

Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki

Relationship Between Organizational Deviance and Turnover Intentions in Hospitality Businesses

Mahmut DEMİR*, Özkan TÜTÜNCÜ**

* Yrd. Doç. Dr. Muğla Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Kötekli Kampusu, 4800 Muğla

E-posta: mdemir1@gmail.com

** Doç. Dr. Özkan Tütüncü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Kaynaklar Kampusu, Buca, İzmir

E-posta: ozkan.tutuncu@deu.edu.tr

MAKALE BİLGİLERİ

Makale İşlem Bilgileri:

Gönderilme tarihi: 20 Haziran 2009

Birinci düzeltme : 15 Temmuz 2009

Kabul : 31 Temmuz 2009

Anahtar sözcükler:

Ağırlama işletmeleri

İşgören

Örgütsel sapma

İşten ayrılma eğilimi

ÖZ

Örgütsel sapma davranışı, ağırlama işletmelerinde görülen en önemli işyeri sorunlarından birisidir. Diğer yandan işgücü devri de örgütlerde önemli bir sorundur. Bu çalışmanın amacı ağırlama işletmelerinde örgütsel sapma ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Literatürde yer alan çalışmalardan yararlanılarak bir anket formu oluşturulmuştur. Yüz yüze görüşme ile anket çalışması yapılmış ve 563 anket formu toplanmıştır. Verilerin yapısal ve yakınsak geçerliliği faktör analizi ile ortaya konmuştur. Daha sonra örgütsel sapma ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmış ve sapma değişkenleri ile işten ayrılma eğilimi arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu sapmaların işten ayrılma eğilimi ile ilişkisi ayrıca regresyon analizinde ortaya konulmuştur. Örgütsel sapma yalnızca işten ayrılma eğilimi üzerinde değil aynı zamanda işten ayrılmanın etkilediği örgütsel amaçları ve faaliyetleri de dolaylı olarak etkilemektedir.

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted : 20 June 2009

Resubmitted : 15 July 2009

Accepted : 31 July 2009

Key words:

Hospitality businesses

Employee

Organizational deviance

Turnover intentions.

ABSTRACT

Organizational deviant behavior is one of the most important workplace issues in the hospitality business. Turnover is also an important issue in such organizations. The purpose of this study was to investigate the relationship between organizational deviance and turnover intentions in the hospitality business. Through conducting a face-to-face interview, a total of 563 questionnaires were collected. Data analysis includes various statistical tools such as factor analysis, correlation analysis and regression analysis. Study findings suggest a positive and strong relationship between deviation variables and turnover intentions. Organizational deviance is also found to affect intentions and organizational goals and activities.

GİRİŞ

Ağırlama işletmeleri emek-yoğun özelliği ve karmaşık yapısıyla hizmeti sunan ve yararlananlarla birlikte, zaman zaman da tedarikçilerin bir arada buldukları işletmelerdir. Aynı ortamda farklı özellikteki insanların farklı amaçlarla bir arada bulunmalarının yaratmış olduğu sorunların yönetilmesi oldukça zordur. Sorunların zamanında giderilememesi, farklı boyutlara ulaşması, olumsuz düşüncelerin tepkilere, tepkilerin de sapmaya dönüşmesi ağırlama işletmelerinde örgütsel başarının düşmesine ve hatta telafisi güç sonuçlara neden olabilmektedir.

İnsan yaşamının önemli bir bölümü işyerinde geçmektedir. Özellikle ağırlama işletmeleri gibi turizm sektöründe emek yoğun üretim/hizmet sunumunun gerçekleştiği işletmelerde sapma davranışlarının görülmesi kaçınılmazdır. Ağırlama işletmelerinde karşılaşılan örgütsel sapma (ÖS) davranışları turizm sektörünün kendine özgü özelliklerinden kaynaklanan daha çok işgörenler, yönetim ya da müşteri odaklı davranışlardır.

Sapma, geniş kapsamlı ve üzerinde tam olarak ortak kanyaya varılamamış bir kavramdır. Bu nedenle ki pek çok araştırmacı ÖS'nin farklı boyutlarıyla ilgili olarak çok sayıda çalışma yapmış ve deği-

şik yaklaşımlarda bulunmuştur. ÖS araştırmaları, başlangıçta örgütü etkileyen genel olumsuz hareketler olarak, yüzeysel incelenmiş olsa da sonraki çalışmalara önemli bir temel teşkil etmiştir.

Çalışma yaşamında ÖS davranışları hem işgörenleri hem de örgütleri doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. İşgörenlerin yoğun rekabet koşullarında, değişken ve belirsiz bir çalışma ortamında bulunmaları davranışlarının şekillenmesinde de etkili olabilmektedir. Kişinin, sapma davranışlarındaki etkenleri yalnızca iş ve işyeri çerçevesinde sınırlandırılması mümkün değildir. Çünkü bireyin fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her unsur sapma davranışında bir etken olarak görülebilir. Bu doğrultuda ÖS, işletmeler için oldukça önemli bir konu olarak değerlendirilmekte çalışma yaşamı kalitesi, verimlilik, örgütsel başarı, iş doyumunu ve sadakatın sağlanmasında etkili olabilmektedir. Bu nedenle, çalışmada ÖS'nin örgütsel davranış ve faaliyetler açısından değerlendirilerek işten ayrılma eğilimi (İAE) ile olan ilişkisini ve etkisini ortaya koymak temel amaç olarak belirlenmiştir.

ÖRGÜTSEL SAPMA

Örgütsel Sapma Kavramı, Tanımı ve Yaklaşımlar

ÖS, farklı kavramlarla ifade edilmiş olmasına rağmen temelde aynı kapsamda incelenmiştir. ÖS kavramı ile ilgili yapılan tanımlarda iki temel ayırım bulunduğu görülmektedir; bunlardan birincisi şiddet ve saldırgan davranışları birbirinden ayıran yaklaşım ve ikincisi ise, bu iki kavramı birbirinden ayrı görmeyen yaklaşımdır. Bazı araştırmacılara göre şiddet, saldırgan davranışların bir türü olarak görülmektedir (Özdevecioğlu 2003).

Örgütlerde birey veya grupların bilinçli bir şekilde olarak yazılı ve/veya sözlü olarak, yerleşik örgüt normlarına karşı çıkarak, örgütün yapısına, üyelerine, varlıklarına, ilişkilerine zarar veren veya verme gücüne sahip olan tüm davranışları sapma olarak açıklamak mümkündür (Spector ve Fox 2002: 272; Bennett ve Robinson 2003: 250; Aquino, Galperin ve Bennett, 2004; Arbak, Şanlı ve Çakar 2004: 14). Bu yaklaşımdan hareketle, Lawrence ve Robinson (2007:379), ÖS'yı, aynı zamanda örgüt üyelerinin örgüt ile ilgili rutin faaliyetlerin işleyişini engellemek üzere yaptığı kasıtlı davranışlar olarak açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, ÖS davranışının temelinde bir kasıt olması gerekmektedir.

