtmi tir. Yapılan ara tırma verileri çal, an,n örgüte ba lı, n, etkileyen i tatminsizli inin duygusal deneyimlerini kapsayan psikolojik bir zincirin oldu unu kan,tlamaktad,r. Bu durum s,ras,yla i ten ayr,lma dü üncesi ve niyeti ile gerçek i ten ayr,lma davran, n, etkileyebilmektedir. Bu, i tatmininin i ten ayr,lma üzerindeki dolayl, etkilerini, literatürde belirtilen bilinçli ve kas,tl, bir olgu olmas, ile açıklamaya yard,mc, olmaktadır. Di er bir ifadeyle, i ten ayr,lman,n psikolojik sürecinin incelenmesi, çal, an,n i ten ayr,lma iste ini öngörme olas,l, n, da anlamak için gereklidir.

2.1.2. gören Devri

Literatürde farklı ekillerde tan,mılanan i gören devri (Morrell vd., 2010: 10), Price (1977)æ göre ösosyal sistemin üyelik s,n,rılar, içerisinde bireysel hareketler derecesiö olarak tan,mılanmaktadır. Yapılan bu tan,m yeni çal, anlar,n i e giri ve i e al,nmalar, durumlar,n, içermektedir (akt. Hammerbergi, 2002: 8). Bir ba ka tan,ma göre ise i gören devri, belirli bir dönemde bir örgütün personel kadrosuna çal, anlar,n giri ve ç,k, hareketi olarak tan,mılanmaktadır (im ek vd., 2005: 314). Currivan (1999), örgütten istifa, i ten ç,kar,lma ve i e al,nma, terk etme sonucunda çal, an say,s,nda olu an de i ikleri i gören devri olarak tan,mılamakta, di er bir ifade ile i gören devrinin örgütten ayr,lma sürecini ya da çal, anlarda de i iklik yapma davran, n, kapsad, n, belirtmektedir. Agnes (1999) ise i gören devrini belirli bir dönemde ayrılan çal, anlar,n o dönemde çal, anlar,n say,s,na oran, olarak tan,mılamaktadır (akt. Abdali, 2011: 1). Eren (2012), i gören devrini, çal, anlar,n bir örgütün kadrosuna istihdam edildikten sonra herhangi bir nedenle ayrılmalar, veya örgütten uzakla t,r,lmalar, olarak ifade etmektedir (s. 275). gören devri, a a ,daki formüldeki gibi hesaplanabilmektedir (Morrell vd., 2001: 10):

$$\text{gören Devri} = \frac{\text{Bir y,lda i ten ayrılanlar,n say,s,}}{\text{Ortalama toplam personel say,s,}} * 100$$

Ancak bu hesaplama her ne kadar nadiren kullan,lsa da, kendi iste i ile i ten ayrılanlar ile i ten ç,kar,lanlar aras,nda bir ayrılm yapmamaktadır. Bu hesaplama

çal, anlar,n neden i ten ayr,ld, , konusunu dikkate almamaktad,r (Morrell vd., 2001: 10).

Yukar,da belirtilen formül, belirli bir zaman süresi (genellikle bir y,l) içinde i ten ayr,lan personel say,s,n,, ortalama toplam personel say,s,na oranlayarak olu turulmaktad,r (Eren, 2012: 275). Olaylar,n önemini, yayg,nl,k derecesini, yo unlu unu ve ne kadar s,k meydana geldi ini inceleyebilmek için oranlara ba vurulmaktad,r. Nitekim i gören devrini hesaplamak için farklı yöntemler geli tirilmi tir. Bu farklı,l,k ise i gören devrinin ne oldu u konusunda farklı, görü lerin olmas,ndan kaynaklanmaktad,r (im ek vd., 2005: 325).

i gören devri, i gücü pazar, kapsam,nda çal, anlar,n yer de i tirmesi olarak kabul edilmektedir. Bu i gücü pazar,, firmalar, i ler ve meslekler olabildi i gibi, istihdam ile i sizlik aras,nda da gerçeikle ebilmektedir. Bu i gücü faaliyeti gönüllü ve gönülsüz olmak üzere iki kategoride ele al,nmaktad,r (Lambert, 2006: 58). Gönülsüz i gören devri, çal, anlar,n i ten ç,kar,lmalar, ile meydana gelirken, gönüllü i gören devri ise çal, an istifa etti i zaman olu maktad,r (Stovel ve Bondis, 2002: 305, akt. Ongori, 2007: 49).

ya am,nda birey, beklentileri ile örgütün istekleri aras,ndaki ayk,r,l,klardan kaynaklanan, tehlike ve bask,larla kar ,la abilmekte; kendini savunabilmek için de baz, davran, lar da bulunabilmektedir. Bu savunma davran, lar,ndan birisi de, tehlikenin kayna , olarak görülen örgütten uzakla mak ve i i b,rakmak ekinde ortaya ç,kabilmektedir. i b,rakma, di er bir ifadeyle ögönüllü i ten ayr,lma de i im oran,ö da u ekilde hesaplanabilmektedir (Tirito lu, 2006: 88).

$$\text{Gönüllü i ten Ayr,lma De i im Oran,} = \frac{\text{Toplam Ayr,lmalar} - (\text{zorunlu ayr,lmalar} + \text{i ten ç,karma})}{\text{Ortalama i gören Say,s,* (dönem ba , toplam, - dönem sonu toplam,)} / 2}$$

Yukar,daki formülde de belirtildi i üzere, gönüllü i ten ayr,lma oranlar,, i gören devri oran,ndan farklı, olarak, toplam i ten ayr,lmalar kapsam,nda zorunlu ayr,lma ile i ten ç,karmalar d, ,ndaki ayr,lmalar, içermektedir. Gönülsüz i gören devri ise genellikle devams,zl,k, performans eksikli i, disiplinsiz davran, lar,

İletmenin ekonomik durumu, kronik hastalık, sakatlanma gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır (Tiritolu, 2006: 88).

Çalışanların çeşitli nedenlerle işten ayrılmaları, doğrudan parasal maliyetler ve üretim kayıpları, yanlıştır, performans seviyesinde azalma ve düşük moral gibi dolaylı maliyetleri nedeni ile de otel yöneticilerinin ve araştırmacıların ilgisini önemli derecede çekmektedir (Jang ve George, 2012: 590). Benzer bir ifadeyle gönüllü iş gören devri, çalışan örgütten kendi takdiri ve seçimiyle ayrılmaları ifade etmektedir. Nitekim gönüllü iş gören devri çalışan kararları yansıtmaktadır; gönülsüz iş gören devri iş verenin kararları yansıtmaktadır. Gönüllü ve gönülsüz iş gören devrinin nedenleri Tablo 2.3'te görülmektedir.

Tablo 2. 3: Gönüllü Devir ile Gönülsüz Devir Nedenleri

| | Gönüllü Devir | Gönülsüz Devir |
|-------------|---|--|
| Önlenebilir | <ul style="list-style-type: none"> Başka yerde daha iyi bir ücret, Başka yerde daha iyi çalışmaları, Yönetim veya kişilerle ilgili sorunlar, Başka yerde daha iyi bir yönetim anlayışı, | <ul style="list-style-type: none"> Zorunlu emeklilik, Emeklilikten yararlanma, Stifa. |
| Önlenemez | <ul style="list-style-type: none"> Daha başka bir mekâna taşınmak, Kariyer ortasında imi, Çocuk bakımını için evde kalma, Hamilelik ve belli bir döneme kadar geri dönmeme | <ul style="list-style-type: none"> Önemli sağlık sorunları, Ölüm. |

Kaynak: Jewell, L. N. ve Siegall, M. (1990). Contemporary Industrial and Organizational Psychology. Second Edition. West Publishing Comp. USA., s.483.

Tablo 2.3'te görüldüğü üzere gönüllü iş gören devri iş tatminsizliği, iş stresi ya da alternatif iş imkânı olması sonucu ortaya çıkabilmektedir ve önceden belirlenen

ve kontrol edilebilen bir durumdur. Gönülsüz i gören devri emeklilik, ölüm ve i ten ç,karmalar gibi çal, an taraf,ndan kontrol edilemeyen unsurlar, kapsamaktad,r. Ayr,ca gönülsüz i gören devrine maliyetleri azaltma ve yeniden yap,lanma gibi etkenler de neden olabilmektedir (Curran, 2012: 11). Korunka vd. (2008: 411)ne göre i gören devrini olu turan nedenler, gerçek i ten ayr,lma davran, ,n,n do rudan belirleyicisi olabilmektedir.

2.2. TEN AYRILMA N YET N N NEDENLER

Gerek turizm sektöründe gerekse di er sektörlerde ya anan yüksek i gören devir oran, (Tuna, 2007: 50; Deery ve Shaw, 1997: 383; Walmsley, 2004: 284), i letmelere maliyetler yükleyebilmektedir (Geylan, 1992: 51). Nitekim i ten ayr,lmalar, olumsuz i gücü hareketleri, verimlilik kayb,, e itim ve yeni i gören seçimi için harcanan zaman,n art, , ve çal, ma etkinli inin azalmas, gibi maliyetler örgüt taraf,ndan istenmeyen bir durumdur (Y,lmaz ve Hal,c,, 2010: 94). Bu durumda çal, anlar,n gönüllü olarak i ten ayr,lmalar,na neden olabilecek etkenleri anlamaya çal, mak, örgütsel etkinli i artt,rmak ve çal, anlar,n örgüte olan ba l,l, ,n,n azalmas,n, önleyebilmek aç,s,ndan önem te kil etmektedir.

görenin örgütten ayr,lma konusundaki dü ünceleri olarak tan,mlanan i ten ayr,lma niyeti kavram, (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 193), uzun y,llar farklı disiplinlere ait literatürde, nedenlerinin ele al,nmas, do rultusunda geni yer bulmaktad,r (Egan vd., 2004: 286). Bu anlamda çal, anlar,n i inden ayr,lmas,, örgütsel davran, alan,nda üzerinde en çok çal, lan konulardan biri haline gelmi tir (Hammerbergi, 2002: 7). Literatürdeki bu çal, malardan biri örgütten ayr,lmayla ili kili olarak model geli tiren çal, malar,n öncüsü olan March ve Simon'un (1958) *Örgütsel Denge Teorisi* dir. Bu teoriye göre çal, anlar örgüte yapt,klar, katk,n,n örgütün sundu u getiri ve te viklerden fazla oldu unu alg,lad,klar,nda i ten ayr,lma gerçekleşmektedir (March ve Simon, 1958: 93-111).

ten ayr,lma, bireyin örgütten fiili olarak ayr,lmas, olarak kabul edilirken, i ten ayr,lma niyeti ise, bireyin örgütten çekilme iste inin davran, sal bir tutumu

olarak ifade edilmektedir (Telli vd., 2012: 138). Literatürde i ten ayr,lmaya neden olabilecek birçok faktör belirtilmektedir. ten ayr,lma niyetine ili kin çal, malar,n birço unda ücret tatmini ile i ten ayr,lma niyeti aras,ndaki ili kiye dikkat çekilse de (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 193) bireylerin örgütten ç,kmalar, ya da bir örgütten ba ka bir örgüte geçmelerinin alt,nda farklı nedenler bulunmaktadır (Ongori, 2007: 50).

Cotton ve Tuttle (1986), i ten ayr,lma davran, , ile etki eden de i kenler aras,ndaki ili kiyi incelemi ve çal, anlar,n i ten ayr,lmalar,nda çe itli d, sal unsurlar,n (i sizlik oran,, alternatif i olanaklar, gibi), örgütsel unsurlar,n (yönetim tarz,, i tatmini, ücret, ödüllendirme gibi) ve ki isel unsurlar,n (cinsiyet, ya , aile gibi) bu davran, a etkisi oldu unu belirtmi tir (akt. ahin, 2011: 277). Sonras,nda ise Rehman (2012: 84) i ten ayr,lman,n nedenlerinin ekonomi gibi d, sal de i kenler olabilece i gibi, istihdam düzeyine, sektöre, mesleki s,n,fland,rmaya, örgüt büyüklü üne, ücrete, yönetim düzeyine, kurulu yerine, seçim sürecine, i çevresine, i anla malar,na, örgütün sundu u faydalara, terfilere ve büyüme gibi örgütsel de i kenlere ba l, da olabilece ini belirtmi tir. ten ayr,lmay, etkileyen di er etkenler ise demografik de i kenler ile i tatmini ve fiziksel çal, ma ko ullar,n da kapsayabilmektedir. Buna göre çal, anlar,n i ten ayr,lma niyetini etkileyen etkenler bireysel, örgütsel ve çevresel olmak üzere üç ba l,k alt,nda incelenmi tir.

2.2.1. Ki isel Etkenler

Demografik etkenler olarak da aç,klanan ki isel özellikler, ki inin ya , cinsiyet, medeni durum ve gelir durumu gibi unsurlar, kapsamaktadır. Bireyin ya ,n,n vermi oldu u bir olgunlukla ald, , kararlar ile daha genç ya ta alm, oldu u kararlar aras,nda birtak,m farklar bulunmaktadır. Ayr,ca medeni durum, aile yap,s,, vb. etkenler de i ten ayr,lma niyetinde önemli rol oynayabilmektedir (Demir ve Tütüncü, 2010: 68). Buna göre cinsiyet, ya ve e itim düzeyi, hizmet süresi, vas,fl,-vas,fs,z i görenler, meslekler aras, farklılıklar, aile büyüklü ü ve sorumluluklar,, sektörler aras, farklar, mevkiler aras, farklar olarak s,ralanabilen i görenin sosyal ve ki isel özellikleri i gören devrine yol açabilmektedir (im ek vd., 2005: 322).

2.2.1.1. Cinsiyet

Hulin ve Smith (1967: 399), i tatmini ya da tatminsizli i ile ilgili olarak kad,n ve erkek aras,nda baz, farklar,n oldu unu; buna göre kad,nlar,n dü ük i tatminine sahip oldu unu belirtmektedir. Belcher ve Atchison (1987: 438) bu anlamda kad,n i görenlerin i ten ayr,lma oranlar,n,n erkek i görenlere oranla daha fazla oldu unu; kad,nlar,n erkeklerden daha fazla i yeri de i tirdi i belirtmi tir. Bunun nedenlerini ise kad,nlara yüklenmi olan ev i leri, çocuk bak,m, ve do um olay, olarak aç,klam, t,r. Nitekim im ek vd. (2005: 322) Türkiye'de de benzer durum saptam, t,r. Kad,nlar,n, evlenip çocuk sahibi olmalar, ve ço unlukla nitelikli veya niteliksiz çal, an olarak istihdam edilmeleri ve çal, ma saatlerinin düzensizli i nedeniyle i ten ayr,lma e ilimlerinin fazla oldu u ileri sürülmektedir.

Ucho (2012: 386) da, kad,n çal, anlar,n erkek çal, anlara göre i ten ayr,lma niyetinin ve davran, ,n,n daha yüksek oldu unu ve bunun nedeninin de baz, kad,n çal, anlar,n yayg,n olarak alt kademede çal, malar, ve dü ük ücrete dayal, i tatminsizli ine ba l, olabilece ini belirtmektedir. Bu noktada Belcher ve Atchison (1987: 438) kad,nlar,n dü ük ücret almalar,n,n nedenini, i letmeden bir kere ayr,lan kad,n,n, i hayat,na geri döndü ünde yeteneklerinden tam olarak emin olamamas,na ba lamaktad,r. Nitekim kad,n çal, anlara basit ve rutin i ler verilmesinin ücret dengesizli ini gidermek amac,yla yap,ld, , dü ünülmektedir.

Kaya ve Abdio lu (2010: 138) ise kad,nlar,n erkek egemen mesleklerde yetenek ve becerilerini geli tiremediklerini; geli tirseler bile öcam tavan etkisiö ne maruz kalarak s,n,rl, terfi imkânlar,na sahip olduklar, belirtmektedir. Hultin (2003: 31) cam tavan, kad,nlar,n kariyerleri süresince hiyerar ik yap,da yukar, do ru ilerlemelerini önleyen görünmeyen engel olarak tan,mılam, ve niteliksel bir sorun olarak kabul etmi tir.

Bu durum kendi içinde bir k,s,r döngü yaratarak kad,n çal, anlar,n meslekleriyle ilgili öz-yeterlilik alg,lamalar,n, olumsuzla t,rmakta ve kariyer hareketlili ini s,n,rlamaktad,r (Kaya ve Abdio lu, 2010: 138).

Kadın çalınanlar, n i ten ayrılma niyeti sektörel açıdan ele alındığında, Amerika Birleşik Devletleri gibi gelişmiş ülkelerde, kadın çalınanlar, n i gücü devrinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Örneğin, tekstil sektöründe ve bazı sekreterlik ofislerinde kadınlar arasında görülen devri ayni işte istihdam edilen erkeklere oranla daha azdır (Ekim vd., 2005: 322). Kadın ve erkek arasındaki ayrılma niyeti farklı olarak, otel işletmeciliği açısından incelendiğinde ise, her ne kadar turizm sektöründe üretilen hizmet kadınsa, yetenekleri gerektirse de, kadın çalınanlar otel işletmelerinde ayrılmaya, olarak alt kademe işlerde istihdam edilmektedir (Kozak, 2001: 137).

Genel olarak günümüzde iş piyasasına katılan kadınlar, 15 yıl öncesine oranla daha uzun süre işte kalmaktadır. Ev işleri için geliştirilen kolaylıklar, kreşler, yaşam masraflarının çok yüksek olması, ve işletmelerin kadın sorunlarına daha çok dikkat edilmesi kadınların iş hayatında yer alma kararlarını yakından etkilemektedir. Ayrıca, eğitim seviyelerindeki artışın da kadın çalınanlar, n i ten ayrılma niyetini azaltmada önemli bir etkisi olmuştur (Ekim vd., 2005: 322).

2.2.1.2. Yaş Durumu ve Eğitim Düzeyi

Diğer bir demografik özellik olan yaş konusunda yapılan araştırmalar, ileri yaştaki çalınanlarda ayrılma niyetinin gençlere oranla daha düşük olduğunu göstermektedir. Bunun temel nedeni yaşça daha genç çalınanlar, n meslek seçimlerini ve eğitimlerini tamamlamamaları, (Eren, 2012: 268) sebebiyle işe uyum sağlayamamaları, olarak düşünülmektedir (Ekim vd., 2005: 322). Her ne kadar yetenek ve diğer özellikleri aynı olsa bile, örgüt içerisinde genç yaşta olan çalınanlar, kendilerinden yaşlı olanlara kıyasla daha fazla iş yeri değiştirme eğilimi içindedir (March ve Simon, 1958: 101). Bunun nedeni gençlerin yaşlılara göre daha hareketli olmaları, beklentilerinin yüksek olması, sabırsızlıklar, ve sonuçta onların normalin üzerinde bir beklenti içerisine girmesidir. Ayrıca genç çalınanlar yüksek çalınma temposu içine girmeleri nedeniyle de sosyal faaliyetlere zaman ayırmakta zorluk çekmektedir. Tüm bu faktörler kişilerin işletmelerine olan bağlılıklarını azaltmakta, bu da sonuçta ayrılma davranışını arttırmaktadır (Met ve Saroğlu, 2010: 204).

Ya durumu çal, anlarda örgütten ayr,lmada belli bir ya a kadar etkili iken; ilerleyen ya larda çal, anlar örgütten ayr,lma davran, n, daha dü ük düzeyde gösterme e ilimindedir (March ve Simon, 1958: 101). leri ya lardaki çal, anlar,n, genç ya taki çal, anlara k,yasla, üst düzeyde idari görev alma olas,lklar, daha yüksektir. Bu durum ya l,larda i tatminin ve kurumsal memnuniyetin de yüksek olmas,n, sa layabilmekte, bu da i ten ayr,lma niyetini azaltabilmektedir (Joseph vd., 2007: 553).

Ayr,ca, çal, anlar,n i ten ayr,lma niyetinde ya de i keninin etkisi ö Eklemlili i Teorisiö (Mitchell vd., 2001) ile de aç,klanabilmektedir. Buna göre örgüt içerisinde çal, anlar,n ya lar, ilerledikçe i arkada lar,yla, çal, t, , kurumla ve ya ad, , bölgeyle ili kileri kemikle ebilmekte ve çal, an al, t, , ortam, de i tirmek istememektedir. Bu durum 40-50 ya aral, nda daha s,k ya anmaktad,r. Dolay,s,yla, 40 ya ,n,n alt,nda olan çal, an, üst düzey idari görev alamazsa veya bu görev ona cazip gelmezse; bu ki i daha iyi çal, ma olanaklar,n, ve daha yüksek kazan,mlar, (tatmin düzeyini) sunan ba ka bir örgütte çal, maya yönelebilmektedir (akt. Kaya ve Abdio lu, 2010: 138).

Çal, anlar,n e itim düzeyi ve i ten ayr,lma niyeti ili kisine bak,ld, nda, Korunka vd. (2005: 1) bili im teknolojileri sektörü çal, anlar,na yönelik yapt, , çal, mada, demografik özelliklerin içinde sadece e itim unsurunun i ten ayr,lma niyetini do rudan etkiledi ini belirtmektedir. Buna göre e itim seviyesi yüksek çal, anlarda i ten ayr,lma niyetinin daha fazla; buna kar ,n kariyer ile i tatminin daha az oldu unu vurgulamaktad,r. Lambert (2006: 74) ise ,slah çal, anlar,na yönelik çal, mas,nda i ten ayr,lma niyeti ve e itim düzeyi aras,nda ili kiyi aç,klarken, lisans düzeyindeki çal, anlar,n i ten ayr,lma niyetinde daha fazla bulduklar,n, belirtmi tir. Bunun da e itimli çal, anlar,n daha fazla i f,rsatlar,na sahip olaca , duygusundan kaynakland, ,n, ifade etmi tir. Kald, ki yüksekö retim ki inin ufkunu açabilmekte, yeni dü ünçe biçimleri ve hak kavram,n, geli mesine yard,mc, olabilmektedir. Bu da beklentilerin yükselmesinde etkili olabilmektedir.

2.2.1.3. Hizmet Süresi

Çalışan, örgütte istihdam edildiği süre/ görev süresi de çalışan, onların hayatı ile ilgili önemli konulardan biridir. Hizmet süresi, örgütsel psikoloji literatüründe, çalışan resmi olarak örgütte istihdam edildiği yıl sayısını ifade etmektedir. Çalışan hizmet süresi ile işten ayrılma arasında ters yönlü bir ilişki olduğu göz önüne alındığında; örgütte uzun süredir istihdam edilen çalışanlar, işe yeni girenlere kıyasla, daha düşük düzeyde işten ayrılma niyetinde bulunmaktadır (Ucho, 2012: 380).

