



OTEL İŞLETMELERİNDE ETİKSEL İKLİM ALGILAMALARI İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ: KAPADOKYA ÖRNEĞİ¹

Adem ÖĞÜT**
Metin KAPLAN***

Özet: Bu çalışmanın amacı, Kapadokya bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkileri analiz etmek, ayrıca etiksel iklim algılamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Korelasyon analizi sonuçlarına göre başkalarının iyiliğini isteme, kanun ve kod ve kurallar iklim tipleri ile duygusal ve normatif bağlılık arasında pozitif yönlü, buna karşın araçsallık iklim tipi ile duygusal bağlılık arasında negatif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Ancak bağımsızlık iklim tipi ile örgütsel bağlılığın alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre etiksel iklimin alt boyutlarından başkalarının iyiliğini isteme ve kuralların duygusal bağlılığı pozitif etkilediği, buna karşın araçsallık boyutunun ise duygusal bağlılık üzerinde negatif etkiye sahip olduğu görülmüştür. Etiksel iklim algılamalarının normatif ve devam bağlılığı üzerinde etkili olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Etiksel iklim, örgütsel bağlılık, otel işletmeleri, örgütsel davranış.

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTIONS OF ETHICAL CLIMATE TYPES AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN HOTEL BUSINESSES: THE CASE OF CAPPADOCIA

Abstract: The aim of the study is to determine the effect of ethical climate perceptions of the staff employed in four and five star hotels in Cappadocia on their organizational commitment. According to correlation analysis; It is determined that positive relationship between caring, law and codes, and rule types and affective and normative commitment. On the other hand, negative relationship between instrumentalism and affective commitment is revealed. No significant relationship between independence and subdimensions of organizational commitment is found out. Regression analysis results show that caring and rules have positive effect on affective commitment while instrumentalism has negative effect on affective commitment. It is found out that perceptions of ethical climate has no significant effect on normative and continuance commitment.

Keywords: Ethical climate, organizational commitment, hotel businesses, organizational behavior.

GİRİŞ

Örgütlerin sahip olduğu beşeri ve fiziki faktörler içerisinde insan unsuru, diğer faktörleri şekillendirme, onlar arasında çeşitli kombinasyonlar oluşturma yoluyla rakiplere göre farklılıklar yaratmaya çalışma ve örgütü hedeflerine yürütme noktasında üstlendiği işlevler nedeniyle özellikli bir önem taşımaktadır. Sanayi endüstrisinde bu işlevi yerine getiren lokomotif güç üst yönetim iken, hizmet endüstrisinde tüm çalışanlar farklı düzeylerde de olsa bu lokomotif güç içerisinde yer almaktadırlar. Çünkü temel değerler müşteri ve personel arasındaki etkileşimlerle üretilmesi, eş zamanlı üretim ve tüketimin söz konusu olması, üretim sürecine müşterilerin katılması ve hizmetin çoğu zaman insan performansına bağlı olması gibi özellikleri nedeniyle hizmet sektöründe müşteri tatmini geniş ölçüde çalışanların performanslarına göre şekillenmektedir.

¹Bu çalışma “The Relationship between Perceptions of Ethical Climate Types and Affective Commitment: The Case of Turkish Hotel Employees” başlığı altında (6th International Strategic Management Conference, St. Petersburg, July 8-10, 2010) sunulan özet bildirinin geliştirilmiş ve normatif ve devam bağlılığı boyutlarıyla zenginleştirilmiş versiyonudur.

** Prof. Dr. Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F.

*** Yrd. Doç. Dr. Nevşehir Üniversitesi, İ.İ.B.F.

Hızla değişen çevresel koşullar içerisinde birbirinden farklı birçok çekirdek, destekleyici ve kolaylaştırıcı hizmeti eş zamanlı olarak koordine ederek, çok farklı bir müşteri profiline sunmak durumunda olan otel işletmeleri, faaliyetlerini başarılı bir şekilde yürütebilmek için insan kaynaklarını etkin bir şekilde planlamak ve yönetmek zorundadırlar. Buradan hareketle otel işletmelerinin varlıklarını devam ettirebilmelerinin ve büyüebilmelerinin gerisinde yatan temel gücün insan kaynakları olduğu söylenebilir. Bu gerçek, işletmeler arasındaki yarışın gelişme ve farklılık yaratma potansiyeline sahip olan nitelikli işgörenleri kendi işletmelerine çekme ve elde tutma perspektifinde yaşanacağını göstermektedir.