Moberg'in (1997) işyerinde çalışanlar arasında yaşanan sorunların temelinde küçük düşürücü ey-

lemlerin yer aldığı ve bunları ahlaksız davranışlar olarak nitelendirdiği ÖS kavramı, Fox ve Spector (1999) tarafından örgütsel amaca zarar verme, Giacalone ve Greenberg (1997)' e göre ise, anti sosyal davranışlar olarak ifade edilmiştir. Anti sosyal davranışlar, sabotaj hariç olmak üzere, üretimden çok, kişiler ve ekipman üzerinde etkili olmakta ve örgüt içi güvensizlik, kalite düşüklüğü, doyumsuz ve mutsuz çalışanlar yaratarak örgütsel yapıya ve başarıya olumsuz etkiler göstererek işgörenlerin işletmeye olan sadakatının azalmasına ve İAE'nin artmasına neden olmaktadır.

Sackett (2002) ile Gruys ve Sackett'in (2003) örgütün kendisine, üyelerine veya ortaklarına yönelik olarak zarar verici her türlü davranışı ÖS olarak düşünmesine paralel olarak Marcus vd. (2004) de zarar verici davranış şeklinde incelemiştirlerdir. O'Leary-Kelly, Griffin ve Glew (1996) tarafından örgütsel zarar vermek, yıkıcı davranış olarak ele alınan ÖS, içsel ya da dışsal kaynaklı zarar vermek, tahrip etme veya zor durumda bırakmak amacı ile yapılan, doğrudan örgüte yönelik olarak fiziksel saldırı, tehdit, taciz vb. şeklindeki davranışlardır. Bies, Tripp ve Kramer (1997) ise ÖS davranışlarının temelinde intikam alma duygusunun olduğunu ifade etmektedir. Bu tür davranışların kişinin kendisine zarar vermesi kadar örgütü ve sosyal çevresini de etkileyebilen intihar, alkol ve uyuşturucu kullanımı vb. olarak da ortaya çıkması kişilik bozukluğunun da bir göstergesidir.

Puffer'ın (1987) itaatsizlik olarak ele aldığı ve örgüte zarar verebilecek işten kaçma, kasıtlı olarak görevi yanlış yapma, fiziksel ve sözlü saldırı, sabotaj, hırsızlık vb her türlü davranışı Spector ve Fox (2002: 271), Baron ve Neuman (1996:162), Mantell (1994: 7) işyeri saldırganlığı, Hollinger ve Clark (1982) ise, işyeri sapması olarak değerlendirmiştir. Aynı zamanda, Mantell (1994:7) sapma davranışlarını daha kapsamlı bir şekilde gizli, açık ve tehlikeli davranışlar, Baron ve Neuman (1996: 162) da örgüt içi iletişimin kesilmesi, amaçlara ulaşılmasını engelleme ve doğrudan saldırgan davranışlar olarak üç grupta inceleyerek ÖS'nin örgütsel verimlilik ve başarı üzerindeki etkilerini ortaya koymuşlardır.

Robinson ve Bennett (1995), sapkınlık olarak kullandığı ÖS kavramını kalite ve miktar açısından üretime verilen zararlar olarak değerlendirmişlerdir. ÖS davranışını benzer bir yaklaşımla ele alan Vardi ve Wiener (1996), örgütsel kötü davranış olarak ifade ederek üretim ve kişisel sapma üzerinde yoğunlaşmıştır. Diğer yandan Griffin, O'Leary-Kelly ve

Collins, (1998) işlevsiz davranışlar olarak nitelendirdiği ÖS'yi örgüt içinde bireylere, belirli gruplara ya da örgütün tamamına yönelik olumsuz etkiler yaratan şiddet içerikli ya da şiddet içermeyen eylemler şeklinde incelemiştir.

Robinson ve Bennett (1995), Hollinger ve Clark'ın (1982) çalışmasından yola çıkarak daha kapsamlı bir çalışma yapmışlar; ÖS'yi boyutlandırarak farklı bir yaklaşım ortaya koymuşlardır. Bu yaklaşımda ÖS boyutunu iki yönlü olarak ele alan araştırmacılar birincisini "örgütsel-bireylerarası" ikincisini ise "önem derecesi düşük-çok önemli" olarak belirlemiştirlerdir. Bu boyutlara ilişkin dört hücrede sapma davranışı türleri olarak: Üretim sapması, mülkiyet sapması, politik sapma ve kişisel saldırganlık yer almaktadır.

Önem derecesi düşük ve örgütsel alanda yer alan, üretim sapmasına ilişkin davranışlar: İşyerinde belirlenen çalışma süresini doldurmadan erken ayrılma, gereğinden fazla sayıda ve sürede dinlenme ve yemek molası verme olarak ifade edilmektedir. Ayrıca, işletmede üretimin aksamasına neden olacak şekilde işi yavaşlatarak performansın düşmesine neden olma, örgütsel kaynakların kullanımı konusunda gerekli özeni göstermeyerek kaynakların ve varlıkların israf edilmesi de üretim sapmasına ilişkin diğer davranışlardır. Bu tür davranışlar işten çıkarılmaları neden olan ÖS unsurlarının başında yer almaktadır.

"Örgütsel boyut" ile "önem derecesi yüksek" açısında yer alan sapma davranışı mülkiyet sapması olarak belirlenmiştir. Örgütsel açıdan önem düzeyi oldukça yüksek olan bu davranışlar: İşletmeye ait araç, gereç ve teçhizata yönelik zarar verecek sabotaj şeklindeki davranışlar, kendi çıkarları uğruna işletmenin değerlerini yok sayarak rüşvet kabul etme gibi ahlaksız işlere karışmaktır (Demir 2009). Diğer taraftan yalan söylemek, işletmeden izinsiz olarak ve kendisine ait olmayan herhangi bir şeyi almak diğer bir deyişle hırsızlık, örgütsel açıdan oldukça önemli olan sapma davranışlarıdır. Bu tür davranışların işten ayrılma ya da çıkarılma durumunda etkili oldukları bir gerçektir (Demir 2002).

"Önem derecesi düşük" ve "bireylerarası" alanda yer alan, politik sapmaya ilişkin davranışlar çalışanlar arasında taraf tutarak haksızlık yapma ya da adam kayırma, söylenti ve dedikodu ortamları örgütlerin iş düzenini yıkıcı etkiye sahiptir. Çalışanlarda kaygı, endişe, korku, huzursuzluk gibi moral çöküntülerine yol açabilmektedir. İşyerinde yapılan dedikodunun, hedef seçilen kişilere oldu-

ğu gibi işyerine de zararlar vermesi kaçınılmazdır. Sonraki aşamalarda karalama kampanyaları başlar. Kişi hakkında asılsız iddialar, dedikodular, çeşitli iftira ve suçlamalar, siyasi ve dini inançları ile alay etme, kararlarını sürekli sorgulama, küçük düşürücü isimlerle çağırma ve ünvanını göz ardı etme en sık karşılaşılan sapma davranışları arasındadır. Bu şekilde hedeflere ulaşmak için yapılan yararsız rekabetin gerek kişiye gerekse örgüte herhangi bir olumlu katkısının olacağı düşünülemez.