Örgüt içerisinde hizmet süresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin bir takım nedenleri olabilmektedir. Buna göre aynı örgütte uzun süredir çalışanlar yeteneklerini örgüte yönelik geliştirmekte; bu da bireyi ilgili örgüt için önemsizleştirirken, diğer örgütler için önemli noktaya getirmektedir (March ve Simon, 1958: 102). Mitchell vd. (2001: 1104) hizmet süresi ile birlikte yeterlilik ve uzmanlaşma arttı, bunun da yönetim alternatiflerini azalttı, ifade etmiştir. Eren ve Saraçoğlu (2011: 6) ise hizmet süresi arttıkça kişinin başka bir işte çalışmamasının doğrudan olarak (ya da yeterlilik gibi nedenlerle) azaldığını belirtmiştir.

2.2.2. Örgütsel Etkenler

Örgütsel etkenler, diğer bir ifadeyle işletme içi etkenler, daha çok çalışan kendi isteği ile işten ayrılmasına neden olan etkenlerdir. Dolayısıyla bunlar, örgüt tarafından önlenemez nedenler olarak da belirtmek mümkündür. Bunlar, bir kısım örgütsel bir kısım işle ilgili örgüt çalışanları arasındaki ilişkilerle ilgilidir (İmrek vd., 2005: 320). Bu etkenlerle işten ayrılma arasındaki ilişki literatüre dayanarak açıklanmaya çalışılmaktadır.

2.2.2.1. Tatmini

Tatmini, objektif durumlara değil, aynı zamanda mutsuzluğu ifade etme ve mevcut işi kıyasladığında, olası alternatifleri belirtmeye yönelik psikolojik bir durum ve buna bağlı istek ve beklentilerdir (Freeman, 1978; 139). Bu etken tüm iş gören devir teorilerinde önemli bir yere sahiptir ve iş gören devri çalışmaları, çoğunda

psikolojik etken olarak yer almaktadır (Trevor, 2001: 621). Tatmini, i görenlerin bedensel ve zihinsel sağlıklar, yan,nda, ruhsal duygular,n,n da bir belirtisidir. i görenlerin i lerinden duyduklar, memnuniyet ya da memnuniyetsizlik ile ilgili olan i tatmini genel olarak elde edilen maddi ç,karlar, i güvenli i, i in uygunlu u, çal, an,n yetene i, örgütün durumu ve yöneticinin tutumu ile ili kilidir (im ek vd., 2005: 150) .

tatmini bireylerin örgütten ayr,lma ya da örgütte kalma karar,nda oldukça etkilidir (Mahdi vd., 2012: 1519) ve her sektördeki i letmelerde çal, anlar,n i tatminsizli i sonucu i ten ayr,lmas, büyük önem ta ,maktadır (Tütüncü, 2000: 106; Randhawa, 2007: 152). Nitekim, i tatmininin i ten ayr,lma niyeti üzerine olumsuz etkisi otel i letmeleri için de geçerlidir (Jang ve George, 2012: 592). Bunun nedeni i inden memnun olmayan çal, anlar,n i ten ayr,lma e iliminin yüksek olmas, ve sonras,nda i gören devir h,z,n,n artarak örgütün giderlerinin artmas,d,r (Tütüncü, 2000: 106; Randhawa, 2007: 152). Ancak i tatmini özellikle, hizmet a ,rl,kl, olan konaklama i letmelerinde büyük öneme sahiptir. Zira son derece yorucu i temposunda, farklı mü terilere hizmet veren bu i letmelerde i inden tatmin olamayan bir çal, an,n verimli ve uyumlu çal, mas, mümkün olmamaktadır (Toker, 2007: 94).

2.2.2.2. Ücret

Ücret ve ödül yönetimi insan kaynaklar, departman,n,n en önemli i levlerinden biridir. Çünkü ücret ve ödül, çal, anlar,n hayatlar,n, do rudan etkileyen maddi kazançlar,n, içermektedir (Örücü vd., 2005: 52). Ekonomik bir kavram olarak ücret, insan kaynaklar, için yapılan tüm ödeme biçimlerini kapsar ve genellikle çal, anlara yapılan ödemeleri içermektedir. Bu durumda çal, ana ödenen ücret örgüt için bir gider kalemi ve çal, an için bir gelir kayna ,d,r (Özdemir ve Akp,nar, 2002: 92). Bu nedenle uygulanan ücret ve i gören aras,nda etkin bir dengenin sa lanmas, gerekmektedir ki, çal, an, motive etmek ve çal, an,n örgütte kalmas,n, sa lamak için önemlidir (Örücü vd., 2005: 52).

Ako lan (1999: 33)œa göre ücreti olu turan ö eler u ekilde s,ralanmaktadır: *Ana ücret*; çal, an,n yapmakta oldu u i in objektif esaslara göre de erlendirilmesi

sonucu belirlenen ücrettir. *Fazla mesai ücreti*; çal, an,n yasal olarak belirlenen günlük çal, ma süresi d, ,nda yapt, , çal, malar,na kar ,l,k ödenen ücrettir. *Primler*; çal, an,n yapmas, gerekenden fazla çal, ma yapmas, veya üretimde bulunmas, durumunda özendirme olarak ödenen ücrettir. *Hafta tatili ücreti*; i kanunu kapsam,na giren i yerlerinde çal, anlar,n bayram ve genel tatil günlerinde çal, malar,na kar ,l,k verilen ücrettir. *Genel tatil ücreti*; i kanunu kapsam,na giren i yerlerinde çal, anlar,n bayram ve genel tatil günlerinde çal, malar,na kar ,l,k verilen ücrettir. Ayr,ca otel i letmelerinde klasik ücretler d, ,nda, farklı ücret uygulamalar, da bulunmaktadır. Bu uygulamalar *ö sabit ücret sistemi* ve *ö yüzde yöntemine göre ücret sistemi* olarak iki ekilde belirtilebilir. Sabit ücret sistemi, otel i letmelerinde mü teri ile kar ,la mayan personel için kullan,lan ücret sistemidir. Yüzde yöntemine göre ücret sistemi ise konaklama i letmelerinin özelliklerinden do an ücret eklidir.

Singh ve Loncar (2010)æ göre ücret tatmini gerek çal, anlar gerekse i verenler aç,s,ndan temel endi e kayna , olabilmektedir. Çal, anlar için ald,klar, ücret, ihtiyaçlar,n, kar ,layabilmek için belirgin öneme sahiptir. Ücret konusunda ya anan memnuniyetin ya da memnuniyetsizli in, çal, anlar,n örgütten ald,klar, ücret ile kendilerinin örgüte yapt, , katkı,lar aras,ndaki k,yaslama sonucuna ba l, oldu unu belirtmektedir. Di er bir ifade ile ücretin i tatmini üzerinde etkisi, alg,lanan ücretle, çal, an,n kendisine ödenmesi gerekti ine inand, , ücret aras,ndaki fark,n k,yaslanmas, sonucunda belirlenecektir. Alg,lanan ücretin, ödenmesi gereken ücrete e it olmas, durumunda tatmin sa lanmaktadır. Buna göre çal, anlar,n ücret tatminsizli i i e olan ba l,l, , azaltabilmekte ve i ten ayrılmay, kolayla t,rabilmektedir (s. 474). Nitekim yap,lan farklı ara t,rmalarda i letmelerin ücret uygulamalar,ndan memnun olmayan çal, anlarda motivasyon ve performans dü üklü üne neden oldu u, i yeri devams,zl, , ve i ten ayrılmalarda da art, gibi i letme ba ar,s,n, do rudan etkileyen sonuçlar,n ortaya ç,kt, , görülmektedir (Gürbüz, 2007: 241).

Otel i letmelerinde ücret düzeyi, i gücü arz ve talep düzeyleri, taraflar,n pazarl,k gücü, devletin ücret düzeylerine müdahaleleri, ayn, i kolunda veya benzer ve rakip i letmelerde geçerli ücret uygulamalar,, i görenlerin niteli i ve hayat

pahalı, , gibi etkenlerin yanında, işin nitelikleri, işin zorluk derecesi, işin gerektirdiği eğitim ve deneyimler, iş ortamının özellikleri de göz önüne alınarak işi göreni tatmin edici bir biçimde belirlenebilir (Özdemir ve Akpınar, 2002: 92).

2.2.2.3. Stres

Genel anlamda stres, bireyin bedensel ve ruhsal sorunları tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur (Balta ve Balta, 1990: 23). Eren (2012) göre iş stresi, bireyler üzerine etki yapan ve onların davranışlarını, iş verimini ve başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır (s. 291). Diğer bir tanıma göre iş stresi, işinin gerektirdiklerini uygularken, gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi ilişkilerinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve buna karşılık verdiği tepkidir (Erdoğan vd., 2009: 448).

Mc Grath (1976: 1369; akt. Sökmen, 2005: 4), stres ve örgüt içerisindeki davranışlarla ilişkili olarak strese neden olan etkenleri şu şekilde belirtmektedir;

1. Görev kaynaklı stres (işin zorluğu, belirsizlik, iş yükü),
2. Rol baskı, stres (çatışma, belirsizlik, iş yoğunluğu),
3. Davranış ortamlarından kaynaklanan stres (kalabalık, iş etkisi gibi),
4. Fiziksel çevreden kaynaklanan stres (ağır, soğuk, düman güçler gibi),
5. Kişilerarası ilişkilerde sosyal çevreden kaynaklanan stres (bireyler arasında anlaşmazlık, özel yaşamla ilgili stres, dalgınlık gibi),
6. Bireyden kaynaklanan stres (endişe ve algılama durumu gibi).

Çalışanlar ve çalışanların işten ayrılma niyeti arasındaki stres, yöneticiler için önemli bir konudur. Bu konuda işinin işten ayrılma niyetini belirleyen ne oldu?na yönelik sorular, çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen olası etkenler aracılığıyla cevaplanmaya çalışılmaktadır. Rol baskı, stres deneyimi, çalışanların örgütten ayrılmalarına neden olmaktadır. Güvenli ve istikrarlı olmayan bir iş çevresinde gelişen iş güvenliği, işin sürekliliği, işlemsel adaletin de olmaması, çalışanların tatmin düzeylerini olumsuz etkilemekte, stres yaratmakta ve dolayısıyla da işten ayrılma niyetini arttırmaktadır (Qureshi vd., 2012: 232).

2.2.2.4. görenin Birbirinden Etkilenmesi

Çal, anlar,n i i b,rakmalar,, i letmenin maliyetlerini arttı,rmas,na, üretim ve verimlili inin azalması,na neden olu u gibi, ba ka çal, anlar,n da i ten ayr,lmalar,na neden olabilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2002: 76). Benzer bir ifadeyle, i ten ayr,lan bir i görenin örgütte kalan di er çal, anlar üzerinde olumsuz etkileri olmaktadır. Buna göre i letmede kalanlar,n, di er çal, an,n ayr,l,ndan sonra verimliliklerinde ve i tatminlerinde azalma meydana gelmektedir. Özellikle de ayr,lan çal, an,n örgütten olumsuz artlardan dolayı, ayr,lmaları, di er i görenlerin de i ten ayr,lmaları,na neden olabilmektedir (Tiritolu, 2006: 128).

2.2.3. Çevresel Etkenler

Örgüt tarafından önlenemez etkenler olan ve bir k,sm,n,n çal, an,n i ten ç,kar,lmaları,na neden olan örgüt d, , nedenleri k,saca u ekilde s,ralanmaktadır (im ek vd., 2005: 320);

1. Mevsimsel dalgalanmalar,
2. Ekonomik daralma veya geni leme gibi konjonktürel etkenler,
3. Ba ka mesleklerin çekici hale gelmesi,
4. Malzeme yokluğu, sipari azlığı, ,,
5. Teknolojik de i meler (otomasyon gibi) ve
6. K, dem tazminat,n,n yüksek maliyetidir.

2.3. TEN AYRILMA N YET N N ÖNEM VE SONUÇLARI

ten ayr,ılma niyeti, örgütler aç,s,ndan maliyet yaratması, ve zaman kayb,na yol açması,, ayn, zamanda örgütteki çal, ma grupları, arasındaki sosyal ili kileri zedelemesi, çal, anları,n moralini bozması, ve i ten ayr,ılma davran, ,n,n bir önceki a aması, olması, nedeniyle örgütler için oldukça önemli hale gelmiştir. yi e itimli, alan,nda uzman bir çal, an,n i ten ayr,ılmasıyla beraber örgüt aç,s,ndan onun yeti tirilmesi için katlan,lan maliyetler bo a harcanan zarara dönü mektedir. Bu

ba lamda, konular,nda yeti mi çal, anlar,n tatmin ve ba l,l,klar,n,n sa lanarak, ayr,lma niyetinin olu mas,na engel olmak ve söz konusu çal, anlar,n örgüt içerisinde kalmas,n, sa lamak, örgütün verimlilik ve etkinlili i aç,lar,ndan son derece önemlidir (Poyraz ve Kama, 2008: 149). Kald, ki i ten ayr,lma, özellikle otel i letmelerinde mü teri memnuniyetsizli inin artmas,na da neden olmaktadır (Tütüncü ve Demir, 2002: 39).

ten ayr,lmalar,n bireysel ve örgütsel aç,dan olumlu ve olumsuz sonuçlar, bulunmaktadır. Olumsuz sonuçlardan biri, yeniden i e alma ve seçme, e itim ve geli tirme maliyetleridir (Rehman, 2012: 84). Bu maliyetler i ten ayr,lma sonucunda ortaya ç,kan maliyetler ve çal, an,n i ten ayr,lmas, sonucunda kadronun bo kalmas, ile olu an maliyetler olmak üzere ikiye ayr,lmaktadır. ten ayr,lma sonucunda olu an maliyetler ösomutö veya ödolays,zö maliyetler; kadronun bo kalmas, ile olu an maliyetler ise ösoyutö veya ödolayl,ö maliyetler olarak tan,m lanmaktadır. Somut maliyetler para ile ifade edilen maliyetler, soyut maliyetler ise para ile ifade edilemeyen ve üretim ile verimlili e olumsuz etkileri bulunan maliyetlerdir (March ve Simon, 1958: 102). Baz, somut maliyetler K,l,ç (2004) taraf,ndan yeni i e al,nacak personele harcanacak i e alma i lem ve zaman maliyetleri, yeni i e al,nacak ki inin alaca , hizmet içi e itim maliyeti, i leri yeni ö renmesiyle nedeniyle ücretine göre daha az i yapmas,n,n yaratt, , maliyet, i i iyi bilmemesi nedeniyle, i teki hatalar,n ve kazalar,n maliyeti ve i e yeni ba layan personelin üretimde do urabilece i verim kayb, olarak belirtilmektedir (s.84). ten ayr,lma davran, ,n,n di er olumsuz sonuçlar, ise örgütte verimlilik kayb, ve örgüt çal, anlar,n,n moral dü üklü ü, i yükünün artmas,, örgüt tak,m,n,n bozulmas,, i performans,n,n dü mesi, sosyal ve ileti im modellerinin bozulmas,d,r (Rehman, 2012: 84).

Bir örgütte i ten ayr,lma verimlilikle oldukça ili kilidir. Zira i ten ayr,lma örgütün tüm verimlili ine engel olabilmektedir (Shamsuzzoha ve Shumon, 2007: 66). ten ayr,lmalar,n verimlili i nas,l etkiledi i konusunda iki temel teori bulunmaktadır. Birincisi, Becker (1975)ön öncü oldu u öörgüte özgü insan sermayesiö teorisidir. Buna göre e itim harcamalar,na kaynak ay,rnak zorunda olan örgütlerde, yüksek i ten ayr,lmalar kaynaklar,n azalmas,na neden olmaktadır. Ayr,ca, kadronun bo kald, , ve e itim süresi boyunca ilgili idari kaynaklar da

üretim sürecinin farklı alanları, nakit akışı, zaman, enerji, malzeme maliyetlerine neden olabilmektedir. Bunlar da verimliliğin azalmasına neden olmaktadır. İkinci yaklaşıma göre ise, işletme ayrışan çalışanlar, örgütte kalanların örgüt hakkındaki algıları, neredeyse işletmeye neden olmakta ve bu da verimliliği olumsuz etkilemektedir (akt. Harris vd., 2003: 4-5).

İşletme ayrışan, otel işletmeleri açısından olumsuz etkileri Birdir (2000: 143) tarafından yeni işletmeye bakanlar, yetersizliği, yeni işletmeye bakan çalışanlar, yakın çalışan arkadaşları, performansına olumsuz etkisi, işletme çalışanları, işletme çalışanları süreci boyunca gösterdiği düşük performans, işletme çalışanları, yeni bir çalışan alıncaya kadar boş kalan işletmeye atanmış olarak belirtilmektedir.

İşletme davranışları, sadece örgüt açısından değil aynı zamanda çalışanlar açısından da olumsuz sonuçları doğurabilmekte ve maliyetli olabilmektedir. İşletme durumlarında çalışanlar da bazı kayıplar yaşayabilir. Özellikle sıralamak gerekirse bu maliyet ve kayıplar, çalışanların işletmedeki katılım kaybı, iki işletme arasındaki ücret farkından doğan maddi kayıp, yeni bir işletmeye alınırken ücret gelirinin azalması, yeni işletmede kaza yapma veya kazaya uğrama olasılığı, işsizlik sigortası, tatil ve ikramiye gibi avantajların kaybı, işletmeyi değiştiren çalışanların katılım tazminatı alamaması, işletmeye yeni işletmeye uyum sorunu olabilmektedir. Bu unsurlar da zaman isteyen ve bazen psikolojik zorluklar yaratabilen olaylardır (İmrek vd., 2005: 319). İşletme ayrışan bireysel açıdan olumsuz sonuçları, gerçekleştirmiş yüksek beklentiler, katılım kaybı ve sosyal hayatın azalması, buna karşılık olumlu sonuçları ise başka bir işletmeye alınacak yüksek gelir imkânı ve stres ortamından kaçınma olarak belirtilmektedir. Örgütsel açıdan ise örgütte düşük performans sergileyen çalışanların olmaması, yenilik, esneklik, uyarlanabilirlik gibi unsurlar da işletme ayrışma niyetinin olumlu sonuçları arasında sayılabilmektedir (Rehman, 2012: 84). Bu anlamda, örgütü bir üst düzeye taşıyabilecek çalışanların örgüte katılımı ile taze kan ve heyecan sağlanmasında işletme ayrışma davranışları etkili olabilmektedir (Rowley ve Purcell, 2001: 173).

Bireylerin çalışmaları, örgütten ayrılmaları, sadece fiziksel ayrışma anlamına gelmemektedir. Örgütten ayrılan birey, bilgiyi ve tecrübeyi de götürmektedir. Örgüte yeni katılacak çalışanların bu bilgiyi ve tecrübeyi yeniden kazanması, örgüte olan

maliyeti yüksek olmaktadır. Dolayısıyla, i ten ayrılma niyetine sahip çalışanlar, ilk firsatta örgütten ayrılma karar, vermesi önlenmelidir. Niyetin davranışa dönüşmesi bugün için mümkün olabilir ancak, niyetin davranışa dönüşme ihtimalinin yüksek olduğu bilinmelidir (Özdevecioğlu, 2004:112).

İten ayrılmalar, azaltmak için, çalışanlar, iş yerinden ayrılmaya nedenlerinin belirlenmesi, iş ortamındaki verimliliğin sağlanması, çalışanlara daha iyi çalışma olanakları, yaratılması, gerekmektedir. İşgören devir hızının azaltılması, hem çalışanlar hem de işletmeler açısından ayrı bir önem taşımaktadır. İten ayrılmaya aynı zamanda ülke ekonomisi, toplumsal etkiler ve ekonomik karlılığın arttırılması, yönünden de incelenmesi ve çözümlenmesi gereken bir sorun olarak görülmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003: 148). Bu nedenle iten ayrılmaya etki eden etkenleri ortadan kaldırmak veya azaltmak için etkin bir insan kaynakları planlaması, ve iş analizleri yapılması, etkin bir yönetim sistemi ile uygun bir çalışma ortamı oluşturulması, etkin bir ücret sistemi ve terfi olanakları, geliştirilmeli, iş garantisi ve sosyal güvenlik hakları sağlanmalı, çalışanların işten çekilmelerini önleyen nedenler, araştırılmalı, ve yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003:165).

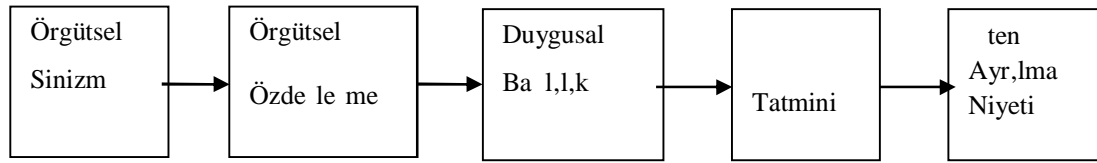
2.4. ÖRGÜTSEL SINIZM VE İTEN AYRILMA NİYETİ

Çin'de bulunduğu umuz günümüz iş dünyasında, işletmeler/örgütler nitelikli işgören temin etme ve bu mevcudu koruma beklentisi taşınan; çalışanlar da işyeri şartları, boyunca artan, daha iyi olan işletmeler ya da örgütler tarafından tercih edilme arzusu içinde olmaktadır (Polat ve Meydan, 2010: 146). İten ayrılmaya niyeti ve davranış, bu konuda bir önceki bölümlerde, ilgili literatür aracılığıyla, iten ayrılmaya ortam hazırlayan birtakım nedenlerden ve bunun olumsuz sonuçlarından ösinizm kavramına değinmeden yalnız olarak belirtilmeye çalışılmıtır. Çalışmanların bu kapsamında ise daha önce değinilen örgüte yönelik negatif tutum olan öörgütsel sinizm kavramının, işten ayrılmaya niyeti ile olan ilişkisi incelenmeye çalışılacaktır. Örgütsel sinizme neden olan işyeri, stres, ücret ve terfi yetersizlik, beklentilerin karşılanmaması, kararlara katılmama, örgütsel iletişim eksikliği (Andersson ve

Bateman, 1996: 1405), fiziksel ko ullar,n uygun olmamas,, çal, ma saatlerinin uzunlu u (Cartwright ve Holmes, 2006: 201) gibi baz, etkenler sonucunda çal, anlarda performans dü üklü ü, i e devams,zl,k, i letmeye olan ba l,l,k ve dolay,s,yla i ten ayr,lma niyetinin olu mas, kaç,n,lmaz bir son olmaktadır.

Bedeian (2007: 11-24)æ göre i ten ayr,lma niyetine neden olabilecek örgütsel etkenler çözülmesi gereken önemli sorunlar olarak de erlendirilmektedir. Çünkü bu etkenler çal, anlar,n örgüte kar , olumsuz dü ünçe ve davran, lar içinde bulunmas,na neden olabilmektedir. Bu durumda çal, an,n örgüte kar , oluabilecek olumsuz tutumu, sinizm olarak ifade edilmektedir. Bedeian (2007)ø n,n yapm, oldu u ara tırma bulgular, sonucunda çal, anlar,n örgütsel özde le me ve örgüte kar , olumsuz bir tutum olan sinizm aras,nda ters yönlü bir ili kinin oldu u ve çal, anlar,n sinizm düzeyi azald,kça örgütsel özde lemenin artaca ,, çal, anlar,n sinizm düzeyi artt,kça ise i ten ayr,lma niyetinin artaca , vurgulanm, t,r.

ekil: 2. 5: Örgütsel Sinizm- i ten Ayr,lma Süreci



Kaynak: Bedeian, G. A. (2007) öEven if the Tower Is öIvory,ö It Isn't öWhite:ö Understanding the Consequences of Faculty Cynicismö *Academy of Management Learning & Education*, c. 6, s. 1, s. 12.

Polat ve Meydan (2010: 155)æn,n örgütsel özde lemenin sinizm ve i ten ayr,lma niyetine etkisini inceleyen çal, mas,na göre ise benzer bir bulguya ula ,lm, ve çal, anlar,n sinik tutumlar, artt,kça i ten ayr,lma niyetlerinin de artaca ,, sinik tutum sergileme ve i ten ayr,lma niyetinin bir çal, an,n örgüt ya am,nda gösterebilece i iki olumsuz tutum oldu unu belirtmi tir. Ayr,ca çal, anlar,n örgütleriyle özde le meleri ile i ten ayr,lma niyetleri aras,ndaki ili kiye sinik tutumlar,n arac,l,k etti i vurgulanm, t,r.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İZLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL SİNİZMİNİN İZTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ

3.1. Araştırmanın Konusu

Araştırma, otel işletmelerinde örgütsel sinizmin izten ayrılma niyetine etkilerinin ortaya konulmasına yöneliktir. Bu anlamda, örgütsel sinizmin yan, sıra örgütsel sinizmin bilişsel (inanç), duygusal ve davranışsal boyutları da inceleme kapsamına alınmıştır. Araştırma için Kuşadası'nda yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri uygulama alanı olarak seçilmiştir.

3.2. Araştırmanın Amacı,

Araştırmanın genel amacı, Kuşadası'ndaki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çeşitli kademelerde çalışanların örgüte yönelik sinik tutumları, belirlenerek sinik tutumları var olup olmadığı, ortaya koymak, bunları hangi boyutta gerçekleştirmeyi belirlemek ve var ise izten ayrılma niyetine etkilerini saptamaktır. Bunun yan, sıra çalışanların,

- Bilişsel (inanç) sinizm,
- Duygusal sinizm ve
- Davranışsal sinizm boyutları, izten ayrılmaya etkisinin ortaya konulmasıdır.

3.3. Araştırmanın Önemi

Örgütsel sinizmin izten ayrılma niyetine etkileri konusu literatürde yaygın şekilde incelenmiş konulardan biridir. Ancak lisansüstü tezler kapsamında Çar (2011) sinizmi örgütsel adalet ve izten ayrılma ile ilişkilendirilmiş, örgütsel adaletin, örgütsel sinizme ve izten ayrılma niyetine doğrudan etkileri sanayi sektörü kapsamında ele alınmıştır. Sur (2010) büro çalışanlarının kişisel ve örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymuştur. Turan (2011) kamu çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerini incelemiştir. Son olarak Kalkan (2009) ise araştırma

görevlilerine yönelik ara t,rmas,nda, örgütsel deste in örgütsel sinizme etkisini incelemi tir.

Türkiye'de yap,lan lisansüstü tezler incelendi inde, çal, anlar,n örgütsel sinizm düzeyleri belirlenmekte ve sinizme neden olan etkenler tan,mlanmaya çal, lmaktadır. Mevcut tez ise örgütsel sinizmin, i ten ayr,lma niyetine etkisini ortaya koymaya çal, maktadır. Bu noktada örgütsel sinizmin nedeni de il, olas, sonucu incelenmeye çal, lm, t,r. Bu anlamda tez, gerek çal, ma amac, gerekse uygulama alan, olarak i gören devir h,z,n,n yüksek oldu u emek-yo un otel i letmeleri için önem ta ,maktadır.

3.4. Ara t,rman,n Kapsam,

Ara t,rma çal, anlar,n otel i letmelerinde örgüte yönelik sinik tutumlar,n,n belirlenmesine yöneliktir. Bu anlamda ara t,rma, Ku adas,nda faaliyet gösteren dört ve be y,ld,zl, otel i letmelerinde gerçekleştirilmi tir. Bilindi i üzere Ku adas,, Türkiye genelinde, önde gelen turizm destinasyonlar,ndan biri olarak kabul edilmekte (GEKA, 2012: 15) ve stanbul'un ard,ndan Türkiye'de turizmin ilk ba lad, , yer olarak bilinmektedir. Kald, ki bölgeye gelen turist say,s,n,n giderek artmas, ve özellikle son y,llarda bölgedeki otel i letmelerinin say,s,n,n buna ba l, olarak artmas, bunun en önemli göstergelerindendir (KUTO, 2010- Ku adas, Turizm Analizi Raporu, 2011: 12)

Tablo 3. 4: Ku adas, İçesi Turizm letme ve Yat,r,m Belgeli Tesislerin Türüne Göre Da ,ım,

| | Turizm letme Belgeli | | | Turizm Yat,r,m Belgeli | | |
|-------------------|----------------------|------------|--------------|------------------------|------------|--------------|
| | Tesis Say,s, | Oda Say,s, | Yatak Say,s, | Tesis Say,s, | Oda Say,s, | Yatak Say,s, |
| Tatil Köyü | 2 | 1.016 | 2.109 | - | - | - |
| 5 Y,ld,z | 7 | 1.963 | 3.955 | 2 | 717 | 1.756 |
| 4 Y,ld,z | 25 | 3.518 | 7.155 | 1 | 99 | 175 |
| 3 Y,ld,z | 11 | 819 | 1.826 | 2 | 117 | 234 |
| 2 Y,ld,z | 7 | 347 | 704 | 1 | 54 | 108 |
| Özel Tesis | 1 | 72 | 216 | 1 | 50 | 100 |
| Pansiyon | 2 | 30 | 55 | - | - | - |
| Apart | 1 | 76 | 152 | - | - | - |
| Toplam | 57 | 7.839 | 16.296 | 7 | 1.037 | 2.373 |

Kaynak: T.C. Güney Ege Kalk,nma Ajans,, Ekonomik Ara t,rmalar ve Planlama Birimi, Ku adas, İçe Raporu, 2012, s. 16.

Ara t,rman,n birtak,m k,s,tlar, bulunmaktad,r. Bu k,s,tlardaki en temel olan iki neden, zaman ve mali k,s,tlard,r. Bu anlamda ara t,rma, bölgenin turizm sezonunu kapsayan 2012 Mayıs ó A ustos döneminde, dört ve be y,ld,zl, otel i letmelerinde istihdam edilen çal, anlara yap,labilmi tir. Ayr,ca ara t,rman,n mali bütçesinin yüksek olmas, ara t,rman,n sadece Ku adas,øn, kapsamasma neden olmu tur. Bu aç,dan ele al,nd, ,nda çal, ma sadece ilgili bölge ile genellenebilir. İlgili konunun geçerlili inin artt,r,lmas, için daha farklı dönemlerde ve farklı destinasyonlarda gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

3.5. Ara t,rman,n Hipotezleri

Ara t,rmada ele al,nan de i kenlere yönelik ilgili literatür taramas, yap,lm, t,r ve buna göre birtak,m hipotezler geli tirilmi tir. Olu turulan hipotezler u ekildedir:

Demografik de i kenlerin farklı,l, ,na yönelik hipotezler:

H₁: Örgütsel sinizm, çal, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,l,k göstermektedir.

H₂: Bili sel sinizm, çal, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,l,k göstermektedir.

H₃: Duygusal sinizm, çal, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,l,k göstermektedir.

H₄: Davran, sal sinizm, çal, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,l,k göstermektedir.

H₅: İ ten ayr,lma niyeti, çal, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,l,k göstermektedir.

Örgütsel sinizmin i ten ayr,lma niyetine etkisine yönelik hipotezler:

H₆: Örgütsel sinizm, i ten ayr,lma niyetini pozitif etkilemektedir.

H₇: Bili sel sinizm, i ten ayr,lma niyetini pozitif etkilemektedir.

H₈: Duygusal sinizm, i ten ayr,lma niyetini pozitif etkilemektedir.

H₉: Davran, sal sinizm, i ten ayr,lma niyetini pozitif etkilemektedir.

3.6. Ara t,rman,n Yöntemi

Çal, ma temelde üç bölümden olu maktad,r. Bu bölümlerden iki tanesi literatür taramaya ve ilgili de i kenlere yönelik hipotezler için altyap, olu turmaya yöneliktir. Üçüncü bölümde ise literatürden elde edilen bilgilerin uygulamadaki yans,malar, incelenmek istenmi tir. Ara t,rman,n nicel bir yap,s,n,n olmas, ve ara t,rma sorusu olarak tan,mılanan *ötel i letmelerinde çal, anlar,n örgüte yönelik sinik tutumlar,n,n i ten ayr,lma niyetini etkiler mi?*ö ifadesi dü ünüldü ünde veri toplamada anket tekni i en uygun oland,r.

Ku adas,ında alt, adet be y,ld,zl,, 25 adet dört y,ld,zl, otel i letmesi bulunmaktad,r (GEKA, 2012: 16). Ancak dört y,ld,zl, otel i letmesinden biri anketin yap,ld, , dönemde kapalı,d,r. Be y,ld,zl, otel i letmelerinden üç, dört y,ld,zl,lardan da alt, adedindeki çal, anlar anketi doldurmay, reddetmi tir. Buna göre kalan otel i letmelerinin toplam yatak say,lar, 6,133 olarak hesaplanm, t,r. GEKA (2012) verilerine göre Ku adas, destinasyonunun ortalama doluluk oran, 60%ø,r. Çal, mada gönüllülük esas,na göre kat,l,m istenildi inden, özellikle örgütsel sinizme ili kin sorular,n hassasiyeti nedeniyle baz, otel i letmeleri yöneticileri ankete kat,lmak istememi tir. Bu nedenle ara t,rma evrenine ula mak mümkün olmam, t,r. Ara t,rma, anketi doldurmay, kabul eden üç adet be y,ld,zl, ve 18 adet dört y,ld,zl,, toplam 21 adet otel i letmesi çal, anlar, ile gerçekte tirilmi tir. Bu veriler , , ,nda evren tam olarak bilinmedi inde ara t,rman,n örnekleminin belirlenmesinde kullan,lan formül a a ,daki gibidir (Ba , 2006: 47)

$$\text{Örnekleme al,nacak birey say,s,} = \frac{(n)^2 * p * q}{d^2}$$

Formüle göre;

n= Hedef kitledeki birey say,s,n,,

P = ncelenen olay,n görölü s,kl, ,(gerçekle me olas,l,)

q = ncelenen olay,n görölme yi s,kl, ,(gerçekle meme olas,l,)

t = Belirli bir anlaml,l,k düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik de er

d = Olay,n görölü s,kl, ,na göre kabul edilen \pm örnekleme hatas,d,r.

Evrenin homojen olmamas, nedeniyle, % 95 güven aral, ,nda, \pm % 5 örnekleme hatas, ile gerekli örnekleme büyüklü ü $n = 369$ olarak hesaplanm, t,r. Buna göre ara t,rmaya veri elde etme amac,yla tesadüfi örnekleme yoluyla seçilen 400 otel çal, an,na departman yöneticileri arac,l, la iletildi, bunlardan 350'si geri dönmü ve geri dönenlerden de sadece 303 tanesi ara t,rmaya dahil edilmi tir. 47 tane anketin dahil edilememesinin nedeni ise anketlerin yeterli düzeyde doldurulmam, olmas,d,r. Elde edilen veriler ilgili istatistik paket program, ile s,n,fland,r,lm, ve sonuçlar yorumlanm, t,r.

Ara t,rmada anketler bölgedeki dört ve be y,ld,zl, otel i letmelerinde çal, anlar,n örgüte yönelik sinik tutumlar,n, ve i ten ayr,lma niyetini belirlemeye yönelik olarak haz,rılanm, t,r. Anketler kapalı uçlu sorular ile çal, anlar,n demografik özelliklerini saptamaya yönelik bilgileri içermektedir. Anketteki kapalı uçlu sorularda 5'li likert ölçe i kullan,lm, t,r. Anket sorular,nda örgütsel sinizmi ölçmek üzere Dean, Brandes ve Dhadwadkar (1998), i ten ayr,lma niyeti için ise Singh vd. (1996) taraf,ndan geli tirilen ölçek kullan,lm, t,r. Demografik özellikler ise cinsiyet, medeni durum, ya , e itim, i letme ve sektördeki çal, ma süresi gibi bilgileri kapsamaktad,r (bk. Ek 1).

Birbirleriyle ili kili de i kenleri az say,da, anlaml, ve birbirinden ba ,ms,z faktörler haline getiren çok de i kenli istatistik tekniklerinden biri faktör analizidir. Faktör analizinde dört a ama bulunmaktad,r. Bunlar; veri setinin faktör analizi için uygunlu unun de erlendirilmesi, faktörlerin elde edilmesi, faktörlerin rotasyonu ve isimlendirilmesidir (Kalayc., 2010: 321). Ara t,rmada örgütsel sinizmin ölçülmesine yönelik kullan,lan ölçe in içerd i faktörleri belirlemeye yönelik faktör analizi uygulanm, t,r.

Öncelikle faktör analizi yapabilmek için de i kenler aras,nda belli oranda korelasyon ili kisi bulunmas, gerekmektedir. Bunun için Bartlett küresellik testi

yapılmaktadır. Burada p değerinin 0,05'ten küçük olması, faktör analizi yapabilmek için yeterli düzeyde ilişki olduğunu göstermektedir. Benzer olarak Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örnekleme yeterliliği de değişkenler arasındaki faktör analizine uygunluğunu test etmektedir. KMO değerinin 0-1 arasında 1'e yakın olması beklenmektedir (Sipahi vd., 2008: 79-80).

Faktörlerde isimlendirilebilir ve yorumlanabilir faktörler elde edebilmek için faktörlerin rotasyonunun yapılması gerekmektedir. Faktör rotasyonunda yaygın olarak kullanılan yöntem Orthogonal Rotasyon'dur ve bu yöntem içerisinde de Varimax en yaygın kullanılan tekniktir. Faktörlerin rotasyon amaçlarında, bir değişkenin mutlak değeri olarak büyük olduğu faktör ile yakınlığı olduğu düşünülmektedir (Kalaycı, 2010: 321-330).

Çalışmada ilgili sürece yönelik faktör analizi yapılmıştır. Bu faktör analizinde örgütsel sinizme yönelik üç boyut ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte KMO değeri ise 0,772 olarak bulunmuştur. Bu da ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Benzer olarak Barlett küresellik test sonucunda p değeri 0,000'dir.

Örgütsel sinizm boyutlarına yönelik olarak bilişsel (inanç) boyut, duygusal (duygusal) boyut, davranışsal boyut ve işten ayrılma niyeti adında belirtilen ifadeler ile ölçülmüştür. Ancak bilişsel boyut kapsamında üç; duygusal boyut kapsamında bir; davranışsal boyut kapsamında ise üç ifade ayrılmış, güvenilirliğini olumsuz etkilediği için analize dahil edilmemiştir. Buna göre örgütsel sinizm ile boyutlarına ve işten ayrılma niyetine yönelik ankette yer alan ifadeler şu şekildedir:

Bilişsel (inanç) boyuta yönelik ifadeler;

- " Çalıştığım işletmenin söylediğinin başına uyguladığını başına geldiğine inanıyorum.
- " **İşletmenin yapacağı şeyler ile gerçekleştirenler arasında çok az benzerlik görüyorum.**
- " Çalıştığım işletme, bir şey yapmayı planladığını söylüyorsa bunun gerçekleşeceği konusunda kuşku duyarım.
- " Çalıştığım işletmenin politikaları, amaçları ve uygulamalarında çok az ortak nokta vardır.
- " **İşletme çalışmaları, anladıkları gibi (belirli bir davranış) bekler ama başkası, (başka bir davranış) ödüllendirir.**

Duyusal (Duygusal) boyuta yönelik ifadeler;

- " **Çalışmamı letmeyi dü üdü ümde bir endişe hissedirim.**
- " Çalışmamı letmeyi dü üdü ümde gerilim yaşıyorum.
- " **Çalışmamı letmeyi dü üdü ümde sinirlenirim.**
- " Çalışmamı letme beni kızdırıyor.

Davranışsal boyuta yönelik ifadeler;

- " İşletmedeki arkadaşlarımla, işletmede olup bitenlerle ilgili ikâyette bulunurum.
- " **Çalışmamı letmede işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında diğer çalışanlarla konuştum.**
- " **Diğer çalışanlarla, çalışmamı letmenin uygulamaları ve politikaları, eleştiririm.**
- " Çalışmamı letme gündeme geldiğinde, diğer çalışanlarla anlamlı konuşmalar yaşıyorum.
- " Çalışmamı letmenin sloganları ve uygulamalarıyla dalga geçtiğimi fark ettim.

İhtiyaçların ayrılmasına yönelik ifadeler;

- " **Gelecek yıl büyük olasılıkla kendime başka bir işletmede yeni bir iş arayacağım.**
- " **Gelecek yıl büyük olasılıkla farklı bir sektörde yeni bir iş arayacağım.**

Güvenilirlik analizi, örnekleme yoluyla turan birimler üzerinden veri toplama amacıyla geliştirilen ölçeğin ifadelerinin kendi içinde tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla kullanılmaktadır. Diğer bir ifadeyle ankete katılanların ifadelerine verdikleri cevaplardan hareketle bu ifadelerin tümünün aynı konuyu ölçüp ölçmediğini test edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2005: 258). Güvenilirlik analizi sürecinde ayrıntılı olarak kullanılan alpha modelinde Cronbach's Alpha ifadeler arası korelasyona bağlı uyum derecesini göstermektedir. Bu değer belli bir faktör altındaki ifadelerin toplamdaki güvenilirlik seviyesini de göstermektedir (Sipahi vd., 2008: 89). Bu kapsamda çalışmada ölçeklerin genel güvenilirliği Cronbach Alpha katsayısıyla ölçülmüştür. Buna göre çalışanların deyimlenleri olarak genel anlamda örgütsel sinizmin Cronbach's Alpha katsayısı ,844; duygusal sinizm ,799; davranışsal sinizm için ,722; bilişsel (inanç) sinizm için ,653'tür. Ancak

ölçe in güvenilir olarak kabul edilmesi için Cronbach Alpha katsay,s,ın,n ,70den büyük olması gerekti i (Sipahi vd., 2008:89) göz önüne al,nda ,nda sizin inanc (bilisel) boyutu analizlere dahil edilmemi tir. Buna göre H₂ ve H₇ hipotezleri desteklenmemi tir. ten ayrı, lma niyetinin Cronbach Alpha katsay,s, ise ,860dır.

3.7. Ara t,rma Bulgular, ve De erlendirilmesi

Ara t,rmada anketlerden elde edilen veriler ilgili paket program ile analiz edilmi tir. Elde edilen bulgular a a ,da belirtilmi tir.

3.7.1. Çal, anlar,n Demografik Özellikleri

Ara t,rmaya kat,lan 303 çal, an,n demografik özellikleri a a ,daki eklede tablola t,r,lm, t,r.

Tablo 3. 5: Ankete Kat,lan Çal, anlar,n Demografik Özellikleri

| Demografik Özellikler | Frekans | Yüzde (%) | Demografik Özellikler | Frekans | Yüzde (%) |
|-----------------------|---------|-----------|--------------------------------|---------|-----------|
| Cinsiyet | | | Sektörde Çal, ma Süresi | | |
| Kad,n | 114 | %37,6 | 1 y,l ve daha az | 51 | %16,8 |
| Erkek | 186 | %61,4 | 2-5 y,l | 126 | %41,6 |
| Medeni Durum | | | 6-9 y,l | 78 | %25,7 |
| Evli | 99 | %37,2 | 10-13 y,l | 18 | %5,9 |
| Bekâr | 174 | %54,4 | 14 y,l ve üzeri | 12 | %4 |
| Turizm E itimi | | | Departman | | |
| Var | 198 | %65,3 | Önbüro | 96 | %31,7 |
| Yok | 81 | %26,7 | Kat Hizmetleri | 60 | %19,8 |
| Kadro Durumu | | | Muhasebe | 12 | %4 |
| Kadrolu | 87 | %28,7 | Yiyecek- çecek | 54 | %17,8 |
| Sözle meli | 144 | %47,5 | nsan Kaynaklar, | 3 | %1 |
| Otelin Y,ld,z, | | | Halkla li kiler | 12 | %4 |
| 4 Y,ld,z | 90 | %29,7 | Di er | 39 | %12,9 |
| 5 Y,ld,z | 87 | %28,7 | Kadro Düzeyi | | |
| Ya Durumu | | | Müdür | 12 | %4 |
| 18-25 | 84 | %27,7 | ef | 54 | %17,8 |
| 26-35 | 141 | %46,5 | Alt Kademe | 171 | %56,4 |

| Demografik Özellikler | Frekans | Yüzde (%) | Demografik Özellikler | Frekans | Yüzde (%) |
|--------------------------------|---------|-----------|-----------------------|---------|-----------|
| 36-45 | 63 | %20,8 | Gelir | | |
| 46-55 | 9 | %3 | 500 TL ve alt, | 9 | %3 |
| E itim | | | 501-1000 | 156 | %51,5 |
| İlkö retim | 15 | %5 | 1001-1500 | 87 | %28,7 |
| Lise ve Dengi | 84 | %27,7 | 1501-2000 | 9 | %3 |
| Önlisans | 63 | %20,8 | 2001 TL ve üzeri | 9 | %3 |
| Lisans | 120 | %39,6 | | | |
| İletmede Çal, ma Süresi | | | | | |
| 1 y,l ve daha az | 162 | %53,5 | | | |
| 2-5 y,l | 108 | %35,6 | | | |
| 6-9 y,l | 18 | %5,9 | | | |

Çal, anlar,n demografik özellikleri incelendi inde, %61'ının erkek oldu u (n=186) görülmektedir. Buna göre bölgedeki otel i letmeleri çal, anlar,nda erkeklerin daha bask,n oldu u söylenebilmektedir. Medeni durum incelendi inde ise ço unlukla bekârlar (%54) istihdam edilmektedir. Bu durumda otel i letmelerinde çal, may, evlilere k,yasla bekârlar,n tercih etti i dü ünülmektedir. Çal, anlar,n %65'i turizm e itimine sahiptir. Bu noktada turizm sektöründe a ,rl,kl, olarak turizm alan,nda çe itli düzeylerde e itim alanlar,n tercih edildi i görülmektedir. Bununla beraber kadro durumlar, ele al,nd, ,nda %48'ının sözleşmeli oldu u saptanm, t,r. Bu durum çal, man,n yapıld, , dönem aç,s,ndan ele al,n,rsa, turizm sektörü içerisinde otel i letmelerinde sözleşmeli personelin daha fazla talep gördü ü söylenebilir.