Diğer kişilere karşı saldırgan ve düşmanca davranmak olan, kişisel saldırganlık "çok önemli" ve "kişilerarası" alanda yer alan sapma davranışları içinde yer almaktadır. Bu tür davranışlar içinde cinsel ve sözle taciz gibi çok önemli hususlar bireylerarası ilişkilerde ve örgütsel düzeyde olumsuz etki yaratmaktadır. Taciz, işyerinde bireyler arasında, tekrar edilen ve istenmeyen, fiziksel, sözle ya da jestlerle gerçekleştirilen her türlü rahatsızlık verici yaklaşım, cinsel bakımdan küçümseyici her tür açıklama, cinsel ayırım güden her türlü söz, pornografik resimler, şakalar ve fıkralar vb. kabul edilemeyecek davranış sapması olarak ifade edilebilir. Diğer taraftan, iş arkadaşlarından hırsızlık ile onların canını ve malını tehlikeye atacak her türlü davranışlar bireylerarası boyutta yer alan çok önemli kişisel saldırganlıklar olarak açıklanabilir.

Örgütsel Sapma Davranışını Etkileyen Faktörler

ÖS üzerinde içsel ve dışsal pek çok faktör etkili olabilmektedir. Robinson ve Greenberg, (1998) bu faktörleri kişisel, sosyal-kişilerarası ve örgütsel düzeyde olmak üzere üç grupta toplamıştır. Bazı araştırmacılar (Spector ve Fox 2002; Baron ve Neuman, 1996; Mantell 1994; Hollinger ve Clark 1982; Vardi ve Wiener 1996) bunlara ek olarak çevresel ve durumsal faktörlerin de sapma davranışında etkili olduklarını ortaya koymuşlardır.

Kişisel faktörler, bireyin gereksinim ve beklentilerinin karşılanma derecesini ve davranışlarını etkileyebilmektedir. Örgüt içinde sapma davranışını etkileyen kişisel faktörler, demografik faktörler, kişilik özellikleri ve kişisel eğilimler olarak değerlendirilmektedir.

Demografik faktörlerin sapma davranışı ile ilişkisine yönelik yapılan çalışmalarda yaş unsurunun bir kişilik özelliği olarak önemli bir etken olduğu vurgulanmaktadır. Kwok, Au ve Ho (2005) işe yeni başlayan gençler ile yarı-zamanlı çalışanların örgütsel bağlılıklarının oluşmadığı gerekçesiyle sap-

ma davranışlara girişmeye daha yatkın olduklarını ifade etmektedir. Grasmick ve Kobayashi (2002), cinsiyetin sapma davranışı üzerinde etkili olduğunu ifade ederken erkeklerin kadınlara göre daha fazla saldırganlık gösterdikleri, kadınların daha çok fiziksel ve sözlü tacize uğradıklarını belirtmektedir. Tütüncü ve Demir (2002: 65) ise, genelde çalışanlar arasında üstlerin astlara karşı tacizde bulduklarını belirtmektedir.

ÖS davranışı konusunda yapılan çalışmalarda, farklı kişilik özelliklerinin örgüt içinde uyumsuzluk gösterebileceğini ve bunun da kişiliği henüz oturmamış olanların diğerlerine göre sapma davranışında bulunma oranlarının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (De Fruyt vd. 2009; Peterson 2002; Spector ve Fox 2002). Çalışma yaşamındaki doyumsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, bireyin genel yaşamına etki ederken; bireyin yaşamdan da doyum almamaya başlamasına neden olabilmektedir. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir (Keser 2005). İş doyumsuzluğunun, sapma davranışlarına zemin hazırlayan bir işleve sahip olduğu, bunun yanında, iş doyumsuzluğu ile sapma davranışları arasındaki ilişkinin, bireyin yalancılık ve şiddete yönelik tutumları aracılığıyla da biçimlenebilmektedir (Seçer ve Seçer 2007).

Sapma davranışının oluşmasında kişisel faktörlere göre örgütsel faktörler daha belirleyici bir rol üstlenmektedir (Demir 2009). Çünkü, bu davranışlar ya yönetici-çalışan ya da çalışanların kendi aralarında veya örgüt ile çalışanlar arasında görülmektedir. Bu da davranışların örgütsel etkenlerden kaynaklandığının bir göstergesidir. Örgütsel faktörler olarak, ücret, farklı adalet algılamaları, terfi ve kariyer olanakları, işin yapısı ve niteliği, iş tanımları ve rol belirsizliği, örgütsel politika ve süreçler, keyfi başarımlar değerlendirilmeleri ve çalışma şartları vb. hususlar bireyin tutum ve davranışlarının şekillenmesinde belirleyici olabilmektedir.

ÖS'nin nedenlerine ilişkin yapılan çalışmalarda çalışanın rol belirsizliği ve çatışması, kişilerarası çatışmalar, işyerine özgü durumlar, iş kontrolünün çok fazla veya az olması, örgütsel yapılanma, olumsuz yönetim tarzı, örgüt iklimi ve kültürü gibi faktörlerin olduğu ortaya konulmuştur (Baron ve Neuman 1996; Zapf 1999). Applebaum, Deguire ve Lay (2005) örgütsel düzeyde etik dışı ve sapma davranışına neden olan faktörleri altı grup altında inceleyerek bunları; normlara karşı gelme ve etki/

tehlike oranı, iş çevresi, grup davranışları, örgütsel bağlılık, örgütsel engelleme ve değişim ile diğer faktörler olarak belirlemiştir.

Sosyo-kültürel faktörler ve kişilerarası ilişkiler olarak ekonomik koşullar nedeniyle, gereksinimlerini karşılayamayan bireylerin örgüt içinde belirli bir statüye sahip olamamasının vermiş olduğu gerginlik olumsuz davranış göstermesine neden olabilmektedir. Bu durum, örgütsel normlara aykırı olmasına rağmen bireyi sapma davranışına iterek amaçlarına ulaşmaya sevk etmektedir.

Sosyo-kültürel değerler bireyin yaşamını şekillendiren unsurlardan birisidir. Bireyin örgüt içinde diğer bireylerle sosyal etkileşim içinde olması nedeniyle bazı davranışların kişilik yapısına, kültürel değerlerine ters gelmesine (Liao, Joshi ve Chuang 2004) rağmen, kendine yer edinmek amacıyla bu tür davranışlara uymaya çalışması kişilik çatışması ya da kişilerarası çatışmalara neden olmaktadır. Çatışmanın boyutlarının büyümesi sonucunda sapma davranışları ortaya çıkmakta, gerek bireysel gerekse örgütsel düzeyde olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.

Çevresel faktörler, bireyi etkileyen ekonomik, sosyal ve yasal unsurlar ile davranışın öğrenilmesinde etkisi olan aile ve arkadaş çevresine ait tutum ve davranışları kapsarken (Grasmick ve Kobayashi 2002) durumsal faktörler, alkol ve uyuşturucu kullanımı ve bağımlılığı, yüksek fizyolojik uyarılma, cinsel uyarılma vb. etkenlerde sapma davranışını etkileyebilmektedir. Turizm sektöründe özellikle ağırlama işletmelerinde, insanların normal yaşamdan çok rahat davranış, giyim, yeme, içme ve eğlenme tarzları özellikle çalışanların tahrik edilmesi, özenmesi ya da tepki göstermesi sonucunda davranış sapmasına neden olmaktadır (Demir 2009).

Örgütsel Sapma-İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi

Ağırlama işletmelerinde işgörenlerin temini, seçimi ve kadrolama süreci oldukça önemlidir. Örgüt kültürüne uygun elamanların seçilmesi, işgücü devrinin kontrolünde etkili olan faktörlerden birisi olarak İAE'nin de azalmasına neden olabilmektedir (Demir 2002). Bu durumda işgören sadakati, iş doyumunu vb. yaratılarak örgütsel düzeyde olumlu sonuçlar alınabilir.