Ankete kat,lan çal, anlar,n yar,ya yak,n, (%47) 26-35 ya aral, ,ndadır. Bunu %28 ile 18-25 aral, , izlemektedir. Bu durumda otelcilik sektörünü ço unlukla gençlerin tercih etti i, 36 ya ve sonrası,nda çal, anlar,n farklı sektörlerde istihdam edilmeyi uygun gördükleri dü ünülmektedir. E itim düzeylerine bak,ld, ,nda çal, anlar,n %40 düzeyinde lisans e itimine sahip olduklar,, bunu da %28 ile lise ve dengi okul mezunlar,n,n izledi i saptanm, t,r. Bu durum, sektörde istihdam edilenlerin özellikle sektörel bilgiye sahip kesimden oldu unu göstermektedir. Çal, anlar,n i letmedeki ve sektördeki istihdam süreleri birlikte ele al,nd, ,nda, i letmede çal, anlar,n ço unlukla (%54) 1 y,l ve daha az süredir istihdam edildi i;

bununla beraber sektör içerisinde de (%36) 2-5 yıl süresince yer aldıkları, görülmektedir. Bu anlamda çalışanlar sektör deneyimlerinin oldukça kısa vadeli olduğu söylenebilir.

Çalışmaya katılanların %32'si büroda, %14'ü ise insan kaynakları departmanında çalışmaktadır. Bu durum çalışanların eğitim düzeyleri ile birlikte ele alındığında, lisans mezunların arasında, büro olarak büro departmanını tercih ettikleri, buna karşın çalışanların insan kaynakları, muhasebe ve halkla ilişkiler gibi ofis departmanlarını tercih etmedikleri düşünülebilir. Çalışanların arasında, büro olarak alt kademe görev yapmaktadır (%56). Bu veri sonucu, ankete katılan yönetici düzeyinde rahat görmediği, buna karşın alt kademe çalışanların düşüncelerini belirtmede daha az kaygı duydukları, izlenimi vermektedir. Son olarak gelir düzeyleri incelendiğinde, çalışanların yarıdan fazlasının (%52) asgari ücret aldıkları görülmektedir. Buna göre, sektör kapsamında çalışanların ücretlerinin diğer sektörlerle kıyasla daha yüksek olmadığına, çalışanların arasında, büro olarak alt kademe yer almasının bu durumu açıklayabileceği görüşü hâkimdir.

3.7.2. Demografik Özellikler ve Örgütsel Sinizmi İlişkisi

Otel işletmelerinde çalışanların demografik özelliklerinin örgütsel sinizm ile örgütsel sinizmin boyutlarına yönelik inanç, duygusal ve davranışsal sinizm ile ilişkileri incelenmiş, hipotezler test edilmiştir. Bunlar için T-testi ve One Way ANOVA analizleri yapılmıştır.

3.7.2.1. Örgütsel Sinizm ve Demografik Özellikler

Örgütsel sinizm genel anlamda ele alındığında, çalışanların bazı demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Nitekim örgütsel sinizm çalışanların yaşları ve istihdam edildikleri departmanlara göre farklılık göstermemektedir. Örgütsel sinizmin farklılık gösterdiği demografik özelliklere yönelik bulgular aşağıda tablolarda verilmiştir.

Çalışanların cinsiyet özelliklerine göre örgütsel sinizm algısına yönelik farklılık, ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçları Tablo 3.6'da görülmektedir.

Tablo 3. 6: Cinsiyet ó Örgütsel Sinizm

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|-----------------|--------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Örgütsel | Kad,n | 114 | 2,82 | ,85751 | -3,023 | ,003 |
| Sinizm | Erkek | 186 | 3,11 | ,80857 | -2,981 | |

Tablo 3.6 incelendi inde çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n cinsiyete göre farklı,k gösterdi i görülmektedir. Bu durumda erkek çal, anlar,n kad,n çal, anlara k,yasla örgüte yönelik daha az sinik tutumlar içerisinde oldu u tespit edilmiştir.

Çal, anlar,n medeni durumuna göre örgütsel sinizm alg,s,na yönelik farklı, , ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçlar, Tablo 3.7de görülmektedir.

Tablo 3. 7: Medeni Durum ó Örgütsel Sinizm

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|-----------------|--------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Örgütsel | Bekâr | 174 | 3,12 | ,77517 | 2,757 | ,009 |
| Sinizm | Evli | 99 | 2,84 | ,89776 | 2,649 | |

Tablo 3.7 incelendi inde çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n medeni duruma göre farklı,k gösterdi i görülmektedir. Mevcut ara tırma bulgusuna göre bekâr çal, anlar erkek çal, anlara göre daha az sinik tutum sergilemektedir.

Çal, anlar,n ald,klar, turizm e itimi durumlar,na göre örgütsel sinizm alg,s,na yönelik farklı, , ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçlar, Tablo 3. 8de görülmektedir.

Tablo 3. 8: Turizm E itimi ó Örgütsel Sinizm

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|-----------------|------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Örgütsel | Var | 198 | 2,86 | ,81668 | -4,894 | ,000 |
| Sinizm | Yok | 81 | 3,12 | ,81738 | -4,893 | |

Tablo 3.8de göre çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n turizm e itimine göre farklı,k gösterdi i görülmektedir. Buna göre turizm e itimi alan çal, anlar sektör e itimi almayan çal, anlara göre daha fazla sinik tutuma sahiptir.

Çal, anlar,n kadro durumuna göre örgütsel sinizm alg,s,na yönelik farklı, , ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçlar, Tablo 3.9'da görülmektedir.

Tablo 3.9: Kadro Durumu ó Örgütsel Sinizm

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|-----------------|-------------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Örgütsel | Kadro | 87 | 2,73 | ,71680 | -3,308 | ,001 |
| Sinizm | Sözle meli | 144 | 3,10 | ,90094 | -3,498 | |

Tablo 3.9'a göre çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n kadro durumuna göre farklı,k gösterdi i görülmektedir. Buna göre kadrolu çal, anlar,n sözleşmeli çal, anlara kıyasla daha sinik tutumlar sergiledikleri görülmektedir.

Çal, anlar,n otelin yıld,z say,s,na göre örgütsel sinizm alg,s,na yönelik farklı, , ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçlar, Tablo 3.10'da görülmektedir.

Tablo 3.10: Otelin Yıld,z, ó Örgütsel Sinizm

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|-----------------|-----------------|----|-------------|------------|----------|------|
| Örgütsel | 4 Yıld,z | 90 | 3,36 | ,79201 | 4,886 | ,000 |
| Sinizm | 5 Yıld,z | 87 | 2,77 | ,79953 | 4,885 | |

Tablo 3.10'da, çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n i letmenin yıld,z say,s,na göre farklı,k gösterdi i tespit edilmiştir. Buna göre dört yıld,zl, otel i letmelerinde çal, an personellerin be yıld,zl, otel i letmelerinde çal, an personellere göre örgütsel sinizm düzeyleri daha dü üktür.

Çal, anlar,n emetim durumuna göre örgütsel sinizme yönelik farklı, , ortaya koymak amacıyla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.11'de görülmektedir.

Tablo 3. 11: E itim Durumu- Örgütsel Sinizm

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F de eri | p |
|-----------------|-----------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Örgütsel | lköretim | 15 | 3,51 | ,96682 | | |
| Sinizm | Lise | 84 | 3,31 | ,75326 | 8,369 | ,000 |
| | Önlisans | 63 | 2,81 | ,82882 | | |
| | Lisans | 120 | 2,87 | ,79839 | | |

Tablo 3.11 incelendi inde örgütsel sinizm alg,lar,n,n e itim durumuna göre farklı,k gösterdi i tespit edilmi tir. Buna göre lisans mezunu olan çal, anlar e itim almayan çal, anlara göre daha siniktir.

Çal, anlar,n i letmede çal, ma süresine göre örgütsel sinizme yönelik farklı,l, , ortaya koymak amac,yla yap,lan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.12de görölmektedir.

Tablo 3. 12: letmede Çal, ma Süresi - Örgütsel Sinizm

| | | N | Artm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|-----------------|----------------------|-----|------------|------------|----------------|------|
| Örgütsel | 1 y,l ve daha | 162 | 3,16 | ,80099 | | |
| Sinizm | az | | | | Welch:194,456 | |
| | 2-5 y,l | 108 | 2,91 | ,82630 | Brown- | ,000 |
| | 6-9 y,l | 18 | 2,73 | ,93292 | Forsythe:9,408 | |
| | 10-13 y,l | 6 | 1,81 | ,04213 | | |

Tablo 3. 12 incelendi inde çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n i letmede çal, ma süresine göre farklı,l,k gösterdi i tespit edilmi tir. Buna göre örgütte deneyimi fazla olan çal, anlar örgüte kar, daha fazla olumsuz bak, aç,s,na sahip olabilmektedir.

Çal, anlar,n sektörde çal, ma süresine göre örgütsel sinizme yönelik farklı,l, , ortaya koymak amac,yla yap,lan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.13te görölmektedir.

Tablo 3. 13: Sektörde Çal, ma Süresi - Örgütsel Sinizm

| | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|------------------|-----|----------------|---------------|----------------|------|
| Örgütsel Sinizm | 51 | 3,24 | ,69583 | Welch:6,286 | ,000 |
| 1 y,l ve daha az | 126 | 2,87 | ,91126 | Brown- | ,012 |
| 2-5 y,l | 78 | 3,15 | ,67334 | Forsythe:3,469 | |
| 6-9 y,l | 18 | 3,01 | 1,14833 | | |
| 10-13 y,l | 12 | 2,56 | ,41115 | | |
| 14 y,l ve üzeri | | | | | |

Tablo 3.13'e göre örgütsel sinizm alg,lar,n,n sektörde çal, ma süresine göre farklı,k göstermektedir. Buna göre sektörel deneyimi fazla olan çal, anlar örgüte kar , daha fazla olumsuz bak, aç,s,na sahip olabilmektedir.

Çal, anlar,n kadro düzeyine göre örgütsel sinizme yönelik farklı,l, , ortaya koymak amac,yla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.14'e görülmektedir.

Tablo 3. 14: Kadro Düzeyi - Örgütsel Sinizm

| | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|-----------------|-----|----------------|---------------|----------|------|
| Örgütsel Sinizm | 12 | 3,00 | ,85971 | 4,798 | ,009 |
| Müdür | 54 | 2,77 | ,82700 | | |
| ef | 171 | 3,16 | ,80491 | | |
| Alt kademe | | | | | |

Tablo 3.14 incelendi inde çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n kadro düzeyine göre farklı,k gösterdi i tespit edilmi tir. Buna göre çal, anlar,n kadro düzeyine bak,ld, ,nda otel i letmelerinde ef konumunda çal, anlar,n sinizm düzeyleri en yüksek iken, alt kademe çal, anlarda en dü üktür.

Çal, anlar,n gelir düzeyine göre örgütsel sinizme yönelik farklı,l, , ortaya koymak amac,yla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.15'e görülmektedir.

Tablo 3.15: Gelir Düzeyi - Örgütsel Sinizm

| | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|------------------------|-----|-------------|------------|----------------|------|
| Örgütsel Sinizm | | | | | |
| 500 TL ve alt, | 9 | 3,36 | ,53846 | | |
| 501-1000 | 156 | 3,25 | ,69895 | Welch:10,806 | ,000 |
| 1001-1500 | 87 | 2,63 | ,85103 | Brown- | ,000 |
| 1501-2000 | 9 | 3,05 | 1,32288 | Forsythe:8,479 | |
| 2001 TL ve üzeri | 9 | 2,54 | ,48038 | | |

Tablo 3.15 incelendi inde, çal, anlar,n örgütsel sinizm alg,lar,n,n gelir düzeyine göre farklı,k gösterdi i görülmektedir. Ara tırma bulgusuna göre geliri yüksek olan çal, anlar,n örgütsel sinizm düzeyi daha yüksektir.

Yukarıda verilen bilgiler do rultusunda örgütsel sinizmin çal, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,k gösterece i H₁ k,smen desteklenmi tir.

3.7.2.2. Duygusal Sinizm ve Demografik Özellikler

Sinizmin duygusal boyutu çal, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,k göstermektedir. Ancak duygusal anlamda sinizm, çal, anlar,n ya , cinsiyet, medeni durum, istihdam edildikleri departman, kadro düzeyleri ve gelirlerine göre farklı,k göstermemektedir. Duygusal sinizmin farklı,k gösterdi i demografik özelliklere yönelik bulgular a a ,da tablolarda verilmi tir.

Çal, anlar,n ald,klar, turizm e itimi durumlar,na göre sinizmin duygusal boyutuna yönelik farklı,l, , ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçlar, Tablo 3.16da görülmektedir.

Tablo 3.16: Turizm E itimió Duygusal Boyut

| | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|---------------------------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Sinizmin Duygusal Boyutu | | | | | |
| Var | 198 | 2,76 | ,98511 | -2,803 | |
| Yok | 81 | 3,12 | ,95371 | -2,841 | ,005 |

Tablo 3.16'ya bakıldığında çalınanların duygusal boyutu aldıkları, turizm e itimine göre farklılık göstermektedir. Bu durumda turizm e itimi almış çalınanların turizm e itimi almayanlara göre duygusal boyuta yönelik sinizm algıları, daha yüksektir.

Çalınanların kadro durumuna göre sinizmin duygusal boyutuna yönelik farklılık, ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçları, Tablo 3.17'de görülmektedir.

Tablo 3. 17: Kadro Durumu ó Duygusal Boyut

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|-----------------------|-------------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Sinizm | Kadrolu | 87 | 2,55 | ,77871 | -2,895 | |
| Duygusal Boyut | Sözle meli | 144 | 2,91 | 1,01618 | -3,088 | ,002 |

Tablo 3.17 incelendi inde çalınanların duygusal boyutu kadro durumuna göre farklılık göstermektedir. Bu durumda otel i letmelerinde kadrolu olarak çalınanların sözleşmeli çalınanlara göre duygusal boyuta yönelik sinizm algılarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çalınanların otelin yıldız sayısına göre sinizmin duygusal boyutuna yönelik farklılık, ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçları, Tablo 3.18'de görülmektedir.

Tablo 3. 18: Otelin Yıldız, ó Duygusal Boyut

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|-----------------------|-----------------|----|-------------|------------|----------|------|
| Sinizm | 4 Yıldız | 90 | 3,19 | ,88695 | 4,585 | |
| Duygusal Boyut | 5 Yıldız | 87 | 2,57 | ,92825 | 4,581 | ,000 |

Tablo 3.18'e bakıldığında çalınanların duygusal boyutu otelin yıldız sayısına göre farklılık göstermektedir. Buna göre be yıldızlı otel i letmelerinde çalınanların,

dört yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara göre duygusal boyuta yönelik sinizm algıları, daha yüksektir.

Çalışanların eğitim durumuna göre sinizmin duygusal boyutuna yönelik farklılıkların ortaya koymak amacıyla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçları, Tablo 3.19'da görülmektedir.

Tablo 3.19: Eğitim Durumu- Duygusal Boyut

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|-----------------|------------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Sinizm | İlköretim | 15 | 2,97 | 1,08233 | | |
| Duygusal | Lise | 84 | 3,16 | ,95531 | 3,451 | ,017 |
| Boyut | Önlisans | 63 | 2,77 | ,96508 | | |
| | Lisans | 120 | 2,75 | ,92430 | | |

Tablo 3.19 incelendiğinde çalışanların duygusal boyutu eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir. Bu durumda lisans mezunu çalışanların duygusal boyuta yönelik sinizm algıları, en yüksek, lise mezunu çalışanların ise en düşük seviyededir.

Çalışanların işletmede çalışma süresine göre sinizmin duygusal boyutuna yönelik farklılıkların ortaya koymak amacıyla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçları, Tablo 3.20'de görülmektedir.

Tablo 3.20: İşletmede Çalışma Süresi - Duygusal Boyut

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|-----------------|-------------------------|-----|-------------|------------|----------------------|------|
| Sinizm | 1 yıl ve daha az | 162 | 2,98 | ,96042 | | |
| Duygusal | 2-5 yıl | 108 | 2,81 | ,96185 | Welch:122,412 | ,000 |
| Boyut | 6-9 yıl | 18 | 2,50 | 1,07558 | Brown-Forsythe:6,934 | |
| | 10-13 yıl | 6 | 1,58 | ,09129 | | |

Tablo 3.20 incelendiğinde çalışanların duygusal boyutu işletmede çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. Buna göre, 10-13 yıl arasında çalışanların

duygusal boyuta yönelik sinizm alg,lar, en yüksek, 1 y,l ve daha az çal, anlar,n duygusal boyuta yönelik sinizm alg,lar, ise en dü ük seviyededir.

Çal, anlar,n sektörde çal, ma süresine göre sinizmin duygusal boyutuna yönelik farklı, , ortaya koymak amacıyla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.21de görülmektedir.

Tablo 3. 21: Sektörde Çal, ma Süresi ó Duygusal Boyut

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|-----------------|------------------------|-----|----------------|---------------|----------------------|------|
| Sinizm | 1 y,l ve daha | 51 | 2,98 | 1,01961 | | |
| Duygusal | az | | | | Welch:2,719 | ,000 |
| Boyut | 2-5 y,l | 126 | 2,77 | ,99268 | Brown-Forsythe:2,513 | ,001 |
| | 6-9 y,l | 78 | 2,91 | ,86943 | | |
| | 10-13 y,l | 18 | 3,33 | 1,02899 | | |
| | 14 y,l ve üzeri | 12 | 2,42 | ,65713 | | |

Tablo 3.21 incelendi inde çal, anlar,n duygusal boyutu sektörde çal, ma süresine göre farklı,k göstermektedir. Bu durumda 14 y,l ve üzeri çal, anlar,n duygusal boyutuna yönelik sinizm alg,lar, en yüksek seviyede olup, 10-13 y,l aras,nda çal, anlar,n en dü ük seviyededir.

Yukarıda verilen bilgiler do rultusunda duygusal sinizmin çal, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,k gösterece i H₃ k,smen desteklenmi tir.

3.7.2.3. Davran, sal Sinizm ve Demografik Özellikler

Davran, sal sinizm çal, anlar,n baz, demografik özelliklerine göre farklı,k göstermektedir. Buna göre davran, sal sinizm çal, anlar,n turizm e itimine sahip olup olmad, ,na, e itim durumuna, kadro durumuna, i letmedeki çal, ma süresi ve istihdam edildi i departmana ve otelin y,ld,z say,s,na göre farklı,k göstermemektedir. Buna kar ,n davran, sal sinizmin farklı,k gösterdi i demografik özelliklere yönelik bulgular a a ,daki tablolarda verilmi tir.

Çal, anlar,n cinsiyet özelli ine göre sinizmin davran, sal boyutuna yönelik farklı, l, , ortaya koymak amac,yla yap,lan T-testi sonuçlar, Tablo 3.22de görülmektedir.

Tablo 3. 22: Cinsiyet ó Davran, Boyutu

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | p |
|--------------------|--------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Sinizm | Kad,n | 114 | 3,36 | 1,18569 | -3,333 | |
| Davran, sal | Erkek | 186 | 3,78 | 1,00521 | -3,204 | ,002 |
| Boyut | | | | | | |

Tablo 3.22 incelendi inde çal, anlar,n davran, boyutunun cinsiyete göre farklı, l, k gösterdi i tespit edilmi tir. Bu durumda kad,n çal, anlar,n erkek çal, anlara göre davran, boyutuna yönelik sinizm düzeyleri daha yüksektir.

Çal, anlar,n medeni durumuna göre sinizmin davran, sal boyutuna yönelik farklı, l, , ortaya koymak amac,yla yap,lan T-testi sonuçlar, Tablo 3.23de görülmektedir.

Tablo 3. 23: Medeni durum- Davran, Boyutu

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t de eri | P |
|----------------|--------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| Sinizm | Bekâr | 174 | 3,74 | 1,13372 | 1,919 | |
| Davran, | Evli | 99 | 3,48 | ,93801 | 2,011 | 0,45 |
| Boyutu | | | | | | |

Tablo 3.23 incelendi inde çal, anlar,n davran, boyutu medeni durumlar,na göre farklı, l, k göstermektedir. Her ne kadar evli ve bekâr çal, anlar,n sinik tutumlar,n, davran, a yans,tma konusunda farklı, l, klar, dü ük düzeyde olsa da, evli çal, anlar,n bekâr çal, anlara göre davran, sal anlamda daha siniktir.

Çal, anlar,n ya durumuna göre sinizmin davran, sal boyutuna yönelik farklı, l, , ortaya koymak amac,yla yap,lan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.24de görülmektedir.

Tablo 3. 24: Ya Durumu- Davran, Boyutu

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|--------------|-----|-------------|------------|----------------------|------|
| Sinizm | 18-25 | 84 | 3,95 | ,94428 | | |
| Davran, | 26-35 | 141 | 3,50 | 1,28452 | Welch: 4,208 | ,011 |
| Boyutu | 36-45 | 63 | 3,57 | ,70056 | Brown-Forsythe:5,088 | ,002 |
| | 46-55 | 9 | 3,33 | ,66144 | | |

Tablo 3.24'e bakıldığında, çal, anlar,ın davran, sal boyutu ya durumuna göre farklılık göstermektedir. Buna göre, her ne kadar bütün ya aral,klar,ında davran, sal sinizmin ortalama düzeyde olduğu görülse de, 46-55 ya aral, ,ında olan çal, anlar,ın davran, boyutuna yönelik sinizm düzeyleri en yüksek, 18-25 ya aral, ,ında olan çal, anlar,ın ise en düşük seviyededir.

Çal, anlar,ın sektörde çal, ma süresine göre sinizmin davran, sal boyutuna yönelik farklılık, ortaya koymak amacıyla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçları, Tablo 3.25'te görülmektedir.

Tablo 3. 25: Sektörde Çal, ma Süresi ó Davran, Boyutu

| | | N | Arit. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|------------------------|-----|------------|------------|----------------------|------|
| Sinizm | 1 yıl ve daha | 51 | 3,97 | ,89113 | | |
| Davran, | az | | | | Welch:4,130 | ,005 |
| Boyutu | 2-5 yıl | 126 | 3,54 | 1,14574 | Brown-Forsythe:2,619 | ,044 |
| | 6-9 yıl | 78 | 3,54 | 1,00573 | | |
| | 10-13 yıl | 18 | 3,17 | 1,61791 | | |
| | 14 yıl ve üzeri | 12 | 3,88 | ,22613 | | |

Tablo 3.25 incelendiğinde, çal, anlar,ın davran, sal boyutu, sektörde çal, ma süresine göre farklılık göstermektedir. Çal, anlar,ın davran, sal anlamda sinik tutumların, ortalama düzeyde olmasına rağmen, sektörde 10-13 yıl arasında bulunan çal, anlar,ın davran, boyutuna yönelik sinizm düzeyi en yüksektir.

Çal, anlar,n kadro düzeyine göre sinizmin davran, sal boyutuna yönelik farklı, l, , ortaya koymak amacıyla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçları, Tablo 3.26'da görülmektedir.

Tablo 3. 26: Kadro Düzeyi ó Davran, Boyutu

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|-------------------|-----|-------------|------------|----------------------|------|
| Sinizm | Müdür | 12 | 3,75 | ,26112 | Welch:4,084 | ,021 |
| Davran, | ef | 54 | 3,22 | 1,23879 | | |
| Boyutu | Alt kademe | 171 | 3,69 | 1,11443 | Brown-Forsythe:5,907 | ,004 |

Tablo 3.26'ya bakıldığında, otel işletmelerinde çal, anlar,n davran, sal boyutundaki sinik tutumlar, çal, anlar,n kadro düzeylerine arasında farklı,k görülmektedir. Buna göre, müdür olarak çal, anlar,n davran, sal sinizm düzeyleri, diğer kademelerdeki çal, anlara kıyasla daha dü üktür.

Çal, anlar,n gelir düzeyine göre sinizmin davran, sal boyutuna yönelik farklı, l, , ortaya koymak amacıyla yapılan One Way ANOVA analiz sonuçları, Tablo 3.27'de görülmektedir.

Tablo 3. 27: Gelir Düzeyi ó Davran, Boyutu

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|-------------------------|-----|-------------|------------|----------------------|------|
| Sinizm | 500 TL ve alt, | 9 | 3,67 | ,90139 | Welch:4,129 | ,010 |
| Davran, | 501-1000 | 156 | 3,78 | ,99554 | | |
| Boyutu | 1001-1500 | 87 | 3,19 | 1,26271 | Brown-Forsythe:4,988 | ,003 |
| | 1501-2000 | 9 | 3,67 | 1,32288 | | |
| | 2001 TL ve üzeri | 9 | 3,83 | ,25000 | | |

Tablo 3.27 incelendiğinde, otel işletmelerinde çal, anlar,n davran, sal sinizm algıları, gelir düzeyine göre farklı,k görülmektedir. Buna göre gelir düzeyi 1001-1500 TL arasında olan çal, anlar,n sinik tutumlar, en yüksek seviyede iken, gelir düzeyi 2001 TL ve üzeri olan çal, anlarda en dü ük seviyededir.

Yukarıda verilen bilgiler doğrultusunda davranışlarınızın çalınanların demografik özelliklerine göre farklılık göstereceğini H₄ hipotezini desteklenmiştir.

3.7.2.4. İten Ayrılma Niyeti ve Demografik Özellikler

Çalınanların iten ayrılma niyeti, bazı demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir. Ancak çalınanların iten ayrılma niyeti çalınanların cinsiyetine, kadro durumuna, işletmede çalıştığı süreleri, işletmenin yıldız sayısı ve istihdam edilen departmana göre farklılık göstermemektedir. Buna karşın farklılık gösterilen demografik özelliklere yönelik bulgular aşağıda tablolarda verilmiştir.

Çalınanların medeni durumuna göre sizin için iten ayrılma niyetine yönelik farklılık, ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçları, Tablo 3.28'de görülmektedir.

Tablo 3. 28: Medeni durum- İten Ayrılma Niyeti

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t değeri | p |
|---------------------|-------|-----|-------------|------------|----------|------|
| İten Ayrılma Niyeti | Bekâr | 174 | 3,30 | 1,92175 | 4,105 | 0,00 |
| | Evli | 99 | 2,36 | 1,60963 | 4,309 | |

Tablo 3.28 incelendiğinde otel işletmelerinde çalınanların medeni durumlarına göre iten ayrılma niyetinde farklılık görülmektedir. Evli çalınanların bekâr çalınanlara göre daha fazla iten ayrılma niyetinde olduğu ortaya çıkmıştır.

Çalınanların aldıkları turizm eğitim durumlarına göre sizin için iten ayrılma niyetine yönelik farklılık, ortaya koymak amacıyla yapılan T-testi sonuçları, Tablo 3.29'da görülmektedir.

Tablo 3. 29: Turizm eğitimi ó İten Ayrılma Niyeti

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | t değeri | p |
|---------------------|-----|-----|-------------|------------|----------|------|
| İten Ayrılma Niyeti | Var | 198 | 3,35 | 2,20055 | 2,802 | ,000 |
| | Yok | 81 | 2,63 | 1,08333 | 3,643 | |

Tablo 3.29 incelendi inde otel i letmelerinde al, anlar,n ald,klar, turizm e itimine göre i ten ayr,lma niyetinde farklı,k görülmektedir. Turizm e itimi alm, al, anlar,n d k seviyede i ten ayr,lma niyeti gösterdikleri, turizm e itimi almam, al, anlarda ise yüksek seviyede i ten ayr,lma niyeti oldu u tespit edilmi tir.

al, anlar,n ya durumuna göre i ten ayr,lma niyetine yönelik farklı,l , ortaya koymak amac,yla yap,lan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.30da görülmektedir.

Tablo 3. 30: Ya Durumu- ten Ayr,lma Niyeti

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|--------------|-----|-------------|------------|----------------------|------|
| ten | 18-25 | 84 | 2,88 | 1,28681 | | |
| Ayr,lma | 26-35 | 141 | 3,19 | 2,00594 | Welch: 5,912 | ,002 |
| Niyeti | 36-45 | 63 | 3,31 | 2,52476 | Brown-Forsythe:2,860 | ,039 |
| | 46-55 | 9 | 1,67 | 1,00000 | | |

Tablo 3. 30 incelendi inde otel i letmelerinde al, anlar,n ya lara göre i ten ayr,lma niyetinde farklı,l,klar gösterdi i görülmektedir. Buna göre 46-55 ya aral ,ndaki al, anlar,n di er al, anlara k,yasla i ten ayr,lma niyetinde daha fazla bulunduklar,, buna kar ,l,k 36-45 ya aral ,ndaki al, anlar,n ise en dü ük düzeyde i ten ayr,lma niyeti gösterdikleri görülmektedir.

al, anlar,n e itim durumuna göre i ten ayr,lma niyetine yönelik farklı,l , ortaya koymak amac,yla yap,lan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.31de görülmektedir.

Tablo 3. 31: E itim Durumu- ten Ayr,lma Niyeti

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|-----------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| ten | lkretim | 15 | 4,40 | 2,43633 | | |
| Ayr,lma | Lise | 84 | 2,70 | 1,70226 | 5,307 | ,001 |
| Niyeti | nlisans | 63 | 3,43 | 2,07103 | | |
| | Lisans | 120 | 2,80 | 1,70195 | | |

Tablo 3.31 incelendi inde, otel i letmelerinde al, anlar,n e itim durumuna göre i ten ayr,lma niyetinde farklı,k görülmektedir. Buna göre, lise mezunu al, anlar,n i ten ayr,lma niyetlerinin en yüksek, ilk retim mezunu al, anlar,n ise en dü ük oldu u görülmektedir.

al, anlar,n sektörde al, ma süresine göre i ten ayr,lma niyetine yönelik farklı,l , ortaya koymak amac,yla yap,lan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.32de görülmektedir.

Tablo 3.32: Sektörde al, ma Süresi 6 ten Ayr,lma Niyeti

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|------------------------|-----|-------------|------------|----------------------|------|
| ten | 1 y,l ve dahaaz | 51 | 3,03 | 1,82047 | | |
| Ayr,lma | 2-5 y,l | 126 | 2,80 | 1,80020 | Welch:3,691 | ,010 |
| Niyeti | 6-9 y,l | 78 | 2,85 | 1,38007 | Brown-Forsythe:6,774 | ,000 |
| | 10-13 y,l | 18 | 5,33 | 2,76533 | | |
| | 14 y,l ve zeri | 12 | 2,50 | 1,73205 | | |

Tablo 3.32ye bak,ld, ,nda, otel i letmelerinde al, anlar,n sektörde al, ma sürelerine göre i ten ayr,lma niyetinde farklı,l,k görülmektedir. Buna göre turizm sektöründe 14 y,l ve üzeri al, anlar,n i ten ayr,lma niyetlerinin en yüksek, 10- 13 y,l aras,nda al, anlar,n ise i ten ayr,lma niyetlerinin en dü ük oldu u saptanm, t,r.

al, anlar,n kadro düzeyine göre i ten ayr,lma niyetine yönelik farklı,l , ortaya koymak amac,yla yap,lan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.33de görülmektedir.

Tablo 3.33: Kadro Düzeyi 6 ten Ayr,lma Niyeti

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|-------------------|-----|-------------|------------|----------|------|
| ten | Müdür | 12 | 2,50 | 1,73205 | | |
| Ayr,lma | ef | 54 | 2,28 | 1,27259 | 4,451 | 0,13 |
| Niyeti | Alt kademe | 171 | 2,93 | 1,45957 | | |

Tablo 3.33 incelendi inde, otel i letmelerinde al, anlar,n kadro düzeylerine göre i ten ayr,lma niyetinin farklı,k gösterdi i görülmektedir. Buna göre, ef konumunda al, anlar,n i ten ayr,lma niyetlerinin en yüksek, alt kademede al, anlar,n ise i ten ayr,lma niyetlerinin en dü ük oldu u göze çarpmaktadır.

al, anlar,n gelir düzeyine göre i ten ayr,lma niyetine yönelik farklı, , ortaya koymak amac,yla yap,lan One Way ANOVA analiz sonuçlar, Tablo 3.34de görülmektedir.

Tablo 3. 34: Gelir Düzeyi 6 ten Ayr,lma Niyeti

| | | N | Aritm. Ort. | Std. Sapma | F De eri | p |
|----------------|-----------------------|-----|----------------|------------|----------------|------|
| ten | 500 TL ve alt, | 9 | 4,33 | ,25000 | | |
| Ayr,lma | 501-1000 | 156 | 2,81 | 1,29074 | Welch:52576 | ,000 |
| Niyeti | 1001-1500 | 87 | 2,71 | 1,67324 | Brown- | ,000 |
| | 1501-2000 | 9 | 1,67 | 1,00000 | Forsythe:9,656 | |
| | 2001 TL ve | 9 | 1,67 | 1,00000 | | |
| | zeri | | | | | |

Tablo 3.34e göre, otel i letmelerinde al, anlar,n gelir düzeylerine göre i ten ayr,lma niyetinde farklı,klar gösterdi i görülmektedir. Buna göre, gelir düzeyi 1501-2000 TL ve 2001TL ve üzeri olan al, anlar,n daha fazla i ten ayr,lma niyetinde olduklar,, 500 TL ve alt,nda gelir düzeyine sahip al, anlar,n ise daha az i ten ayr,lma niyetinde olduklar, tespit edilmi tir.

Yukar,da verilen bilgiler do rultusunda i ten ayr,lma niyetinin al, anlar,n demografik özelliklerine göre farklı,k gösterece i H₅ k,smen desteklenmi tir.

Örgütsel sinizm, sinizmin duygusal ve davran, sal boyutu ve i ten ayr,lma niyetinin demografik özelliklere göre gösterdi i farklı,klar özetle Tablo 3.35te görülmektedir.

Tablo 3. 35: Örgütsel Sinizm ve Boyutlar, ile İstenilen Ayrılma Niyetinin Demografik Özelliklere Göre Gösterdiği Farklılıklar

| | Örgütsel Sinizm | Duygusal Boyut | Davranışsal Boyut | İstenilen Ayrılma Niyeti |
|--------------------------|-----------------|----------------|-------------------|--------------------------|
| Cinsiyet | Var | Var | Var | Yok |
| Medeni Durum | Var | Var | Var | Var |
| Turizm Etkinliği | Var | Var | Yok | Var |
| Kadro Durumu | Var | Var | Yok | Yok |
| Otelin Yaşı | Var | Var | Yok | Yok |
| Yaş Durumu | Yok | Yok | Var | Var |
| Eğitim Düzeyi | Var | Var | Yok | Var |
| İşletmede Çalışma Süresi | Var | Var | Yok | Yok |
| Sektörde Çalışma Süresi | Var | Var | Var | Yok |
| Departman | Yok | Yok | Yok | Yok |
| Kadro Düzeyi | Var | Yok | Var | Var |
| Gelir Düzeyi | Var | Yok | Var | Var |

3.7.3. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki veya daha çok değişkenle ilişkisini test etmek, ve varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek amacıyla kullanılan bir yöntemdir (Kalaycı, 2010: 115). Nitekim, korelasyon analizi değişkenlerin bağımsız veya bağımlı olması, dikkate alınmamaktadır (Sipahi vd., 2008: 143). Çalışmada temel değişkenler olarak öncelikle istenilen ayrılma niyeti ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki incelenmiştir. Buna göre ilgili bulgular aşağıdaki Tablo 3.36'da görülmektedir.

Tablo 3. 36: Örgütsel Sinizm ve İstenilen Ayrılma Niyeti Korelasyon Analizi

| | İstenilen Ayrılma Niyeti | Örgütsel Sinizm |
|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| İstenilen Ayrılma Niyeti | 1 | ,162* |
| Örgütsel Sinizm | ,162* | 1 |

*p<,001

Tablo 3.36'daki korelasyon analizi incelendi inde örgütsel sinizm ile i ten ayr,lma niyeti aras,nda pozitif yönlü ancak oldukça zayıf bir ilişki bulunmaktadır (r= ,162; p<.001). Buna göre örgüt içerisinde çalışanların örgüte yönelik sinik tutumlarının artması, i ten ayr,lma niyetinde de artışa neden olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmada örgütsel sinizmin boyutları ile i ten ayr,lma niyeti arasındaki ilişki incelendi inde ise ilgili bulgular Tablo 3.37'deki gibidir.

Tablo 3. 37: Örgütsel Sinizmin Boyutları ile i ten Ayr,lma Niyeti Aras,ndaki İlişki

| | 1 | 2 |
|--------------------------|--------|------|
| 1 Sinizm Duygusal Boyutu | 1 | |
| 2 Sinizm Davranış Boyutu | ,267** | 1 |
| 3 i ten Ayr,lma Niyeti | ,146* | ,021 |

*p>,005 ; **p<,001

Değişkenlere yönelik olarak Tablo 3.45'deki korelasyon analizi incelendi inde, sinizmin duygusal boyutu (r= ,146; p<.005) i ten ayr,lma niyeti ile pozitif yönlü ilişkilidir. Diğer bir ifadeyle sinizmin duygusal boyutunun artması, i ten ayr,lma niyetinde de artışa neden olurken; sinizmin davranış boyutu i ten ayr,lma niyeti ile ilişkilidir (r= ,021; p>.005). Ancak ilişkilerin gücü açısından bakıldığında, duygusal boyut i ten ayr,lma niyeti ile güçlü bir ilişki içerisinde de ildir.

3.7.4. Regresyon Analizi

Çalışmada kurulan hipotezlerin dördü otel işletmelerinde çalışanların örgütsel sinizm ve boyutlarının i ten ayr,lma niyetine etkilerini ortaya koymaya yöneliktir. Bu hipotezlerin test edilmesinde doğrusal regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Nitekim regresyon analizi başlangıçta, değişkenin başlangıçta değişken tarafından nasıl açıklanabileceği, belirlenmeye yöneliktir (Sipahi vd., 2008: 154; Kalaycı, 2010: 199).

Örgütsel sinizm algı, sını, n, n çal, anlarda i ten ayr, lma niyetine etkilerine yönelik bulgular Tablo 3.38de görülmektedir.

Tablo 3.38: Örgütsel Sinizmin i ten Ayr, lma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

| Ba ,ml, De i ken | Ba ,ms,z De i ken | B | Std. Hata | t | R ² | R ² | F | |
|---------------------|-------------------|------|-----------|------|----------------|----------------|------|--------|
| ten Ayr, lma Niyeti | Örgütsel Sinizm | ,162 | ,376 | ,132 | 2,842 | ,026 | ,023 | 8,074* |

*p<.005

Çal, man, n alt, nc, hipotezi i ten ayr, lma niyetinde örgütsel sinizmin etkili oldu u yönündedir. Bu anlamda regresyon analizi sonucunda örgütsel sinizm, i ten ayr, lma niyetini pozitif yönde etkilemektedir (= ,162; p<.005). Buna göre H₆ desteklenmiştir.

Tablo 3.39: Duygusal Sinizmin i ten Ayr, lma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

| Ba ,ml, De i ken | Ba ,ms,z De i ken | B | Std. Hata | t | R ² | R ² | F | |
|---------------------|-------------------|------|-----------|------|----------------|----------------|------|--------|
| ten Ayr, lma Niyeti | Duygusal Sinizm | ,146 | ,287 | ,112 | 2,561 | ,021 | ,018 | 6,561* |

*p<.005

Duygusal sinizmin i ten ayr, lma niyeti üzerindeki etkisine yönelik hipotez sonuçlar, Tablo 3.39da görülmektedir. Bulgulara göre duygusal sinizm çal, anlarda i ten ayr, lma niyetini pozitif yönlü etkilemektedir (= ,146; p<.005). Bu da H₈ın desteklendi ini göstermektedir.

Çal, madaki son hipotez davran, sal sinizm ile i ten ayr, lma niyeti aras, nda ili kiye yöneliktir. Bu anlamda yapılan regresyon analizi Tablo 3.40dedir.

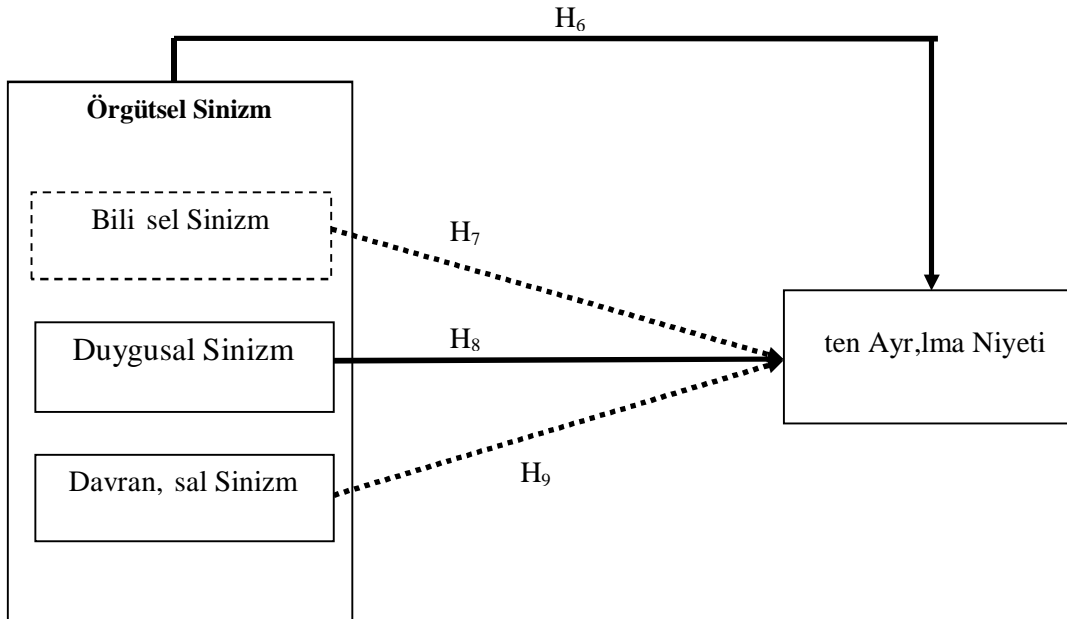
Tablo 3.40: Davran, sal Sinizmin i ten Ayr,lma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

| Ba ,ml, De i ken | Ba ,ms,z De i ken | B | Std. Hata | t | R ² | R ² | F |
|-----------------------|-----------------------|------|--------------|------|----------------|----------------|------|
| ten Ayr,lma Niyeti | Davran, sal Sinizm | ,021 | ,038 | ,101 | ,372 | ,000 | ,003 |

p>.05

Tablo 3.40 incelendi inde davran, sal sinizmin i ten ayr,lma niyeti üzerinde istatistiksel aç,dan anlaml, bir etkisi bulunmamaktadır. Buna göre H₉ desteklenmemi tir.

Çal, mada yap,lan korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda elde edilen bulgular, a a ,daki ekilde özetlemek mümkündür.

ekil 3. 6: Korelasyon ve Regresyon Analizleri Sonucunda Elde Edilen Bulgular

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmeleri, emek-yo un bir yapıya sahip hizmet sektörü bile enlerindedir. Yüksek sezon dönemi içerisindeki bu yo unluk, çal, anlar aras,ndaki ili kilere de yans,makta, oldukça fazla say,da istihdam edilen çal, anlar,n birbirleri ile oldu u kadar, örgüt ile ili kilerinin say, ve kapsam,n geni letebilmektedir. Ne var ki bu ili ki kapsam,nda gerek örgüt, gerekse çal, anlar her zaman için tatmin olamamakta, çe itli nedenlerden dolayı, kar , tarafa yönelik olumsuz dü ünçe, duygu ve davran, lar gösterebilmektedir. Bu tür davran, lar,n ba ,nda gelen sinizm kavram,, sonraki a amada i ten ayr,lma niyetine dönü ebilmektedir.

Mevcut çal, mada otel işletmelerinde çal, anlar,n demografik özelliklerinin örgütsel sinizm tutumlar, ve i ten ayr,lma niyetinde yaratt, , farklı,k ortaya konulmaya çal, ,lm, t.r. Ayr,ca çal, anlar,n i ten ayr,lma niyeti içerisinde örgütsel sinizmin etkisi de incelenmi tir. Otel işletmelerinin emek ve ili ki yo un yapıya sahip olmas,, bu ili kinin ortaya konulmas,n, kolayla t,rmas, aç,s,ndan tercih edilmi tir.

Çal, mada örgütsel sinizm kavram, gerek genel olarak gerekse içerdi i üç boyut ile birlikte ele al,nm, t.r. Bu nedenle farklı,k testleri, korelasyon analizleri ile regresyon analizleri kavram genel olarak ve boyutlar, olarak ele al,nm, ve buna uygun ekilde yapılm, t.r. Çal, ma, hipotezlerin örgütsel sinizmin ve boyutlar,n,n ile i ten ayr,lma niyetinin demografik özelliklere göre farklı,k gösterip göstermedi ine yöneliktir. Elde edilen bulgular ve literatür ile yapılan kar ,la t,rmalar a a ,da belirtilmi tir.