Sapma davranışlarına neden olan iş özellikleri, iş üzerinde ölçsüz denetimin olması, iş beklentilerinin yüksekliği, iş ilişkilerinde yeterli desteğin sağlanamaması, temel kaynakların kıtlığı, iş yükünün fazlalığı, düşük örgütsel bağlılık, görev sorumluluk-

larındaki dengesizlikler, ailevi sorunlar İAE'nin oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Chang vd. 2006).

Yapılan çalışmalarda ÖS, İAE üzerinde etkili olan önemli faktörlerden birisi olarak görülmektedir. ÖS'nun İAE üzerinde önemli bir etkisinin olması, yöneticilerin hem ÖS hem de İAE'nin düşürülmesi konusunda yoğun bir çaba sarf etmelerini gerektirmektedir. Çünkü, ÖS'nun İAE ile önemli düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkisi söz konusudur (Langhorn 2004; Wong ve Law 2002). Diğer bir deyişle ÖS'nun düşmesi İAE'nin de düşmesine olurken, ÖS'nun artması İAE'nin de artmasına neden olabilmektedir (Ashkanasy, Ashton-James ve Jordan 2004).

İşletmelerde işgücü devri başlı başına bir yönetsel sorundur. Büyük ölçüde yanlış tercihlerin sonucunda görülen işten ayrılmalar ya da çıkarılmalar işgücü devrini önemli ölçüde yükseltmektedir (Demir 2002). Diğer yandan çalışma ortamının bozulmasının da etkisiyle oluşan ÖS işgücü devrinin oluşmasında tetikleyici bir rol üstlenmektedir (Martin 1994: 20; Woods 1995: 345; Gustafson, 2002). İAE, iş doyumunu gibi güdüsel bir kavram (Krausz, Koslowsky ve Eiser 1998: 63) olarak bireyin kendi isteği ile sosyal bir sistemden çıkması (Gaertner 1999: 479) ya da çalışma koşullarından doyumlu olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylem (Rusbelt vd. 1988: 599) olarak ele alınmaktadır.

Kişisel faktörler, ÖS davranışının oluşmasında rol oynayan etkenlerden biridir (Demir 2009). Bunlar; işgörenin genel eğilimi, aile yapısı, eğitim düzeyi değer yargıları, iş deneyimleri, içinde yaşadığı sosyal yapı ve çevresi çalışma yaşamında önemli etkiler yaratmaktadır. Aynı zamanda kişinin yaşam biçimini de belirleyen bu faktörler, beklentilerin karşılanmasında, işgörenin örgüte karşı tutacağı tutum üzerinde olumlu ya da olumsuz etki göstererek İAE içerisinde olup olmayacağını da etkileyebilmektedir. Demografik faktörler olarak da açıklanan kişisel özellikler, bireyin yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir durumu gibi unsurları da kapsamaktadır. Bireyin yaşının vermiş olduğu bir olgunlukla aldığı kararlar ile daha genç yaşta almış olduğu kararlar arasında fark bulunmaktadır. Aynı şekilde medeni durum, aile yapısı, çocuk sayısı vb. faktörler İAE'de önemli rol oynayabilmektedir.

AĞIRLAMA İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Araştırma Yöntemi

Bu araştırma Robinson ve Bennett'in (1995) çalışmasında yer alan iki boyutlu ÖS davranışı modeli

üzerine yapılandırılmıştır. Buna göre oluşturulan anket tekniği ile ağırlama işletmelerinde işgörenlerin katılımı ile veriler toplanmıştır. Anket formunda katılımcıların demografik özelliklerine yönelik olmak üzere 7 adet kapalı uçlu soru, Likert tipi ölçekte 19 adet bağımsız ve bağımlı değişken sorusu olmak üzere toplam 26 adet soru yer almaktadır. Likert tipi ölçüğe göre hazırlanan ve ters (reverse) olarak ifade edilen sorular döndürülerek analiz edilmiştir. Muğla bölgesinde yer alan beş yıldızlı ağırlama işletmelerinde yapılan bu çalışma 2009 yılı Mayıs-Ağustos döneminde katılımcılar ile yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Bulguları

Araştırmada elde edilen bulgular tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistiksel analiz sonuçlarına göre değerlendirilmiştir. Bu kapsamda öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulguların sayısal ve yüzdesel dağılım sonuçları verilmektedir. Tanımlayıcı istatistiksel verilerin değerlendirmesinden sonra çalışmanın güvenilirlik ve geçerlik analizi yapılmıştır. Sonraki aşamada çıkarımsal istatistiksel verilerin değerlendirilmesi için faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizi yapılarak ulaşılan bulgular yorumlanmıştır.

Sayısal ve Yüzdesel Dağılım

Çalışmada katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sayısal ve yüzdesel dağılımları SPSS 17.0 programı ile analiz edilmiştir. Araştırmaya toplam 563 kişi katılmış olup elde edilen bulgular tablo 1'de görülmektedir.

Katılımcıların yaş gruplarına ilişkin bulgular incelendiğinde % 14,56'sı 20 ve altı (82 kişi), % 22,02'sinin 21-25 (124 kişi) ve % 27,35'nin 26-30 (154 kişi) yaş grubunda olduğu görülmektedir. 30 yaş altında yer alan çalışan sayısının yaklaşık olarak toplam çalışanların % 65'ini oluşturması ağırlama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin daha genç ve dinamik bir özelliğe sahip olması gereğini ortaya koymaktadır. Bunun temel nedeni olarak, ağırlama işletmelerinde hizmet üretimi ve sunumunun günde 24 saat sürekli olarak hareket halinde ve yıpratıcı bir iş olması gösterilebilir. Yaş grubu ile diğer oranlar ise, % 17,42'si 31-35 arası (98 kişi), % 13,32'si 36-40 arası (75 kişi) ve % 5,33'ü (30 kişi) 41 ve üstü yaş grubunda oldukları görülmektedir. Özellikle son grupta olanların büyük çoğunluğu yönetsel sorumluluk ve yetkiye sahip kişilerdir.

Cinsiyet ile ilgili bulgular incelendiğinde katılımcıların % 32,15'i bayanlardan % 67,85'i ise erkeklerden oluşmaktadır. Bu durum ağırlama işletmelerinde çalışanların genel olarak daha çok erkeklerden oluştuğunu göstermektedir. Medeni durumuna ilişkin bulgularda 467 kişinin bekar, 96 kişinin evli olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer bir deyişle toplam katılımcıların % 82,95'inin bekar olması, ağırlama işletmelerinde daha genç ve dinamik işgörenlerin tercih edilmesi kadar bekarların da öncelikle istihdam edildiğini göstermektedir.

Ağırlama işletmelerinde çalışanların büyük çoğunluğunu lise mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Bunun sayısal olarak fazla olmasının nedenlerinden birisi de staj zorunluluğu olmayan ancak halen üniversitede okuyan çalışanların eğitim durumu ile ilgili soruyu lise mezunu olarak işaretlemeleri olabilir. Oransal olarak incelendiğinde %13,14'ünün ilköğretim, % 43,69'nun lise, % 22,21'inin üniversite önlisans %20,96'sının üniversite lisans mezunu oldukları görülmektedir. Üniversite mezunlarını önlisans ya da lisans olarak ayırmanın temel nedeni ağırlama işletmelerinde çalışanların kişisel özelliklerinin daha yüksek olduğu düşünülen lisans mezunlarının oranını tespit etmektir.

Çalışanların %14,56'sı (82 kişi) önbüroda, %18,12'si (102 kişi) kat hizmetlerinde, %39,25'i (221 kişi) yiyecek-içecek, %15,64'ü (88 kişi) mutfak ve %12,43'ü (70 kişi) diğer birimlerde görev yapmaktadır. Önbüroda görevli olanların sayısının düşük olmasının temelinde genel olarak bu bölümde çalışanların kat hizmetleri ve yiyecek bölümlerine göre daha az sayıda olmalarından kaynaklanmaktadır. Bölümlerin anketi cevaplama sayısı bakımından en yüksek oran önbüro bölümüdür. Diğer bölümler içinde destek birimleri olarak muhasebe, insan kaynakları, misafir ilişkileri, satınalma ve teknik servis yer almaktadır. Tablo 1'de belirtildiği gibi dış kaynak kullanılarak ya da başka kişi ya da firmalara ihale edilen faaliyet birimlerinde görevli olanların ağırlama işletmeleri ile herhangi bir idari bağlılığı olmadığı için kapsam dışında tutulmuştur.

Diğer çalışanlar destek bölümleri olarak insan kaynakları, muhasebe, teknik servis, misafir ilişkileri vb. yerlerde görevli olanlardır. Güvenlik ve sağlık hizmetlerinde çalışanlar ile kiraya verilen bölümlerdeki çalışanlar dahil edilmemiştir.

Bu bölümde ulaşılan bir diğer bulgu, işgörenlerin çalıştıkları en son işletmeden ayrılma şekliyle ilgilidir. Kendi isteğiyle işten ayrılan katılımcı sayısı, 261'dir (% 46,36). İşletme yönetimi tarafından işine

son verilen 281 kişi toplamın %49,91'ini oluşturmaktadır. Bunun dışında katılımcıların %17,41'i işletmenin kapanması vb. diğer sebeplerle işten ayrıldıklarını ifade etmektedir. Sezon sonu işletmenin kapanması sonucunda sözleşme gereği işten ayrılanlar da "diğer" seçeneğini işaretlemişlerdir.

Katılımcıların gelecekte de bu işi yapıp yamayaacağı konusunda görüşlerinin alındığı soruya verilen cevaplar değerlendirildiğinde; 238 kişi bu işe devam edeceğini, 98 kişi de bu işi yapmayacağını belirtmiştir. Önemli sayıdaki (227 kişi) katılımcıların kararsız olmaları işinden yeterince doyuma ulaşamadıkları ve beklentilerinin tam olarak karşılanmadığı şeklinde yorumlanabilir. Bu kişilerin toplam içindeki oranı % 40,32'dir.

Demografik verilere ilişkin bulgulardan sonra çalışmanın güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiştir. Verilerin genel güvenirliliği (Cronbach alpha) 0,85 düzeyinde ve değerlerin genel ortalaması 1,42 olarak gerçekleşmiştir. Çalışmanın güvenirlilik düzeyinin yüksek olduğu (Özdamar 1999: 522; Sekaran 2000, 308) ve istatistiksel ölçümlerinin de F=19,257 ve p=0,001 düzeyinde gerçekleştiği bulgulardan anlaşılmaktadır.

Sonraki aşamada güvenirlilik testi (Cronbach alpha) sonucuna göre, verilere faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinde Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,673; Barlett Testi sonucu 5357,666 değeri ve p<0,001 düzeyinde gerçekleşmiştir. Verilere uygulanan temel bileşenler (Principal Component) analizinde, döndürme (Varimax) seçeneği kullanılmış ve elde edilen özdeğerlerin (Scree Plot) dağılımına göre 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Bununla birlikte Şekil 1'de sunulan Özdeğerlerin Dağılımı (Scree Plot) grafiğinde de görüldüğü gibi ikinci değerden sonra verilerde bir değişiklik olmadığı saptanmıştır. Özdeğerlerin dağılım grafiğinin daha iyi anlaşılır olması amacıyla aynı analiz bar grafik modeli seçilerek de sunulmuştur. Özdeğerlerin dağılımı (Scree Plot) teorik çerçevede sunulan iki bağımsız değişken yapısını grafiksel olarak da desteklemektedir.

Araştırmada sonuçların daha belirgin bir şekilde ortaya konulması amacıyla faktör analizinde yüklenme oranları 0,30'dan az olan değişkenlere yer verilmemiştir. Kapsam dışı tutulan değerler çalışmanın bütünlüğü açısından, faktör yapısında herhangi bir değişikliğe neden olmamıştır. Faktör analizi tablosundan da görüldüğü gibi iki faktör grubu altında toplam 12 değişkenden oluşan yapının toplam farkı (varyansı) % 70 oranında tanımladığı anlaşılmaktadır.

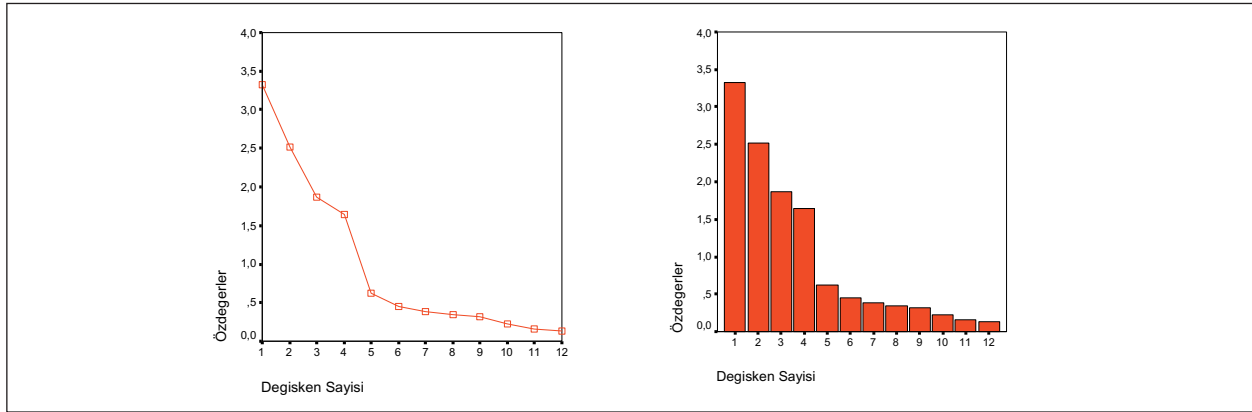
Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki

Tablo 1. Demografik Özelliklere İlişkin Sayısal ve Yüzdesele Dağılım Tablosu

Yaş	Sayı	Yüzde	Açıklama
20 ve altı	82	14,56	20 yaş altı grubuna 18 yaşından küçükler ile
21-25	124	22,02	41 yaş üstü grubuna başka bir işletmeden
26-30	154	27,35	emekli olup ikinci iş olarak çalışanlar dahil
31-35	98	17,42	edilmemiştir
36-40	75	13,32	
41 ve üstü	30	5,33	
Toplam	563	100,00	
Cinsiyet			
Bayan	181	32,15	Ağırlama işletmelerinde genel olarak cinsiyet
Erkek	382	67,85	dağılımını ölçmek amacıyla kullanılmıştır.
Toplam	563	100,00	
Medeni Durumu			
Evli	96	17,05	Eşinden ayrılmış, resmi olarak evli olmayan ama
Bekar	467	82,95	birlikte yaşayanlar ile eşi vefat edenler bekar
Toplam	563	100,00	olarak değerlendirilmiştir
Eğitim Durumu			
İlköğretim	74	13,14	İlkokul mezunları ile ortaokul mezunları
Lise	246	43,69	ilköğretim grubu içinde yer almaktadır.
Üniversite (önlisans)	125	22,21	
Üniversite (lisans)	118	20,96	
Toplam	563	100,00	
Çalıştığı Bölüm			
Önbüro	82	14,56	Diğer çalışanlar destek bölümleri olarak insan
Kat Hizmetleri	102	18,12	kaynakları, muhasebe, teknik servis, misafir ilişkileri
Yiyecek-İçecek	221	39,25	vb. yerlerde görevli olanlardır. Güvenlik ve sağlık
Mutfak	88	15,64	hizmetlerinde çalışanlar ile kiraya verilen
Diğer	70	12,43	bölümlerdeki çalışanlar dahil edilmemiştir
Toplam	563	100,00	
En son işletmeden ayrılma şekli			
Kendi isteğiyle	261	46,36	İstifa ya da yönetim tarafından işten çıkarılma ile işine
İşine son verme	281	49,91	son verme durumu ölçmek için kullanılmıştır. Bunların
Diğer	21	3,73	dışında; örneğin işletmenin kapanması gibi
Toplam	563	100,00	nedenler diğer seçeneğinde yer almıştır.
Gelecekte de bu işi yapma isteği			
Evet	238	42,27	Bu soru işten ayrılma eğilimi ile ilgili soruların
Kararsız	227	40,32	tutarlılığını ölçmek için kullanılmıştır.
Hayır	98	17,41	

ÖS kendi içinde iki faktör grubu altında toplam 12 değişken ile temsil edilirken her iki grupta da altışar değişkenin yer aldığı faktör analizinde değişkenlere ilişkin faktör yükleri, özdeğerler ve aritmetik ortalamalar da açıklanmaktadır. Faktör gruplarının “üretim ve mülkiyet sapması” ile “kişisel ve politik sapma” olarak belirlendiği analizde grupları oluşturan değişkenler ÖS kapsamında incelenmektedir.

ÖS'nın üretim ve mülkiyet sapması boyutu 6 değişkenden oluşmakta ve bu yapının toplam farkı (varyansı) % 38 oranında tanımladığı anlaşılmaktadır. Bu grubun özdeğeri 4,527; aritmetik ortalama değeri 1,43; F değeri 6,787; güvenilirlik derecesi 0,91 ve $p < 0,001$ ($p = 0,000$) düzeyinde anlamlı olarak gerçekleşmiştir. Bu grupta yer alan değişkenlerden de anlaşılacağı gibi üretimin gerçekleşmesindeki engellerin örgütlerde sapma davranışı olarak or-



Şekil 1. Özdeğerlerin Dağılımı (Scree Plot)

taya çıkması maliyetlerin artmasına neden olduğu gibi işgören verimliliğinin düşmesine de neden olabilmektedir. Hırsızlık, sabotaj ve ekipmanın tahrip edilmesi değişkenlerinin temsil ettiği mülkiyet sapması, ağırlama işletmelerinde işgörenler, müşteriler ve dışarıdan kişilerin gösterdiği ve işletmeye, işgörelere ve müşterilere zarar verme amacı taşıyan davranışlardır. Bu değişkenler içinde hırsızlık olayı, ağırlama işletmelerinin sıklıkla karşılaştıkları bir durumdur.

Kişisel ve politik sapma faktörünün özdeğeri 3,644; tanımladığı fark yüzdesi 32; ortalama değer 1,41; F değeri 7,276; güvenilirlik derecesi 0,90 ve $p < 0,001$ ($p=0,000$) düzeyinde anlamlı olarak gerçekleşmiş-

tir. İşgörenlerin politik davranışlarını içeren bu faktörde “söylenti” ya da “kişilerin arkasından konuşma” anlamında “dedikodu” değişkeni politik sapma olarak yer almaktadır. Özellikle insanların kişisel ya da örgütsel çıkar sağlamak amacıyla yöneticilere yakın olmaya çalışarak kendisine ayrıcalık yaratırması, diğer insanlar hakkında söylenti ve dedikodular üretmesi, örgüt içinde bireylerin birbiriyle olan ilişkilerinden yararlanarak ortamı bozacak hareketlerde bulunması kişisel olduğu kadar örgütsel düzeyde de olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu faktöre ilişkin analiz sonuçları incelendiğinde ağırlama işletmelerinde benzer davranışların önemli düzeyde yaşandığı görülmektedir.

Tablo 2. Faktör Analizi Sonuçları

	FY	ÖZD.	TFY	ORT.	SS	F	α	p
1. Faktör								
Üretim ve Mülkiyet Sapması		4,527	37,726	1,43	2,9379	6,7877	,91	,001
Ekipmana zarar verme	,879							
Gizli bilgileri paylaşma	,857							
İşi savsaklama	,853							
Hırsızlık	,822							
İşe devamsızlık	,792							
İşe geç gelme	,770							
2. Faktör								
Kişisel ve Politik Sapma		3,644	32,365	1,41	2,5543	7,2765	,90	,001
Ayrıcalık yapma	,866							
Dedikodu	,850							
Taciz	,832							
Kavg	,830							
Alkol kullanımı	,772							
Birbirini karalama	,750							

KMO Ölçümü=0,673; Bartlett Test=5357,666 ve $p < 0,001$; Toplam farkın (varyansın) açıklanma oranı % 70,091

KMO: Kaiser-Meyer-Olkin TFY: Tanımlanan Fark Yüzdesi FY: Faktör Yüğü SS: Std Sapma ÖZD: Özdeğer

Tablo 3. Korelasyon Analizi Sonuçları

		1	2	3
1-İşten Ayrılma Eğilimi	Pearson Korelasyon	1.00		
	Sig.(2-tailed)			
	N	563		
2-Üretim ve Mülkiyet Sapması	Pearson Korelasyon	0,580**	1.00	
	Sig.(2-tailed)	0,001		
	N	563	563	
3-Kişisel ve Politik Sapma	Pearson Korelasyon	0,646**	0,125**	1.00
	Sig.(2-tailed)	0,001	0,003	
	N	563	563	563

** p<0,01 (2 yönlü)

Kişisel sapma olarak taciz ile fiziksel saldırganlık değişkenleri ÖS açısından oldukça önemlidir. Ağırlama işletmeleri, özellikle cinsel ya da sözlü tacizin sık görüldüğü çalışma alanlarından birisidir. Bu grupta yer alan değişkenlerin faktör yükleri birbirine oldukça yakın değerler almışlardır. Bu değişkenlerin de işgörenler tarafından aynı anlamda algılandığı ve hoş karşılanmayan ya da istenmeyen davranışlar olarak değerlendirildiği anlaşılmaktadır.