Örgütsel sinizm kavram, ve örgütsel sinizmin davran, sal boyutu, çal, anlar,n cinsiyetine göre farklı,k göstermektedir. Bu durumda erkek çal, anlar,n kad,n çal, anlara k,yasla örgüte yönelik daha az sinik tutumlar içerisinde oldu u tespit edilmi tir. Di er bir ifadeyle kad,n çal, anlar örgüte kar , daha olumsuz tutum sergilemektedir. Buna göre kad,n çal, anlar,n erkek çal, anlara k,yasla olumsuz tepkilerini davran, lara yans,tmada daha aç,k olduklar, söylenebilmektedir. Bu bulgu literatürde Lobnikar ve Pagon (2004: 7)ın bulgusu ile benzer ekildedir. Lobnikar

ve Pagon (2004: 7) polis mesleğine ilişkin yaptıkları çalışmada bu durumun nedenini kadınların kendilerini mağdur hissetmeleri ve örgütün kurallarına güvenmemeleri ile açıklamaktadır. Buna karşın Mirvis ve Kanter (1991: 59) ABD'nin iş gücüne yönelik yaptıkları çalışmada kadın çalışanların genel olarak daha iyimser olduklarını ve erkek çalışanların kadın çalışanlara kıyasla daha sinik olduğunu vurgulamaktadır. Bu durumda örgüt yönetimi tarafından kadınların sinik tutumlarının azaltılması, stratejilerin geliştirilmesi önem teşkil etmektedir. Mevcut çalışmada ise turizm sektöründe kadınların örgütsel sinizmi daha fazla yaşamaları nedeni olarak kadınların sektörün gerektirdiği uzun çalışma saatleri vb. gibi zor şartlara fizyolojik ve psikolojik açıdan erkeklere göre uyum sağlamakta zorlanmaları olarak belirtilebilir.

Örgütsel sinizm kavramı, ve örgütsel sinizmin davranışsal boyutu çalışmaları, analarda medeni duruma göre farklılık göstermektedir. Buna göre mevcut araştırma bulgusuna göre bekâr çalışan erkek çalışanlara göre daha az sinik tutum sergilemektedir ve her ne kadar evli ve bekâr çalışanların sinik tutumlarının davranışa yansımaları konusunda farklılıklar, düşük düzeyde olsa da, evli çalışanların bekâr çalışanlara göre davranışsal anlamda da daha siniktir. Örgütsel sinizm ve cinsiyet arasındaki ilişki, literatürde Delken (2004: 51)'nin çalışması, merkezi ile ilişkili çalışması ile paralellik göstermektedir. Bunun nedeni evli çalışanların bekâr çalışanlara göre iş yerinde yaşanan sorunlara daha pozitif bir bakış açısıyla bakması olabilmektedir. Çalışanların yaşı durumu ise, örgütsel sinizm ve boyutları, kapsamında sadece örgütsel sinizmin davranışsal boyutu ile ilişkili olup, buna göre, her ne kadar bütün yaş aralıklarında davranışsal sinizmin ortalama düzeyde olduğu görülse de, 46-55 yaş aralığında olan çalışanların davranış boyutuna yönelik sinizm düzeyleri en yüksek; 18-25 yaş aralığında olan çalışanların ise en düşük seviyededir. Buna göre işletmeye yönelik olumsuz duyguların davranışa yansımalarında 46-55 yaş aralığındaki çalışanlar nispeten daha belirgin şekilde tepki vermektedir. Bu durum bu yaş aralığındaki çalışanların emeklilik düşüncesinin belirmeye başlamasıyla daha açık tepkiler gösterebilmesini sağlayabilmektedir.

Örgütsel sinizm kavramı, ve örgütsel sinizmin duygusal boyutu çalışmaları, anaların eğitim düzeyi ile ilişkili olarak, turizm eğitimine göre farklılık göstermektedir. Buna göre

turizm e itimi alan çal, anlar sektör e itimi almayan çal, anlara göre daha fazla sinik tutuma sahiptir. Bu bulgu, e itim seviyesi yüksek ki ilerin daha donan,ml, olmas, ve ele tirel bak, aç,lar,n,n daha geli mi olmas,ndan kaynaklanabilmektedir. Bu da ki inin çal, t, , örgütten beklentilerinin gerçekleşmedi i dü üncesi ile daha sinik tutum içerisinde olabilmeleri ile açıklanabilir. Ayrıca lisans mezunu çal, anlar,n duygusal boyuta yönelik sinizm alg,lar, en yüksek, lise mezunu çal, anlar,n ise en dü ük seviyededir. Lisans ve önlisans düzeyinde üniversite e itime sahip çal, anlar, fark,ndal,klar,n,n daha yüksek olmas,, duygusal anlamda da tepkilerinin daha fazla olabilece i sonucunu do urabilmektedir ve turizm e itim alm, çal, anlar,n turizm e itimi almayanlara göre duygusal boyuta yönelik sinizm alg,lar, daha yüksektir. Zira turizm e itimine sahip olanlar,n sektörden ve i letmeden beklentileri, turizm e itimine sahip olmayanlara kıyasla daha yüksek olabilmektedir. Ancak gerçekleşmeyen beklentiler, çal, anlarda hayal kırıklığına neden olabilmekte bu da sinizm alg,lar,n, duygusal anlamda yükseltebilmektedir. Yapılan ara tırmalar incelendi inde benzer bulgulara ula şıldı, , görülmektedir. Tokgöz ve Yılmaz (2008: 283-305), Delken (2004: 21) ve Mirvis ve Kanter (1991: 58) tarafından e itim durumu ve örgütsel sinizm arasında pozitif yönde ili ki olduğu di er bir ifadeyle e itim düzeyi yükseldikçe örgütsel sinizmin de arttı, , vurgulanmı tır. Mirvis ve Kanter (1991: 58) göre e itim seviyesi dü ük çal, anlar,n gerçe i kabullenmekte güçlük çekmedikleri görülmekte ve beklentileri bu yönde artmadı, , için örgüte karşı daha az olumsuz tutum sergilemektedir.

Örgütsel sinizm kavramı, ve örgütsel sinizmin duygusal boyutu, çal, anlarda, örgütte ya da sektörde istihdam edilmelerine, di er bir ifadeyle çal, an,n hizmet süresine göre farklılık göstermektedir. Buna göre sektörde ya da örgütte deneyimi fazla olanlar örgüte karşı daha fazla olumsuz bakışına sahip olabilmektedir. Bu bulgu literatürde Lobnikar ve Pagon (2004: 7)ın bulgusu ile paraleldir. Bunun nedeni örgütün, çal, an,n uzun yıllar çal, masına rağmen beklentilerini yeterince karşılayamaması, örgütün çal, an,n fikirlerini yeterince önemsemedi i dü üncesi olabilmektedir. Zira emek-yo un bir sektör olarak turizmde gerek performans değerlendirilmelerinin gerekse di er değerlendirilmelerde objektif bakışına, çal, an,n dü ük düzeylerde olması, sektördeki i letmelerin kurumsallaşma anlayışına tam olarak sahip olamaması, buna bağlı olarak da çal, anlara ve deneyimlerine yeteri düzeyde

önem verilmemesi de sonucun bu ekilde olmasın, tetikleyebilmektedir. Örgütsel sinizmin duygusal boyutu ile örgütte çalışan ma süresi ve sektörde çalışan ma süresi ili kisine bakıldığında örgütte 10-13 yıl arasında çalışanların duygusal boyuta yönelik sinizm algıları, en yüksek, 1 yıl ve daha az çalışanların duygusal boyuta yönelik sinizm algıları, ise en düşük seviyededir. Nitekim aynı örgütte en az 10 yıldan bu yana istihdam edilen çalışanların beklenti düzeyleri ile aynı örgütte bir yıldan daha az süredir çalışanların beklentilerinin ve olumsuz uygulamalara yönelik farkındalıkları ile tepkilerin arasında fark olması olanaklanabilmektedir. Kaldık ki aynı örgütte uzun bir süredir istihdam edilmek, karlanmayan vaatlerin yaratacağı olumsuz duygulanımlar, da beraberinde getirebilmektedir. Sektörde 14 yıl ve üzeri çalışanların duygusal boyutuna yönelik sinizm algıları, en yüksek seviyede olup, 10-13 yıl arasında çalışanların en düşük seviyededir. Nitekim gerek örgütteki gerekse sektördeki deneyim süresinin artmasıyla çalışanların benzer nedenler ile duygusal anlamda sinik tutumlar göstermesinde etkili olabilmektedir. Örgütsel sinizmin davranışsal boyutu ise sadece çalışanların sektörde çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. Çalışanların davranışsal anlamda sinik tutumlarının ortalama düzeyde olması, nitekim sektörde 10-13 yıl arasında bulunan çalışanların davranışsal boyutuna yönelik sinizm düzeyi en yüksektir. Buna karşın bir yıl ve daha az süre çalışanların ise davranışsal boyutuna yönelik sinizmi en düşük düzeydedir. Bu durum sektörü yeni tanımayan bazı çalışanların olumsuz düşüncelerini davranışsal olarak daha fazla yansıtmayarak, kariyer gelişimlerinde olası risklerden uzak tutmaya çalışması ile açıklanabilmektedir.

Örgütsel sinizm kavramı, çalışanlarda kadro düzeyi ve kadro durumuna göre farklılık göstermektedir. Buna göre çalışanların kadro düzeyine bakıldığında otellerde üst düzey konumunda çalışanların sinizm düzeyleri en yüksek iken, alt kademe çalışanlarda en düşüktür. Bunun nedeni alt kademe çalışanların ağırlıklı olarak turizmin temel özelliklerinden olan mevsimselliğe bağlı sözleşmeli olarak istihdam edilmesi olarak düşünülmektedir. Nitekim sözleşmeli personelin otellerde istihdam edilmediği göz önüne alındığında, otellerde uygulanan uygulamalar, hakkındaki deneyimlerinin olmaması, veya az olması, genel uygulamalara karşı herhangi bir olumsuz düşünceye sahip olmasının engelleyebilmektedir. Çalışanların kadro durumuna bakıldığında ise kadrolu çalışanların sözleşmeli çalışanlara kıyasla

daha sinik tutumlar sergiledikleri görülmektedir. Bu bulguya paralellik gösteren Tokgöz ve Yılmaz (2008: 301)ın çal, mas,nda mevsimlik çal, anlar,n kadrolu çal, anlara göre daha sinik oldu u tespit edilmiştir. Bunun nedeninin kadrolu çal, anlar,n sözleşmeli çal, anlara kıyasla daha uzun süredir işletmede istihdam edilmesi olabilmektedir. Zira işletmede ve/veya sektörde uzun süreli istihdam, çal, anlarda olası, olumsuz durumlar,n tolere edilmesini engelleyebilmektedir.

Örgütsel sinizmin duygusal boyutuna bakıldığında, çal, anlar,n kadro durumuna göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu durumda otel işletmelerinde kadrolu olarak çal, anlar,n sözleşmeli çal, anlara göre duygusal boyuta yönelik sinizm algılar,n,n daha yüksek oldu u tespit edilmiştir. Bu durum kadrolu çal, anlar,n sözleşmeli çal, anlara göre işletmeden daha fazla beklentilerinin olması ile açıklanabilmektedir. Zira sözleşmeli personelin sezon sonunda işletmeden ayrılacağına farkında olması,, beklentilerini yüksek tutmaması,, bunlara duygusal anlamlar yüklememesini sağlamaktadır. Örgütsel sinizmin davranışsal boyutu ise çal, anlar,n kadro düzeyine göre farklılık göstermektedir. Buna göre müdür olarak çal, anlar,n davranışsal sinizm düzeyleri, diğer kademelerdeki çal, anlara kıyasla daha düşüktür. Zira yöneticilerin, karar alma sürecinde etkili olması,, diğer kademelerdeki çal, anlar tarafından kabul edilen ve/veya edilmeyen uygulamalara karar veren mercii olması,, davranışsal tepkilerini belli etmemesini gerektirmektedir.

Örgütsel sinizm kavramı, çal, anlar,n gelir durumuna göre farklılık göstermektedir. Araştırma bulgusuna göre geliri yüksek olan çal, anlar,n örgütsel sinizm düzeyi daha yüksektir. Bu durum Delken (2004: 22)ın çalışması, merkezi çal, anlar,na ilişkin yaptığı, araştırma bulgusu ile benzerdir. Nitekim işletmelerde çal, anlar,n çoğunlukla asgari ücret uygulamasına dâhil oldukları, söylenebilir. Mevcut çal, mada en yüksek sinizm düzeyine sahip olanlar,n 2001 TL ve daha fazla kazanan çal, anlardan olması,, kişinin en yüksek kademede yer alması,, bunun da eğitim düzeyinin yüksek olması ile açıklanması, mümkündür. Diğer bir ifadeyle, yüksek eğitime sahip ve buna bağlı olarak yönetici kademesinde çal, anlar,n yüksek beklentilerinin gerçekleşmesi, sinik tutumlar,n,n daha fazla olması,na neden olabilmektedir. Ancak örgütsel sinizmin davranışsal boyutu da çal, anlar,n gelir

durumuna göre farklı, göstermesine rağmen, yüksek gelir grubuna sahip olan çal, anlar de il, gelir düzeyi 1001- 1500 TL arasında olan çal, anlar, davran, sal boyuta yönelik sinizm alg,lar, en yüksektir. Gelir düzeyi 2001 TL ve üzeri olan çal, anlarda en düşük seviyededir. Bu durumda her ne kadar sinizm alg,lar, yüksek gelir grubundaki çal, anlarda daha fazla olsa da, bu sinik tutumlar, davran, lar ile yans, tma konusunda orta gelir grubundaki çal, anlar daha cesurdur. Bu noktada yüksek gelir düzeyine sahip çal, anlar, sinik davran, lar göstermekte daha çekingen oldu u görülmektedir. Bunun nedeni olarak mevcut yüksek gelirin, sinik davran, lar göstererek riske edilmesi söylenebilir. Nitekim davran, ile desteklenmedi i süreçte çal, anlar, sinik tutumlara sahip olmas,, onlar, i ten ayr, lmaya yönelebilecek zor durumlarda b, rakmalar, n, önlemektedir.

Örgütsel sinizm kavram, çal, anlarda istihdam edildi i otelin s, n, f, na göre farklı, göstermektedir. Buna göre dört y, ld, zl, otel i letmelerinde çal, an personellerin be y, ld, zl, otel i letmelerinde çal, an personellere göre örgütsel sinizm düzeyleri daha dü üktür. Zira be y, ld, zl, otel i letmelerinin gerek daha a , r i yükünün olmas, ve gerek kurumsalla ma yolunda ilerlemeleri, çal, anlar, n i letme içerisindeki olumsuzluklara daha yo un ekilde tepki göstermelerine neden olabilmektedir. Ayr, ca istihdam edilen otelin s, n, f, ve örgütsel sinizmin duygusal boyutu arasında da farklı, bulunmaktad, r. Buna göre be y, ld, zl, otel i letmelerinde çal, anlar, n, dört y, ld, zl, otel i letmelerinde çal, anlara göre duygusal boyuta yönelik sinizm alg,lar, daha yüksektir. Zira i yükünün a , rl, , ve be y, ld, zl, otel i letmelerinin çal, ana vermi oldu u vaatlere kar , l, k bunlar, n gerçekte ememi olmas,, duygusal anlamda i letmeye kar , olumsuz tutum sergilemesine neden olabilmektedir.

ten ayr, lma niyeti kavram, çal, anlar, n e itim durumuna ve turizm e itimi al, p almamalar, na göre farklı, göstermektedir. Buna göre, lise mezunu çal, anlar, n i ten ayr, lma niyetlerinin en yüksek, ilkö retim mezunu çal, anlar, n ise en düşük oldu u görülmektedir. Bu bulgu literatür ile benzerdir (Khatri vd., 1999; Lambert, 2006; Karatepe ve Uluda , 2008). Turizm e itimi aç, s, ndan ele al, nd, , nda, turizm e itimine sahip çal, anlarda düşük seviyede i ten ayr, lma niyeti gösterdikleri, turizm e itimi almam, çal, anlarda ise yüksek seviyede i ten ayr, lma niyeti oldu u tespit

edilmi tir. Günümüz artlar,nda ço u sektör ilkö retim mezunlar,n, çal, t,rmamay, tercih etmektedir. Bu durumda ilkö retim mezunlar, turizm sektöründe, turizm e itimi almamas,na ve e itim düzeyi dü ük olmas,na ra men çal, abiliyor ise, mevcut i ini kaybetmeyi göze alamayaca , söylenebilir. Ayr,ca, turizm sektörü hakk,nda yeterli bilgi düzeyine sahip olmayan çal, anlar,n, departman,n gerektirdi i i tan,m,n,n bilincinde olamamas, ve dolay,s,yla i gereklerini yerine getirememesi, belli bir süre çal, t,ktan sonra yapt, , i in kendisine uygun olmad, , dü üncesiyle i ten ayr,lma niyeti ta ,d, , söylenebilmektedir.

ten ayr,lma niyeti kavram, çal, anlar,n ya durumuna göre farklı,k göstermektedir. Buna göre 46-55 ya aral, ,ndaki çal, anlar,n di er çal, anlara k,yasla i ten ayr,lma niyetinde daha fazla bulunduklar,, buna k,yasla 36-45 ya aral, ,ndaki çal, anlar,n ise en dü ük düzeyde i ten ayr,lma niyeti gösterdikleri görülmektedir. Bu bulgu, literatürden farklı,d,r (Samad, 2006; Iverson, 1999; Kirschenbaum ve Weisberg, 2002; Rehman, 2012; Met ve Sar,o lan, 2010; Byrne, 2005). Mevcut çal, mada elde edilen bu bulgu kapsam,nda, ki inin ya am, boyunca elde etti i kariyeri göz önüne al,nd, ,nda, ki i kariyerinde ula abilece i son noktaya geldi inde i gücü pazar,ndan ayr,lmay, tercih etmektedir. Nitekim 46-55 ya aral, ,ndaki çal, anlar,n gerek fiziksel gerek psikolojik olarak sektörün artlar,n, yerine getirmekte zorluk çakti ini ve bu ya aral, ,ndaki çal, anlarda giderek emekli olma dü üncesinin belirdi ini gösterebilmektedir.

ten ayr,lma niyeti kavram, çal, anlar,n sektörde çal, ma süresine göre farklı,k göstermektedir. Buna göre turizm sektöründe 14 y,l ve üzeri çal, anlar,n i ten ayr,lma niyetlerinin en yüksek, 10- 13 y,l aras,nda çal, anlar,n ise i ten ayr,lma niyetlerinin en dü ük oldu u saptanm, t,r. Bu bulgu, yabanc, literatürde görev süresi kapsam,nda de erlendirildi inde, literatür ile çeli mektedir. Zira Khatri vd. (1999), Karatepe ve Uluda (2008) ile Brough ve Frame (2004) i ten ayr,lma niyeti ile görev süresinin pozitif; Lambert (2006), Randhawa (2007), Karatepe ve Aleshinloye (2009) ve Byrne (2005) i ten ayr,lma niyeti ile görev süresinin negatif ili kili oldu unu belirtmi tir. Bu durum 14 y,l dan daha fazla süredir sektörde çal, an ki inin gerek emeklilik planlar, yapmas, gerekse sektöre olan doyumlar,n, sa lam, olmalar,, gerekse de ilerleyen ya dönemleri ile aç,klanabilmektedir. Ayr,ca, özellikle turizm

sektörü aç,s,ndan ele al,nd, ,nda, çal, anlar,n görev sürelerinin artmas, ile edinildi i dü ünülen deneyimlerin ve daha yüksek faydalan,mlardan yararlanmak için farklı, i olanaklar,n, de erlendirmeleri de i ten ayr,lma niyetinin artmas,nda etkili olabilmektedir.

ten ayr,lma niyeti kavram, çal, anlar,n kadro düzeyine göre farklı,k göstermektedir. Buna göre, ef konumunda çal, anlar,n i ten ayr,lma niyetlerinin en yüksek, alt kademedede çal, anlar,n ise i ten ayr,lma niyetlerinin en dü üktür. Bu bulgu literatürde Khatri vd. (1999)ın çal, mas, ile benzerdir. Her ne kadar Khatri vd. (1999) kadro düzeyinin artt,kça i ten ayr,lma niyetinin de artaca ,n, belirtse de, mevcut çal, mada üst ve ara yöneticiler birlikte ele al,nd, ,nda dü ük kadro düzeyine sahip çal, anlardan daha fazla i ten ayr,lma niyeti gösterdikleri saptanm, t,r. Alt kademe çal, anlar,n,n di er çal, anlara k,yasla daha dü ük e itim düzeylerine sahip olabilece i dü üncesi, bu çal, anlar,n i letmeye daha fazla ba l,l,k duymalar,na neden olabilmektedir. Di er yandan orta kademelerde ef konumunda çal, anlar kendilerini daha mobil hissetmekte, olası, i olanaklar,n, de erlendirmeyi daha fazla tercih edebilmektedir.

ten ayr,lma niyeti kavram, çal, anlar,n gelir düzeyine göre farklı,k göstermektedir. Buna göre, gelir düzeyi 1501-2000 TL ve 2001 TL ve üzeri olan çal, anlar,n daha fazla i ten ayr,lma niyetinde olduklar,, 500 TL ve alt,nda gelir düzeyine sahip çal, anlar,n ise daha az i ten ayr,lma niyetinde olduklar, tespit edilmi tir. Mevcut bulgularda yöneticilerin ve ef konumunda gelir elde edenlerin i ten ayr,lma niyetini daha fazla gösterdikleri görülmektedir. Literatür, bu bulguyu desteklememektedir (Singh ve Loncar, 2010; Ünsar, 2011; Khatri vd., 1999). Ancak turizm sektöründe istihdam,n mevsimsellik özelli inin olmas,, y,l,n tüm aylar,na yay,lmam, olmas, nedeniyle çal, anlar, istihdam edildikleri k,sa süre içerisinde gelirlerini ençoklamaya odaklanmaktad,r. Bu da ücreti, çal, anlar,n temel oda , haline getirmektedir. Bu aç,dan ele al,nd, ,nda, k,sa süreli istihdam,n ya and, , turizm sektöründe yüksek gelir düzeyine sahip çal, anlar,n, daha da yüksek gelir elde etme beklentisi ile alternatif i olanaklar,n, de erlendirmesine ve i ten ayr,lma niyetini daha yüksek düzeyde göstermelerine neden olmaktadır.

Örgütsel sinizm ve boyutlar, ile i ten ayr,lma niyetinin farklı,k gösterdi i demografik özellikler ve sonuçlar, yukarıda yorumlanm, t,r. Ancak belirtilen demografik de i kenler kapsam,nda, ara t,rma analizi sonucu *ödepartmanö* de i kenini ile örgütsel sinizm, örgütsel sinizmin boyutlar, ve i ten ayr,lma niyeti aras,nda farklı,k olmad, , bulgusuna ula ,lm, t,r. Bunun nedeni olarak, ankette yer alan örgütsel sinizm ve i ten ayr,lma niyetini ölçen sorular,n hassasiyeti nedeniyle çal, anlar taraf,ndan i letmeye yönelik olarak alg,lanmas, ve bunun yöneticiler taraf,ndan de erlendirilece i endi esi ile departmana yönelik seçeneklerin çal, anlar,n birço u taraf,ndan i aretlenmemi olmas, söylenebilir.

Çal, mada örgütsel sinizmin i ten ayr,lma niyetini etkilemesi yönünde kurulan hipotez desteklenmi tir. Buna göre örgütsel sinizm, çal, anlarda i ten ayr,lma niyetini arttırmaktadır. Bu bulgu literatür ile örtü mektedir (Cartwright ve Holmes, 2006; Bedeian, 2007; Polat ve Meydan, 2010). Bu noktada çal, anlar,n örgüte kar , olumsuz dü ünelere sahip olmas,, olumsuz duygular beslemesi ve bu olumsuzluklar, davran, lar ile yans,tmas, zaman içerisinde i ten ayr,lma niyetini göstermelerinde etkili olabilmektedir.

Çal, an,n bulundu u örgütü dü ündükçe sinirlenmesi, i d, ,ndaki arkadaş lar,na i yeri ile ilgili ikâyetlerde bulunmas,, örgüt uygulama ve politikalar,n,n olumsuz ekilde ele tirilmesi çal, anlar,n i yerinde huzur bulmalar,n, engelleyebilmektedir. Ancak bütün bu dü ünce, duygu ve davran, lar çal, anlarda bir anda ortaya ç,kmamakta, bunlar,n bir takım nedenleri de olabilmektedir. Bu noktada önemli olan, çal, anlarda sinik tutumlara neden olabilecek etkenlerin ara t,r,imas,d,r.

ten ayr,lma niyeti ise, i letmelerin üzerinde önemle durmas, gereken i ten ayr,lma davran, ,n,n bir önceki a mas,d,r. Bu noktada özellikle turizm i letmelerinde ve yüksek istihdam,n yer ald, , konaklama i letmelerinde durum oldukça hassast,r. Zira, hizmet yo un bir sektör olarak konaklama sektöründe çal, anlar,n sadece ücretleri toplam maliyetlerin oldukça yüksek bir pay,n, kapsamaktadır. Buna çal, anlar,n i ten ayr,lma maliyetleri ve yeni gelen çal, anlar,n da e itim maliyetleri eklendi inde, söz konusu konaklama i letmelerinde bütçe lemede ciddi s,k,nt,lar ya anmas,na zemin haz,rlanmaktadır.

Çal, anlar,n sinik tutumlar nedeniyle i ten ayr,lmalar,, sadece turizm i letmeleri için de il, di er sektörlerde yer alan i letmeler için de benzer olumsuzluklar yaratabilmektedir. Nitekim olumsuz duygular ile bir örgütten ayr,lan çal, an, yeni örgütüne kar , önyarg, ile yakla abilmekte, bu da mevcut önyarg,n,n y,k,lmas,nda daha zorlu bir döneme i aret etmektedir. Kald, ki, bu önyarg,ya sahip çal, anlar, kendilerini örgüte eskisi kadar ba lamaktan kaç,nabilecek, bu da devams,zl,k ve yeniden i ten ayr,lma niyeti göstermesinde etkili olabilecektir.

Örgüt içerisinde ya anan bu olumsuz durumlar,n engellenmesi için ba ta yöneticilerin sinizmin nedenlerini saptamas, gerekmektedir. Bunun için ise, etkin bir insan kaynaklar, yönetiminin gerçekleştirilmesi önemlidir. Bu noktada insan kaynaklar,n,n departman yöneticileri ile birlikte e güdümlü çal, mas,, çal, anlar, yak,ndan takip etmesi ve i tatmin düzeylerini sürekli olarak artt,rmaya yönelik çal, malarda bulunarak sinizm düzeylerini azaltmas, veya olu mamas,n, sa lamas,; buna ba l, olarak da i ten ayr,lma niyetinin engellenmesine yönelik çal, mas, gerekmektedir. Turizm sektörü yo un emek isteyen ve sunulan hizmetin tamamen i görenlerle sunulmas,n, gerektiren bir sektördür. Bu ba lamda otel çal, anlar,n,n, i letmeleri taraf,ndan memnun edilmeleri i letme taraf,ndan benimsenen öncelikli hedef olmal,d,r. Zira otel bünyesinde çal, anlar,n memnuniyeti, otele gelen misafirlerin de memnun olmas,n, sa layacaktır. Bu bak,mdan turizm çal, anlar,n,n çal, ma artlar,n,n özellikle çal, ma sürelerinin iyile tirilmesi amacıyla birtak,m faaliyetler yap,labilir. Ancak ücret azl, ,, sosyal güvence, çal, ma süresi gibi baz, sorunlar bir devlet politikas,n,n uygulanmas,n, gerektirmektedir. Bu anlamda Turizm Bakanl, ,n,n i gücünün haklar,n, koruyucu yapt,r,mlarda bulunmas, gerekmektedir. Çal, anlar,n sektöre yönelik bilgi birikimlerinin olmamas, da sinizmin temel nedenleri aras,nda yer almaktadır. Bu anlamda sektörün gereklerinin bilinmesi, sektörün yanl, yorumlanmas,n, da engelleyebilmektedir. Ayr,ca örgüt içerisinde etkin ileti im, çal, anlar,n, yöneticilerin kendilerinden neleri yapmas,n, bekledi ini ve bunun neden gerekli oldu unu bilmeleri aç,s,ndan de erlidir. Çal, anlar ve örgüt arasındaki ileti imin sa lam olmas,, i görenlerin performans,n,n örgüt taraf,ndan nas,l kar ,land, ,n, bilmelerini sa layarak, gerek yönetilenlerin gerekse yönetenlerin motivasyonlar,n, artt,rabilmektedir. Bu durumda örgüt içi ileti imin etkin olmas,, çal, anlarda alg,lanan örgütsel sinizmin azalmas,na katkıda bulunacaktır. Bu noktada

turizm sektörü açısından ele alındığında, etkin olmayan örgüt içi iletişim, uzun çalışma saatlerinin varlığı, yavaş bir çalışma temposuna sahip olunması, turizm işletmelerinin yaygın şekilde kurumsallaşmamış olması, ve profesyonel yönetim anlayışının henüz tam olarak yerleşmemiş olması, çalışmalarda anıdaki sinik tutuma neden olan etkenler olarak söylenebilir.

İşletmelerin temel kuruluş amaçlarından biri de kar elde etmek olduğu göz önüne alındığında, işletmeler kendi çıkarlarını, çoğaltmayı, hedeflemektedir. Buna bağlı olarak da çalışmaları, onların çıkarlarını, göz ardı etmekte veya azımsamaktadır. Bu da çalışmaları, anıarda olumsuz tutumlara yol açabilmekte, uyanıklık, dü ünülen haksızlıklara karşı, k dengeyi sağlamak amacıyla örgüte gerek örgüt içinde gerekse örgüt dışında olumsuz davranışlarda bulunmasına neden olmaktadır. Bu durumun uzun vadede örgütün aleyhinde olacağı, dikkate alınmalıdır. Bu nedenle de örgüt içerisinde adalet ve hakkaniyet kavramlarının oturtulması ve dikkatli şekilde düzenlenmesi önem gösterilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

Agnes, M. (1999) *Webster's New World College Dictionary*, New York: Macmillan USA.

Ajzen, I. ve Fishbein, M. (1980) *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Ako lan, M. (1999) *Otel letmelerinde nsan Kaynaklar, Yönetimi ve Örnek Olaylar*, Detay Yay,nc,l,k: Ankara.

Balta , A. ve Balta , Z. (1990) *Stres ve Ba aç,kma Yollar,, Remzi Kitabevi: stanbul.*

Ba , T. (2006) *Anket Nas,l Haz,rlan,r? Uygulan,r? De erlendirilir?*, Seçkin Yay,nc,l,k: Ankara.

Becker, G. S. (1975) *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*, New York.

Belcher, D. W. ve Atchison, T. J. (1987) *Compensation Administration*, Second Edition, Prentice Hall: Englewood Cliffs, N.J.

Blau. P. M. (1964) *Exchange and Power in Social Life*, New York: John Wiley.

Brandes, P. (1997) *Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Unpublished PhD Dissertation. The University of Cincinnati.

Eren, E. (2000) *Örgütsel Davran, ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Bas,m Yay,m Da ,t,m A. ., Alt,nc, Bask,: stanbul.

Eren, E. (2012) *Örgütsel Davran, ve Yönetim Psikolojisi*. Beta Bas,m Yay,m Da ,t,m A. . Onüçüncü Bask,: stanbul.

Foa, U. G. ve Foa, E. B. (1975) *Resource Theory of Social Exchange*, Morristown, NJ: General Learning Press.

Geylan, R. (1992) *Personel Yönetimi*, Met Basım ve Organizasyon: Eskişehir.

Hançerlioğlu, O. (1995) *Dört Bin Yıllık Düğünce, Sanat ve Bilim Tarihinin Klasik Yapıtları, Üzerine Eleştirel İnceleme*, Altıncı Baskı, Remzi Kitabevi.

Izard, C. E. (1977) *Human Emotions*, New York: Plenum.

Önceoğlu, M. (2010) *Tutum Algı ve İletişim*, Beşinci Baskı, Beykent Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Jewell, L. N. ve Siegall, M. (1990) *Contemporary Industrial and Organizational Psychology*, Second Edition, West Publishing Comp. USA.

Johns, G. ve Saks, A. M. (2001). *Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work*, Fifth Edition, Addison Wesley Longman: Toronto.

Kalaycı, S. (2010) *SPSS Uygulamaları, Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayınları, Ankara.

Kanter, D. L. ve Mirvis, P. H. (1989) *The Cynical Americans: Living and Working In An Age of Discontent and Disillusion*, San Francisco: Jossey-Bass.

Kozak, M. A. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Kariyer Planlaması*, Anadolu Üniversitesi: Eskişehir.

Lambert, W. E. (1964) *Social Psychology*, New Jersey: Prentice Hall.

March, J. G. ve Simon, H. A. (1958). *Organizations*, John Wiley and Sons Inc. USA.

Mc Grath, J.E. (1976) *Stress and Behavior in Organizations*, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Editor: Marvin D. Dunnette. Chicago: Rand McNally College Publishing Company.

Niederhoffer, A. (1967) *Behind The Shield: The Police In Urban Society*. Garden City, NJ: Anchor.

Organ, D.W. (1988) *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.

Price, J. L. (1977) *The Study of Turnover*, Ames, Iowa: Iowa State University Press.

Rollison, D. ve Broadfield, A. (2002) *Organizational Behaviour and Analysis an Integrated Approach*, Second Edition, Prentice Hall: England.

Sipahi, B., Yurtkoru, S. E. ve Çinko, M. (2008) *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi*, Beta Bas,m.

Stroh, L. K., Northcraft G. B. ve Margaret, A. N. (2002) *Organizational Behavior*, Third Edition, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, New Jersey.

im ek, ., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2005) *Davran, Bilimlerine Giri Ve Örgütlerde Davran, , Yenilenmi Dördüncü Bask,, Ad,m Matbaac,l,k: Konya.*

Tütüncü, Ö ve Demir M. (2002) *Konaklama letmelerinde nsan Kaynaklar, Yönetimi ve gücü Hareketlerinin Analizi*, Turhan Kitabevi: Ankara.

Ural, A. ve K,l,ç, . (2005) *Ara t,rma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yay,nc,l,k: Ankara.

Tek Yazarl, Makaleler

Abdali, F. (2011) öImpact of Employee Turnover on Sustainable Growth of Organization in Computer Graphics Sector of Karachiö, *Afro Asian Journal of Social Sciences*, c. 2, s.2, ss. 1-27.

Abraham, R. (2000) öOrganizational Cynicism: Bases and Consequences. Generic, Social and General. *Psychology Monographs*ö, c.126, s.3, ss. 269ö292.

Ak,n, B., H. (2001) öGünümüz Dünyas,nda Örgütsel li kilere Mizahi Bir Bak, : Dilbert lkesi ve OA5 Yönetim Modeliö, *Active Dergisi*, ss. 1-17.

Andersson, M. L. (1996) öEmployee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Frameworkö, *Human Relations*, c.49, s.11, ss. 1395-1418.

Arslan, T.E. (2012) "Akademik Personelinin Genel ve Örgütsel Sinizm Düzeyi", *Doğru Üniversitesi Dergisi*, c.13, s.1, ss. 12-27.

Bakker, E. D. (2007). "Integrity and Cynicism: Possibilities and Constraints of Moral Communication", *Journal of Agricultural and Environmental Ethics*, s. 20, ss. 119-136.

Barut, B. (2005) "Siyasal Reklamcılık Özelinde Siyasal Tutumların Oluşması, Süreci", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, c. 15, s. 2, ss. 295-317.

Bedian, A. (2007) "Even if the Tower is Ivory, It isn't White: Understanding the Consequences of Faculty Cynicism", *Academy Of Management Learning & Education*, c. 6, ss. 9-32.

Berman, M. E. (1997) "Dealing With Cynical Citizens", *Public Administration Review*, c.57, s.2, ss. 105-112.

Birdir, K. (2000) "Türkiye'de Otel Genel Müdürlerinin Devir Süreleri ve Nedenleri Üzerine Bir Araştırma", *Anatolia Turizm Araştırmalar, Dergisi*, ss. 142-148.

Byrne, S., Z. (2005) "Fairness Reduces The Negative Effects of Organizational Politics On Turnover Intentions, Citizenship Behaviour and Performance", *Journal of Business and Psychology*, c. 20, s. 2, ss. 175-200.

Eisinger, M. R. (2000) "Questioning Cynicism" ss. 55-60.

Ellenbecker, C.H. (2004) "A Theoretical Model of Job Retention For Home Health Care Nurses", *Journal of Advanced Nursing*, c.47, s. 3, ss. 303-310.

Freeman, B. R. (1978) "Job Satisfaction as an Economic Variable", *American Economic Association*, c. 68, s.2, ss. 135-141.

Gouldner, A. W. (1960) "The Norm of Reciprocity a Preliminary Statement", *American Sociological Review*, c.25, s.2, ss. 161-178.

Gürbüz S. (2006) "Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, c. 3, s. 1, ss. 48-75

Hovardao lu, S. (1995) "Kişiler Arasındaki İlişkiler ve Davranış Bozuklukları", *Kriz Dergisi*, c.3, s.1, ss. 7-12.

Hultin, M. (2003) "Some Take the Glass Escalator, Some Hit the Glass Ceiling? Career Consequences of Occupational Sex Segregation", *Work and Occupations*, c. 30, s.1, ss. 30-61.

Kaya, . (2010) "Otel İşletmelerinde Gözlenenlerin Tatminini Etkileyen İki Boyutlu Bir Ölçüm", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c. 19, s. 2, ss. 219-236.

Köklü, N. (1995) "Tutumların Ölçülmesi ve Likert Tipi Ölçeklerde Kullanılan Seçenekler", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, c. 28, s.2, ss. 81-93.

Lambe, C. J. (2001). "Social Exchange Theory and Research on Business-to-Business Relational Exchange", *Journal of Business-to-Business Marketing*, c.8, s.3, ss. 1-36.

Lambert, E. G. (2006) "I Want to Leave: A Test of A Model of Turnover Intent Among Correctional Staff", *Applied Psychology in Criminal Justice*, c.2, s.1, ss. 57-83.

Lambert, S. J. (1991) "The Combined Effects of Job and Family Characteristics on the Job Satisfaction, Job Involvement and Intrinsic Motivation of Men and Women Workers", *Journal of Organizational Behaviour*, c.12, s.4, ss. 341-363.

Lim, K. V. (2002) "The IT Way of Loafing On The Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice", *Journal of Organizational Behavior*, c. 23, ss. 675-694.

Mobley H. W. (1982) "Some Unanswered Questions In Turnover and Withdrawal Research", *The Academy of Management Review*, c.7, s.1, ss.111-116.

Moorman, H. R., (1991) "Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?", *Journal of Applied Psychology*, c.76, s.6, ss. 845-855.

Mrayyan, M. T. (2005) "Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan", *Journal of Nursing Management*, c.13, ss. 40-50.

Ongori, H. (2007) "A Review of the Literature on Employee Turnover", *African Journal of Business Management*, ss. 49-54.

Organ, W. D. (1997) "Organizational Citizenship Behavior: Its Construct Clean-Up Time", *Human Performance*, c.10, s.2, ss. 85-97.

Özdevecio lu, M. (2004) "Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusal, n Algılanan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Ara tırma", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.59, s.3, ss. 1816202.

Randhawa, G. (2007) "Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intentions: An Empirical Analysis", *Indian Management Studies*, ss.149-159.

Rehman, M.S. (2012) "Employee Turnover Retention Strategies: An Empirical Study of Public Sector Organizations of Pakistan", *Global Journal of Management and Business Research*, c.12, s.1, ss.82- 89.

Samad, S. (2006) "The Contribution of Demographic Variables: Job Characteristics and Job Satisfaction on Turnover Intentions", *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, s.12-20.

Sourdif J. (2004) "Predictors of Nurses' Intent to Stay at Work In A University Health Centre", *Nursing and Health Sciences*, c.6, ss. 59-68.

Sökmen, A. (2005) "Konaklama İletmeleri Yöneticilerinin Stres ve Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Ara tırma", *Ekonomik ve Sosyal Ara tırmalar Dergisi*, c.1, ss. 1-27.

Ahin, F. (2011) "Lider-Üye Etkileşimi ile İstenen Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi", *Ege Akademik Bakış*, c.11, s.1, ss. 277-288.

Toker, B. (2007) "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri Üzerindeki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi Dergisi*, c. 8, s.1, ss. 92-107.

Trevor, C. (2001) "Interactions Among Actual Ease of Movement Determinants and Job Satisfaction In The Prediction of Voluntary Turnover", *The Academy of Management Journal*, ss. 621-638.

Tuna, M. (2007). "Personel Devir Oran, Analizi: Ankara'da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", *Anatolia: Turizm Araştırmalar, Dergisi*, c.18, s.1, ss. 45-52.

Tütüncü, Ö. (2000) "Karayolu Ulaştırma İşletmelerinde İstenen Ayrılma Etkisinin Analizi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, c.2, s.4, ss. 105-120.

Walmsley, A. (2004) "Assessing Staff Turnover: A View From the English Riviera", *International Journal of Tourism Research*, s.6, ss. 275-287.

Weisberg, J. (1994) "Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave", *International Journal of Manpower*, c.15, s.1, ss. 4-14.

You, Young Jae. (1996) "An Empirical Test of Turnover Theory: In the case of Korean Hotel Employees", *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, c.1 s.1, s. 56.

Çok Yazarlı Makaleler

Allen, D., Shore, L.M. ve Griffeth, R.W. (2003) "The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in The Turnover Process", *Journal of Management*, c.29, ss. 99-118.

Andersson, M. L. ve Bateman, S.T. (1997) "Cynicism In The Workplace, Some Causes and Effects", *Journal of Organizational Behavior*, c.18, s.5, ss. 449-469.

Aryee, S., Pawan, S. B. 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*, c.23, 267-277.

Bakker, B. A., Demerouti, E. ve Euwema C. M. (2005) "Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout", *Journal of Occupational Health Psychology*, c.10, s. 2, ss. 170-180.

Baz M. ve Kaya S. (2011) "Yüksek ve Düşük Performanslı İşçilerin İş Yerindeki Yaşam Kaliteleri", *Uluslararası Hakemli Akademik Sosyal Bilimler Dergisi*, c.1, s.1, ss.72-95.

Bernerth J. B., Armenakis A. A., Feild H. S. ve Walker H. J. (2007) "Justice, Cynicism, and Commitment: A Study of Important Organizational Change Variables", *The Journal Of Applied Behavioral Science*, c.4, s. 3, ss. 303-326.

Bildir, K. Ve Tepeci, M. (2003) "Otel Genel Müdürlüklerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik in Genel Müdürlerin Yaşam Kalitelerine Etkileri", ss. 99-106.

Bolat, I.O., Bolat, T. ve Seymen, A.,O. (2009) "Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketlenmesi", *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c.12, s.21, ss. 215-239.

Brandes, P. ve Das, D. (2006) "Locating Behaviour Cynicism at Work: Construct Issues and Performance Implications", *Employee Health, Coping and Methodologies*, c.5, ss. 233-266.

Brough, P. ve Frame, R. (2004) "Predicting Police Job Satisfaction and Turnover Intentions: The Role of Social Support and Police Organisational Variables", *New Zealand Journal of Psychology*, c.33, s.1, ss.8-16.

Cartwright, S. ve Holmes, N. (2006) "The Meaning of Work: The Challenge of Regaining Employee Engagement and Reducing Cynicism", *Human Resource Management Review*, c.16, s.2, ss. 199-208.

Collins, K., Jones, M.L., McDonnell, A., Read, S., Jones, R. ve Cameron, A.(2000) "Do New Roles Contribute to Job Satisfaction and Retention of Staff In Nursing and Professions Allied to Medicine?", *Journal of Nursing Management*, c.8, s.1, ss.3612.

Cook, W. W. ve Medley, D. M. (1954) "Proposed Hostility and Parasitic Virtue Scales For The MMPI", *Journal of Applied Psychology*, c. 38, ss. 414-418.

Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986) "Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research", *The Academy of Management Review*, c.11, s.1, ss. 55-70.

Dean, J. W. Jr., Brandes, P. ve Dharwadkar, E. (1998) "Organizational Cynicism", *Academy of Management Review*, c.23, s.2, ss. 341-352.

Deery, A., M. ve Shaw, N., R. (1997) "An Exploratory Analysis of Turnover Culture in the Hotel Industry in Australia", *Int. J. Hospitality Management*, c.16, s.4, ss.375-392.

Demir, M. ve Tütüncü, Ö. (2010) "A ırlama İletmelerinde Örgütsel Sapma ile İten Ayrılma E ilimi Arasındaki İlişki", *Anatolia Turizm Ara tırmalar, Dergisi*, c.21, s.1, ss. 64-74.

Egan, T. M., Yang, B. ve Bartlett, K. R. (2004) "The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation to Transfer Learning and Turnover Intention", *Human Resource Development Quarterly*, c. 15 s. 3, ss. 279-301.

Erdoğan, T., Ünsar, S. ve Süt, N. (2009), "Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri : Bir Ara tırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.14, s.2, ss. 447-461.