Çalışmada daha geçerli ve destekleyici sonuçlar ortaya koymak için ÖS boyutları ile İAE arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi ve ÖS değişkenlerinin oluşturduğu faktörlerin İAE üzerindeki etkilerini ve önemlerini belirlemek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

İAE ile ÖS boyutlarının ilişkili oldukları korelasyon analizi tablosundan da anlaşılmaktadır. İAE ile üretim ve mülkiyet sapması arasında güçlü ve anlamlı (Pearson Korelasyon 0,580 ve p=0,001) bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişkinin yönü pozitif olarak belirlenmiştir. Diğer yandan kişisel ve politik sapma faktörünün de İAE ile anlamlı bir ilişkisi söz konusudur. Bu iki faktör arasındaki ilişkinin güçlü (Pearson Korelasyon 0,646 ve p=0,001) ve pozitif olduğu analiz sonuçlarından anlaşılmaktadır. İAE'nin ÖS boyutunun her ikisiyle de anlamlı bir ilişki içinde olmasına rağmen "kişisel ve politik

sapma" boyutuyla daha güçlü ilişkisi olduğu söylenebilir.

ÖS'nın İAE üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amacıyla yapılan regresyon analizinde "Üretim ve Mülkiyet Sapması" ile "Kişisel ve Politik Sapma" faktörleri ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre F değerinin 182,447; p=0,001 düzeyinde anlamlı olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla beraber R= 0,759; R² = 0,575 ve düzeltilmiş R² = 0,572 olarak gerçekleşmiştir. Sonuçlar incelendiğinde ÖS faktörlerinin İAE değişkenini % 76 oranında (R= 0,759) açıkladığı (etkilediği) görülmektedir. Diğer yandan Beta değerleri ve anlam düzeyleri de analizi sonuçları itibarıyla güçlü ve önemli kılmaktadır.

Regresyon analizinde verilen t değerleri faktörü oluşturan değişkenlerin grup içindeki önemini ifade etmektedir. Genel olarak bu değerler 2'den daha büyük olması, parametrelerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ifade etmektedir (De Muth, 2006: 170; Demir 2009: 168; Kinnear ve Gray 2004: 169; Mitchell ve Jolley 2009: 371). Bu çalışmada yapılan regresyon analizinde tüm faktörlere ait t değerlerinin 2'den büyük çıkmış olması örgütsel sapma faktörleriyle işten ayrılma eğilimi ilişkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Ağırlama işletmeleri, ÖS davranışının sıklıkla görüldüğü yerlerden birisidir. Farklı özellikteki işgören, müşteri ve tedarikçilerin bir arada bulunmasından kaynaklanan sorunların zamanla kontrol edilemez bir hale gelebilmesi örgütlerin durumunu ve geleceğini etkilemektedir. Yapılan istatistiksel analiz sonucunda, ÖS-İAE arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Sapma

Tablo 4. Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	İşten Ayrılma Eğilimi		
	β	t	Sig t
Sabit		20,650	,001
Üretim ve Mülkiyet Sapması	,437	13,219	,001
Kişisel ve Politik Sapma	,406	12,288	,001

R= ,759; R²= ,575; Düzeltilmiş R²= ,572; F= 182,447; Sig F=,001

davranışlarının kişisel ya da örgütsel boyutta gerçekleşmesinin işgörenlerin İAE üzerinde önemli derecede etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

ÖS işyerinde üretime verilen zararlar, kişisel ilişkilerin bozulması, performans ve verimliliğin düşmesi, bunların da etkisiyle çalışanların iş doyumunun olumsuz etkilenmesi ve örgütsel bağlılığın azalmasına neden olabilmektedir. Bu tür durumlar, sadece işgörenlerin başarısı ve verimliliğini etkilemekle kalmayıp, işletmenin de geleceğini tehdit etmektedir. Özellikle ağırlama işletmeleri için en önemli sermaye olarak düşünüldüğünde gerekli iş doyumuna ulaşmış ve örgütsel bağlılığı sağlanmış işgörenlerin yaratmış olduğu örgütsel değer ile ÖS davranışının sonucunda oluşan durum farklılık gösterecektir. Bu nedenle ÖS, hem ekonomik hem de sosyal boyutuyla önemli derecede olumsuz etki yaratan düşünce, hareket ya da eylemlerden birisidir.

ÖS'nın İAE üzerindeki etkisi işgücü devrinin artmasına da neden olmaktadır. İAE'nin önceden belirlenebilmesi için, bunu etkileyen faktörlerin tespit edilmesi gerekir. İşgücü devri ağırlama işletmelerine ekonomik olduğu kadar sosyal boyutuyla da önemli derecede olumsuz etki yapmaktadır. Bu nedenledir ki ÖS, yalnızca İAE üzerinde değil aynı zamanda İAE'nin etkilediği örgütsel amaçları ve faaliyetleri de dolaylı olarak etkilemektedir. Diğer yandan, bu davranışların büyük boyutlara ulaşması örgütsel faaliyetlerin engellenmesi kadar işletmenin imajını, kurum kültürünü, rekabet gücünü, organizasyon yapısını ve yönetimin etkinliğini de olumsuz bir şekilde etkilemektedir.

Sonuçta ÖS ve İAE hem yönetim, hem de sosyoloji ve psikoloji alanında değerlendirilen, çalışma ve uygulama olanağı olan bir konu olduğu gibi, ekonomik ve sosyal sonuçları bakımından da oldukça fazla önem taşımaktadır. Bundan sonra yapılacak olan çalışmaların farklı disiplinlerdeki araştırmacı, akademisyen ile sektör yönetici ve uzmanlarıyla ortaklaşa yapılması bu konuda önemli sonuçların ortaya çıkmasını sağlayabilir. Böyle bir çalışma farklı bakış açısı ile konunun tam olarak her yönüyle irdelenmesini sağlayabilecektir. ÖS, işgörenlerin kendini değerlendirmeleri ile iş arkadaşlarını değerlendirmeleri durumunda farklı yaklaşım içinde olmaları farklı sonuçların da elde edilmesine neden olmaktadır. Bu konuda yapılacak çalışmalarda verilerin toplanmasında işgörenlerin bir bütün olarak hepsini kapsayacak şekilde yapılması daha objektif sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir. Böylelikle doğru sonuçlara ulaşmak mümkün olabilmektedir.