Eren, A. ve Saraço lu, B. (2011) "Gönüllü İten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c.26, s.1, ss.1-15.

Gefen, D. ve Ridings, C.M. (2002) "Implementation Team Responsiveness and User Evaluation of Customer Relationship Management: A Quasi-Experimental Design Study of Social Exchange Theory", *Journal of Management Information Systems*, c.19, s.1, ss. 47-69.

Gül H. ve Aröz A. (2011) "Mobbing ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler: Hemireler Üzerinde Bir Uygulama", *BF Dergisi*, c. 13, s.2, ss. 27-47.

Gül, H., O. E. ve Gökçe, H. (2008) "Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *Akademik Bakış*, s. 15.

Güler, H., Yiğit, M. ve Karanfilci, G. (2001) "Önaneler ve Tutumlar", ss. 1-15.

Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012) "İnsan Kaynaklar, Yönetimi Uygulamaları, Bilgi İşçilerinin İten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılık, Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü", *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi*, c.41, s.2, ss. 189-213.

Harris, M., Tang, K. ve Tseng, Y. (2003) "Employee Turnover: Less is Not Necessarily More?", *School of Economics, University of Queensland, Australia*, ss. 1-37.

Helvacı, M. A. ve Çetin, A. (2012) "İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Belirlenmesi (Uzak İliş Örneği)", *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish*, c.7, s. 3, ss.1475-1497.

Hom, P. W., Caranikas W., F., Prussia, G. E. ve Griffeth, R. W. (1992) "A Meta-Analytical Structural Equations Analysis of a Model of Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, s. 78, ss. 890-909.

Hulin, C. L. ve Smith, P. C. (1967) "An Empirical Investigation of Two Implications of the Two-Factor Theory of Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, c. 51, ss. 396-402.

Iverson, D., R. ve Deery, M., (2007) "Turnover Culture In The Hospitality Industry", *Humon Resources Management Journal*, c.7, s.4, ss.71-82.

James, M. S. L. ve Baker, R. (2008) "Unionization As A Consequence Of Cynicism: The Relationship Between Social-Exchange, Cynicism And Unionization", *IABR & TLC Conference Proceedings, San Juan, Puerto Rico*, ss. 1-7.

Jang, J. ve George, T. R. (2012) "Understanding the Influence of Polychronicity on Job Satisfaction and Turnover Intention: A Study of Non-Supervisory Hotel Employees", *International Journal of Hospitality Management* s.31, ss. 588-595.

Johnson, J. L. ve O'Leary Kelly, A. M. (2003) "The Effects of Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations Are Created Equal", s. 24, ss. 627-647.

Joseph, D., Kok-Yee, N., Christine K. ve Soon, A. (2007) "Turnover of Information Technology of Information Technology Professionals: A Narrative Review, Meta-Analytic Structural Equation Modeling And Model Development", *MIS Quarterly* , c.31, s. 3, ss. 547-577

Kala an G. ve Güzeller O.C. (2010) "Örgütlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi", *Pamukkale Üniversitesi, Etilim Fakültesi Dergisi*, s.27, ss. 83-97.

Karacao lu, K. ve İnce, F. (2012) "Brandes, Dharwadkar ve Dean'ın (1999) Örgütsel Sinizm Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Örneği", *Business and Economics Research Journal*, c.3, s. 3, ss. 77-92.

Karatepe, M., O. Ve Aleshinloye, D., K. (2009) "Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion Among Hotel Employees in Nigeria", *International Journal of Hospitality Management*, s. 28, ss.496-508.

Karatepe, M.,O. Ve Uluda , O. (2008) "Affectivity, Conflicts in the Workó Family Interface and Hotel Employee Outcomes", *International Journal of Hospitality Management*, s. 27, ss. 30641.

Kaya, H. ve Abdio lu, H. (2010) "Çal, anlar,n Örgütten Ayr,lma E ilimleri Üzerine Bir Ara t,rmaö *Amme daresi Dergisi*, c.43, s. 4, ss.129-165.

Khatri, N., Budhwar, P. ve Fern, T. C. (1999) "Employee Turnover: Bad Attitude or Poor Management?",

(http://www3.ntu.edu.sg/nbs/sabre/working_paper.htm)

adresinden

10.02.2013 tarihinde al,nm, t,r.

Kirschenbaum, A. ve Weisberg, J. (2002) "Employee's Turnover Intentions and Job Destination Choices", *Journal of Organizational Behaviour*, c. 23, s. 1, ss. 109-125.

Korunka, C., Hoonakker, L. T. P. ve Carayon, P. (2005) "Towards a Universal Turnover Model for the IT Work Force ó A Replication Study", *Faculty of Psychology, University of Vienna, Austria* , ss. 1-6

Korunka, C., Hoonakker, P. ve Carayon, P. (2008) "Quality of Working Life and Turnover Intention in Information Technology Work", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, c. 18, s.4, ss. 4096423.

Lester, W. S., K,ckul, R. J. ve Bergmann, J. T. (2007) "Managing Employee Perceptions of the Psychological Contract Over Time: The Role of Employer Social Accounts and Contract Fulfillment", *Journal of Organizational Behavior*, s.28, ss.1916208.

Lobnikar, B. ve Pagon, M. (2004) "The Prevalence and Nature of Police Cynicism in Slovenia", *University of Maribor, Slovenia*, ss. 1-10.

Mahdi, A., Zaid, M., Zin, M., Nor, M., Sakat, A. ve Naim, A. (2012) "The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention", *American Journal of Applied Sciences* , c.9, s.9, ss.1518-1526.

Mamman, A., Kamoche, K. ve Bakuwa, R. (2012) "Diversity, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: An Organizing Framework", *Human Resource Management Review*, ss. 1-18.

Mantere, S. ve Martinsuo M. (2001) "Adopting and Questioning Strategy: Exploring the Roles of Cynicism and Dissent", *European Group for Organisation Studies Colloquium*, ss. 1- 25.

Mbah S. E. ve Ikemefuna, C.Y. (2012) "Job Satisfaction and Employees Turnover Intentions in Total Nigeria Plc in Lagos State", *International Journal of Humanities and Social Science*, c.2, s.14. ss. 275 ó 287.

Met, Ö. ve Saro lan, M. (2010) "Otel letmeleri Yiyecek- çecek Ünitelerinde gören Devri Üzerine Görgül Bir Ara tırmaö", *Ad,yaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, c.3, s.5, ss. 201-213.

Mirvis, P.H. ve Kanter, D.L. (1991) "Beyond Demography: A Psychographic Profile of The Workforceö", *Human Resource Management*, c.30, s.1, ss. 45-68.

Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W. Sablinski,. C. J. ve Erez, M. (2001) "Why People Stay: Using Job Embeddedness To Predict Voluntary Turnoverö", *The Academy of Management Journal*, c. 44, ss. 1102 ó 1121.

Morrell, K., Loan-Clarke, J. ve Wilkinson, A. (2004) "Organizational Change and Employee Turnoverö", *Personnel Review*, c. 33, ss. 161-173.

Örücü, E., Bulut, A. Z., ve Karabulut, N. A. (2005) "Konaklama letmelerinde Uygulanan Ücret Yönetimi ve Ödül Sistemi (Mu la li Örne i)ö", *Gazi Üniversitesi . .B.F Dergisi*, c.7, s.1, ss. 51-72.

Özcan, E., Vardarlar, P., Karabay, M., Konakay, G. ve Çetin, C. (2012) "Liderli in Örgütsel Vatandaşlık Davranış ve İten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolüö", c.10. s.37, ss. 1-13.

Özdemir, E. ve Akpınar T. A. (2002) "Konaklama letmelerinde İnsan Kaynaklar, Yönetimi Çerçevesinde Alanya'daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan

Kaynaklar, Profiliö, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c.3, s.2, ss. 85-105.

Özler, E. D. ve Atalay, G. C. (2012) öA Research to Determine the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Citizenship Behavior in Health Sectorö, *Department of Business Administration, Dumlupınar University, European Journal of Social Sciences*, c. 34, s.3, ss. 416-429.

Özler, E. D., Atalay, G. C. ve ahin, D. M. (2010) öÖrgütlerde Sinizm Güvensizlikle mi Bulaır?ö, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, c.2, s.2, ss.47-57.

Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010) öÖrgütsel Özde lemenin Sinizm ve ten Ayrılma Niyeti ile li kisi Üzerine Bir Ara tırmaö, *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, ss. 145-172.

Poyraz, K. ve Kama, B. (2008) öAlgılanan Güvencesinin, Tatmini, Örgütsel Ba lık ve ten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin ncelenmesiö. *Süleyman Demirel Üniversitesi ktisadi ve dari Bilimler Dergisi*, c.13, s.2, ss. 143-164.

Qureshi, I. M., Jamil, A. R., Iftikhar, M., Arif, S., Lodhi, S., Naseem, I., Zaman, K. (2012) öJob Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: Destiny or Choiceö, *Archives Des Sciences*, c. 65, s. 8, ss. 230-140.

Reichers, E. A., Wanous, P. J. ve Austin, T. J. (1997) öUnderstanding and Managing Cynicism About Organizational Changeö , *Acedemia of Management Executive*, c. 11, s.1, ss. 48-59.

Rhoades, L., ve Eisenberger, R. (2002) öPerceived Organizational Support: A Review of The Literatureö, *Journal of Applied Psychology*, c.87, ss. 698ö714.

Rowley, G. ve Purcell, K. (2001) öAs Cooks Go, She Went: Is Labour Churn Inevitable?ö, *International Journal of Hospitality Management*, s.20, ss. 163 ö 185.

Sarı, T. ve Özü, E. (2012) "Öğretmenlere Yönelik Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Geliştirilmesi", *International Journal of Human Sciences* [Online], c.9, s.2, ss. 1094-1106.

Schaufeli, B. W. ve Bakker, B. A. (2004) "Job Demands, Job Resources and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study", *Journal of Organizational Behaviour*, c. 25, s.3, ss. 293-315.

Settoon, R. P., Bennett, N. ve Liden, R. C. (1996) "Social Exchange In Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange and Employee Reciprocity", *Journal of Applied Psychology*, c. 81, ss. 219-227.

Shader, K., Broome, M.E., West, M.E. ve Nash, M. (2001) "Factors Influencing Satisfaction and Anticipated Turnover For Nurses In An Academic Medical Center", *Journal of Nursing Administration*, c.31, s.4, ss. 210-216.

Shamsuzzoha, A. ve Shumon, R. (2007) "Employee Turnover-a Study of its Causes and Effects to Different Industries in Bangladesh", ss. 64-68.

Singh, P. ve Loncar, N. (2010) "Pay Satisfaction, Job Satisfaction and Turnover Intent", *Relations industrielles / Industrial Relations*, c. 65, s. 3, ss. 470-490.

Takase, M., Maude, P. ve Manias, E. (2005) "Nurses' Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and An Alternative Approach", *Nursing and Health Sciences*, c.7, s.3, ss. 209-217.

Telli, E., Ünsar, S. ve Özühan, A. (2012) "Liderlik Davranışları, Tarzları, Çeşitlilikleri, Örgütsel Tükenmişlik ve Liderlik Ayrılımları Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama", *Electronic Journal of Vocational Colleges*, ss.135-150.

Tett, R. P. ve Meyer, J. P. (1993) "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based On Meta-Analytic Findings", *Personnel Psychology*, c.46, ss. 259-293.

Tokgöz, N. ve Yılmaz, H. (2008) "Örgütsel Sinizm: Eski ehir ve Alanya'daki Otel letmelerinde Bir Uygulama", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, c.8, s.2, ss. 238-305.

Turan, . ve nce, M. (2011) "Organizational Cynicism as A Factor that Affects the Organizational Change in the Process of Globalization and An Application in Karaman's Public Institutions", *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, ss. 104-121.

Turner, J. H. ve Valentine, S. R. (2001) "Cynicism as a Fundamental Dimension of Moral Decision-Making: A Scale Development", *Journal of Business Ethics*, c.34, ss. 123-134.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010) "Çal, anlar, n Alg, lad, klar, Örgütsel Destek ve Stresinin Örgütsel Özde le me ve Performans, na Etkisi", *Yönetim ve Ekonomi*, c.17, s. 2, ss. 183-206

Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003) "Konaklama letmelerinde nsan Kaynaklar, Kapsam, nda gücü Devir H, z, n, n Analizi ve Mu la Bölgesi Analizi", *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c.5, s. 2, ss.146-169.

Ucho, A., Mkavga, T. ve Onyishi, I. (2012) "Job Satisfaction, Gender, Tenure, and Turnover Intentions among Civil Servants in Benue State", *Institute of Interdisciplinary Business Research*, c.3, s.11, ss. 378- 387.

Wang, J. ve Wong, C. (2011) "Understanding Organizational Citizenship Behavior from a Cultural Perspective: An Empirical Study Within The Context of Hotels in Mainland China", *International Journal of Hospitality Management*, s.30, ss. 845-854.

Wanous, P. J., Reichers, E. A. ve Austin, T. J. (2000) "Cynicism About Organizational Change: Measurement, Antecedents and Correlates", *Group and Organizational Management*, c. 25, s.2, ss. 132-153.

Yılmaz, B. ve Halıcı, A. (2010) Örgütsel Gücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma, *Uluslararası İktisadi ve İdari Araştırmalar Dergisi*, c.2, s.4, ss. 93-108.

Raporlar

Kuşadası Ticaret Odası, (2011), Kuşadası Turizm Analizi Raporu- 2010, ss. 3-33.

T.C. Güney Ege Kalkınma Ajansı, (2012), Ekonomik Araştırmalar ve Planlama Birimi, Kuşadası İlçe Raporu, ss.1-28.

Kurultay/ Sempozyum Bildiri Kitapları,

Efendi, S., Gönen, Y. ve Öztürk, F. (2008) Örgütsel Sinizm: Akdeniz Üniversitesinde Görev Yapan Yönetici Sekreterler Üzerinde Bir Alan Araştırması, *7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon*, ss. 1-14.

Erdost H.E. Karacaoğlu K. ve Reyhanoğlu M. (2007) Örgütsel Sinizm Kavramı ve İlgili Ölçeklerin Türkiye'deki Bir Firmada Test Edilmesi, *15. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Sakarya Üniversitesi, Sakarya*, ss., 514-524.

Fındık M. ve Eryeşil K. (2012) Örgütsel Sinizmin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *International Iron & Steel Symposium, Karabük*, ss. 1250- 1255.

Tükeltürk, A. N., Perçin, N. ve Güzel, B. (2009) Örgütlerde Psikolojik Kontratlılıkları ve Sinizmi İncileyen Faktörler: 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, *17.Yönetim ve Organizasyon Kongresi Kongre Kitabı, Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir*, ss. 688-692.

Tezler

Curran, R. S. (2012) *Assessing Employee Turnover in the Language Services Section of Parliament of the Republic of South Africa*, University of Stellenbosch, Faculty of Economic and Management Sciences.

Ça , A. (2011) *Alg,lanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme ve ten Ayr,lma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Ara t,rma*, Yay,mıanmam, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Afyon.

Delken, M. (2004) *Organizational Cynicism: A Study Among Call Centers* (Dissertation of Master of Economics), Faculty of Economics and Business Administration, University of Maastricht: Maastricht.

Hammerberg, H. J. (2002) *Reasons Given For Employee Turnover in a Full Price Department Store*, The Graduate School University of Wisconsin-Stout: Menomonie.

James, M. S. L. (2005) *Antecedents And Consequences Of Cyn,cism In Organizations: An Exam,nat,on Of The Potent,al Pos,t,ve And Negat,ve Effects On School Systems*, (Dissertation of Doctor of Philosophy), The Florida State University: Florida.

Kala an, G. (2009) *Ara t,rma Görevlilerinin Örgütsel Destek Alg,lar, le Örgütsel Sinizm Tutumlar, Aras,ndaki li ki*, Yay,mıanmam, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi: Antalya.

K,l,ç, A. (2004) *Örgüt ç,i Stres Faktörlerin Çal, anlar,n õÇat, ma ve ten Ayr,lma E ilimleriö Üzerindeki Etkisi*, Yay,mıanmam, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Ankara.

Naus, A.J.A.M. (2007) *Organizational Cynicism on The Nature, Antecedents, and Consequences of Employee Cynicism Toward The Employing Organization*, Maastricht University: Maastrich.

Sur, Ö. (2010) *Örgütsel Sinizm: Eski ehir li Büro Çal, anlar, Üzerine Bir Alan Ara t,rmas,,* Yay,mıanmam, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi E itim Bilimleri Fakültesi: Ankara.

Tirito lu, E. (2006) *Konaklama letmelerinde Stres Faktörlerinin gören Devir H,z,na Etkisi Üzerine Bir Alan Ara t,rmas,,* Yay,mıanmam, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Sakarya.

Turan, . (2011) *Küreselle me Sürecinde Örgütsel De i imi Etkileyen Bir Unsur Olarak Örgütsel Sinizm ve Karaman li Kurumlar,nda Bir Çal, ma,* Yay,mıanmam, Yüksek Lisans Tezi, Karamano lu Mehmetbey Üniversitesi: Karaman.

Yaprak, E. (2009). *Hem irelerin ten Ayr,lma Niyetlerini Belirleyen Faktörler: Örgüt klimi, Sosyodemografik ve Çal, ma Özellikleri,* Yay,mıanmam, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi: zmir.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

| |
|---|
| <p>Sayın Katılımcı,</p> <p>Bu anket örgütsel sizin için ayrılmaya niyetine etkisinin olup olmadığını ölçülmesine yöneliktir. Elde edilecek veriler Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülen yüksek lisans tezi çalışması için kullanılmaktadır. Gösterdiğiniz ilgi ve yardımlardan dolayı teşekkür ederim.</p> <p style="text-align: center;">Seval ERBİL Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü</p> |
|---|

| 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Kısmen Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Çalıştığım işletmenin söylediği işlerin baskı uygulanmadığını, baskı olmadığı için işleri yapmaya çalıştığını düşünüyorum. | | | | | |
| 2 | İşletmenin yapacağı işleri, söylediği işlerle gerçekleştirenler arasında çok az benzerlik görüyorum. | | | | | |
| 3 | Çalıştığım işletme, bir şey yapmayı planladığında, işi söylüyorsa bunun gerçekleşmesi konusunda kuşku duymaz. | | | | | |
| 4 | Çalıştığım işletmenin politikaları, amaçları ve uygulamaları arasında çok az ortak nokta vardır. | | | | | |
| 5 | İşletme çalışanlarından hiçbir şey (belirli bir davranış) bekler ama baskı, (baskı bir davranış) ödüllendirir. | | | | | |
| 6 | Çalıştığım işletmeyi düğünde ümde bir endişe hissedirim. | | | | | |
| 7 | Çalıştığım işletmeyi düğünde ümde gerilim yaşıyorum. | | | | | |
| 8 | Çalıştığım işletmenin sloganları ve uygulamalarıyla dalga geçtiğimi fark ettim. | | | | | |
| 9 | Çalıştığım işletmeyi düğünde ümde sinirlenirim. | | | | | |
| 10 | Çalıştığım işletme beni kızdırır. | | | | | |
| 11 | İşletmedeki arkadaşlarımla, işletmede olup bitenlerle ilgili konuşmeme izin vermem. | | | | | |
| 12 | Çalıştığım işletmedeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında diğer çalışanlarla konuşmeme izin vermem. | | | | | |
| 13 | Diğer çalışanlarla, çalıştığım işletmenin uygulamaları ve politikaları hakkında konuşmeme izin vermem. | | | | | |
| 14 | Çalıştığım işletme gündeme geldiğinde, diğer çalışanlarla konuşmeme izin vermem, bakışmalar yaşıyorum. | | | | | |
| 15 | Gelecek yıl büyük olasılıkla kendime baskı bir işletmede yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum. | | | | | |
| 16 | Gelecek yıl büyük olasılıkla farklı bir sektörde yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|--|---|--|---|
| Cinsiyet | Kadın | Erkek | Medeni Durum | Bekâr | Evli | |
| Turizm Etkinliği | Var | Yok | Otelin Sınıfı | 4 Yıldız | 5 Yıldız | |
| Kadro Durumu | Kadrolu | Sözleşmeli | | | | |
| Yaş | <input type="checkbox"/> 18 - 25 | <input type="checkbox"/> 26 - 35 | <input type="checkbox"/> 36 - 45 | <input type="checkbox"/> 46 - 55 | <input type="checkbox"/> 55 ve üzeri | |
| Eğitim Durumu | <input type="checkbox"/> İlköğretim | <input type="checkbox"/> Lise ve Dengi | <input type="checkbox"/> Ön lisans | <input type="checkbox"/> Lisans | <input type="checkbox"/> Lisansüstü | |
| İşletmedeki Çalışma Süresi | <input type="checkbox"/> 1 yıl ve daha az | <input type="checkbox"/> 2-5 yıl | <input type="checkbox"/> 6-9 yıl | <input type="checkbox"/> 10-13 yıl | <input type="checkbox"/> 14 yıl ve üzeri | |
| Sektördeki Çalışma Süresi | <input type="checkbox"/> 1 yıl ve daha az | <input type="checkbox"/> 2-5 yıl | <input type="checkbox"/> 6-9 yıl | <input type="checkbox"/> 10-13 yıl | <input type="checkbox"/> 14 yıl ve üzeri | |
| Departman | <input type="checkbox"/> Ön büro | <input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri | <input type="checkbox"/> Muhasebe | <input type="checkbox"/> Yiyecek-çocuk | | |
| | <input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları | <input type="checkbox"/> Halkla İlişkiler | <input type="checkbox"/> Diğer | | | |
| Kadro Düzeyi | <input type="checkbox"/> Müdür | <input type="checkbox"/> Şef | <input type="checkbox"/> Alt Kademe | | | |
| Gelir Düzeyi | <input type="checkbox"/> 500 TL ve altı | | <input type="checkbox"/> 501 - 1000 TL | <input type="checkbox"/> 1001 - 1500 TL | <input type="checkbox"/> 1501 - 2000 TL | <input type="checkbox"/> 2001 TL ve üzeri |

Ek 2: Özgeçmi**ÖZGEÇM****Kişisel Bilgiler**

Ad, Soyad, : Seval ERBİL
 Doğum Yeri ve Tarihi : Burdur/Göhlisar /04.01.1986

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : 2005-2010 Adnan Menderes Üniversitesi, Konaklama
 Yönetim Bölümü.
 Yüksek Lisans Öğrenimi : 2010-2012 Adnan Menderes Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm
 Yönetimi Bölümü, Anabilim Dalı.
 Bildiği Yabancı Diller : İngilizce-Fransızca

Deneyimi

Stajlar : Kuşadası, Korumar Otel- Varanşova Radisson Sas Hotel (Erasmus
 Programı) - Ön Büro Departmanı.

İletişim

e-posta Adresi : seval_erbil@hotmail.com

Tarih : 10.03.2013