KAYNAKÇA

- Applebaum, S.H., Kyle J. D. ve Lay, M. (2005). The Relationship of Ethical Climate to Deviant Workplace Behavior, *Corporate Governance*, 5 (4): 43-55.
- Aquino, K., Galperin, B.L. ve Bennett, R.J. (2004). Social Status And Aggressiveness as Moderators of the Relationship Between Interactional Justice and Workplace Deviance, *Journal Of Applied Social Psychology*, 34 (5): 1001-1029.
- Arbak, Y., Şanlı, A. ve Çakar, U. (2004). İşyerinde Sapkın Davranış: Akademik Personel Üzerinde Yerel Bir Tanım ve Tipoloji Çalışması, *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4 (1): 5-24.
- Ashkanasy, N.M., Ashton-James C.E. ve Jordan, P.J. (2004). Performance Impacts of Appraisal and Coping With Stress in Workplace Settings: The Role of Affect And Emotional Intelligence, *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies Research in Occupational Stress and Well Being*, 3:1-43.
- Baron, R.A. ve Neuman, J.H. (1996). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes, *Aggressive Behavior*, 22: 161-173.
- Bennett, R.J. ve Robinson, S.L. (2003). The Past, Present, and Future of Workplace Deviance Research. İçinde J.S. Greenberg (Editör), *Organizational Behavior: The State Of The Science* (ss. 247-282). USA: Lawrence Erlbaum Associate.
- Bies, R.J., Tripp, T.M. ve Kramer, R.M. (1997). At the Breaking Point: Cognitive and Social Dynamics of Revenge in Organizations. İçinde R.A. Giacalone, J. Greenberg (Editörler) *Antisocial Behavior in Organizations* (ss. 18-36), London: SAGE.
- Chang, E.M., Chang, E., Daly, J., Hancock, K., Bidewell, J., Johnson, A., Lambert, C. ve C. Lambert (2006) The Relationships Among Workplace Stressors, Coping Methods, Demographic Characteristics, And Health In Australian Nurses, *Journal of Professional Nursing*, 22 (1): 30-38.
- De Fruyt, F. Filip De Fruyt, De Clercq, B. J., Miller, J., Rolland, J.P. Sung-Cheol Jung, Tavis, R., Furnham, A., ve A. Van Hiel (2009). Assessing Personality At Risk In Personnel Selection and Development, *European Journal of Personality*, 23: 51-69.
- De Muth, J.E. (2006). *Basic Statistics and Pharmaceutical Statistical Applications?* New York: Marcel Dekker.
- Demir, M. (2002). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi Ve Muğla Bölgesinde Bir Uygulama, (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Demir, M. (2009). Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zeka, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi, (*Basılmamış Doktora Tezi*), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Fox, S. ve Spector, P.E. (1999). A Model of Work Frustration-Aggression, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931.
- Gaertner, S. (1999) Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models, *Human Resource Management Review*, 9 (4): 479-493.
- Giacalone, R.A. ve Greenberg, J. (1997). *Antisocial Behavior in Organizations*. London: SAGE.
- Grasmick, H.G. ve Kobayashi, E. (2002). Workplace Deviance in Japan: Applying an Extended Model of Deterrence, *Deviant Behavior: An Interdisciplinary Journal*, 23: 21-43.
- Griffin, R.W., O'Leary-Kelly, A. ve Collins, J.M. (1998). *Dysfunctional Behavior in Organizations: Violent and Deviant Behavior*. London: Jai Pres Inc.

- Gruys, M.L. ve Sackett, P.R. (2003). Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior, *International Journal of Selection and Assessment*, 11 (1): 30-43.
- Gustafson, C. M. (2002), Employee Turnover: A Study of Private Clubs in the USA, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14 (3): 106-113.
- Hollinger, R.C. ve Clark, J.P. (1982). Formal and Informal Social Controls of Employee Deviance, *The Sociological Quarterly*, 23 (3): 333-343.
- Keser, A. (2005). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişkisine Teorik Bakış, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi (Prof.Dr. Toker Dereli'ye Armağan)*: 897-913.
- Kinnear, P.R. ve Gray, C.D. (2004). *SPSS 12 Made Simple*. USA: Taylor & Francis.
- Krausz, M., Koslowsky, M. ve Eiser, A. (1998) Distal And Proximal Influences on Turnover Intentions and Satisfaction: Support for a Withdrawal Progression Theory, *Journal of Vocational Behavior*, 52: 59-71.
- Kwok, C.K., Au, W.T. Ve Ho, J.M.C. (2005). Normative Controls And Self-Reported Counterproductive Behaviors in The Workplace in China, *Applied Psychology: An International Review*, 54 (4): 456-475.
- Langhorn, S. (2004). How Emotional Intelligence Can Improve Management Performance, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (4): 220-230.
- Lawrence, T.B. ve Robinson, S.L. (2007). Ain't Misbehavin: Workplace Deviance as Organizational Resistance, *Journal of Management*, 33 (3): 378-394.
- Liao, H., Joshi, A. ve Chuang, A. (2004). Sticking Out Like A Sore Thumb: Employee Dissimilarity and Deviance At Work, *Personnel Psychology*, 57: 969-1000.
- Mantell, M.R. (1994), *Ticking Bombs: Defusing Violence In The Workplace*. Burr Ridge III: Irwin Professional Publishing.
- Marcus, B. ve H. Schuler (2004). Antecedents of Counterproductive Behavior at Work: A General Perspective, *Journal of Applied Psychology*, 89 (4): 647-660.
- Martin, B. (1994). *From Turnover to Teamwork*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Mitchell, M.L. ve Jolley, J.M. (2009). *Research Design Explained*. USA: Cengage Learning.
- Moberg, D. J. (1997) On Employee Vice, *Business Ethics Quarterly*, 7: 41-60.
- O'Leary-Kelly, A.M., Griffin, R.W. ve Glew, D.J. (1996). Organization-Motivated Aggression: A Research Framework, *Academy of Management Review*, 21, (1): 225-253.
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (2): 77-96.
- Peterson, D.K. (2002). Deviant Workplace Behavior and the Organization's Ethical Climate, *Journal of Business and Psychology*, 17 (1): 47-61.
- Puffer, S.M. (1987). Prosocial Behavior, Noncompliant Behavior, and Work Performance Among Commission Salespeople, *Journal of Applied Psychology*, 72 (4): 615-621.
- Robinson, S.L. ve Bennett, R.J. (1995). A Typology Of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study, *Academy of Management Journal*, 38: 555-572.
- Robinson, S.L. ve Greenberg, J. (1998). Employees Behaving Badly: Dimensions, Determinants And Dilemmas in the Study of Workplace Deviance, İçinde C.L. Cooper ve D.M. Rousseau (Editörler) *Trends in Organizational Behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Rogers, B. (1992). Companies Develop Benefits for Part Timers, *HR Magazine*, 37 (5): 89-90.
- Caryl E. Rusbult, Farrell, D., Rogers, G., ve A. G. Mainous (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: an Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 31 (2): 599-627.
- Sackett, P.R. (2002). The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and Relationships With Facets Of Job Performance, *International Journal of Selection and Assessment*, 10, (1/2): 5-11.
- Seçer, H.Ş. ve Seçer, B. (2007). Örgütlerde Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları: Belirleyicileri ve Önlenmesi, *TİSK Akademi*, 2: 147-175.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Spector, P.E. ve Fox, S. (2002). An Emotion-Centered Model Of Voluntary Work Behavior Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior, *Human Resource Management Review*, 12. 269-292.
- Tütüncü, Ö. Ve Demir, M. (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Vardi, Y. ve Wiener, Y. (1996). Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework, *Organization Science*, 7, (2): 151- 167.
- Wong, C.S. Ve Law, K.S. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: an Exploratory Study, *The Leadership Quarterly*, 13 243-274.
- Woods, R.H. (1995). *Managing Hospitality Human Resources*, East Lansing. MI: Educational Institute of the American Hotel And Motel Association.
- Zapf, D. (1999). Organizational, Work, Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work, *International Journal Manpower*, 20 (1/2): 70-85.