Fiziksel unsurların rakipler tarafından kısa sürede kolaylıkla taklit edilebildiği günümüz iş dünyasında, sürdürülebilir rekabet üstünlüğünün elde edilebilmesi işletmelerin sahip oldukları beşeri unsurları etkin kullanabilmelerine bağlıdır. Bu noktada, 'örgütün amaç ve değerlerini kabul etme ve bunlara gönülden inanma; örgüt için her şeyini ortaya koymaya gönüllü olma ve örgütün bir üyesi olarak kalma noktasında son derece güçlü bir irade ortaya koyma' şeklinde tanımlanabilen örgütsel bağlılığın oluşturulabilmesi özellikli bir önem arz etmektedir. Çıktıların geniş ölçüde insan performansına bağlı olduğu otel işletmeleri açısından ise, bahsedilen bu durum daha yaşamsal bir niteliğe bürünmektedir.

Örgütsel bağlılığın oluşturulabilmesi bireysel ve örgütsel anlamda bir takım öncüllerin varlığına bağlı bulunmaktadır. Çalışma kapsamında bu öncüllerden; yeni istihdam edilecek personelin adaptasyonu, mevcut çalışanların etkinlik ve verimliliklerini artırma ve çalışanlarla örgüt arasında arzu edilen bütünleşme gibi örgütsel devamlılığın sürdürülebilmesi noktasında olmazsa olmazlardan olan, etiksel iklim algılamaları üzerinde durulmuştur. Dolayısıyla çalışmanın temel değişkenlerini algılayan etiksel iklim ve örgütsel bağlılık oluşturmaktadır.

Bu çerçevede çalışmanın yararlı sonuçlar ortaya koyacağı düşünülmektedir. *İlk olarak*, bu çalışmada kavramlar bir bütün halinde irdelenip, aktarılmaya çalışılmakta ve kavramların birbirleriyle olan ilişkisi Kapadokya örneğinde gerçekleştirilen uygulamalı bir çalışma ile ortaya konulmaktadır. Bu anlamda çalışmanın literatürdeki eksikliğe bir nebze de olsa katkıda bulunacağı ve bu açıdan *önem* arz edeceği söylenebilir. *Son olarak*, araştırmanın uygulama kısmı Kapadokya bölgesinde faaliyet göstermekte olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Hizmet kalitesi, doğrudan insan performansına bağlı olan bir unsurdur. Araştırma sonuçları, ilgili otellerde çalışmakta olan işgörenlerin çalışmakta oldukları işletmeye yönelik etiksel iklim algılamalarını ortaya koymakta ve bu algılamaların örgütsel bağlılıkla olan ilişkisini vurgulamaktadır. Bu sonuçlar, yöneticiler açısından mevcut durumun görülmesine ve konuyla ilgili stratejilerin geliştirilmesine yönelik yol gösterici bilgiler ihtiva etmektedir. Otel yöneticilerinin, gerekli çalışmaları yaparak çalışanların etiksel iklim algılamalarını olumlu yönde geliştirmesi ve bu algılamalar sonucunda örgütsel bağlılığı sağlayabilmeleri hizmet kalitesini yükseltecektir. Araştırma sonuçlarının bu anlamda bir yol haritası çiziyor olması, çalışmaya *farklı bir önem* katmaktadır. Bu değerlendirmeler ışığında çalışmanın *amacı*; etiksel iklim ile örgütsel bağlılık kavramları arasındaki ilişkiyi analiz etmek, ayrıca etiksel iklim algılamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ortaya koymaktır.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık; örgütte kalma istekliliğinin yanı sıra (Ferris ve Aranya, 1983: 87), bireyin belirli bir örgütteki katılımı ve o örgütle özdeşleşmesinin derecesidir (Becker, 1992: 233). Değişim bakış açısıyla örgütsel bağlılık; hem örgüt için hem de örgütten gelen desteğin ifadesidir (Mize vd., 2000: 103). Örgütsel bağlılık kavramı şu üç unsuru içermektedir (Maxwell ve Steele, 2003: 362); -Örgütsel amaçların ve değerlerin kabulü ve bu amaçlara güçlü bir inanma, -Örgütsel amaçlara ulaşmaya yönelik çaba sarfetme istekliliği ve -Örgütsel üyeliği sürdürmek için güçlü bir arzu duyma. İbicioğlu (2000: 14-15) bu unsurlara, örgüt kimliği ile kimliklenme ve içselleştirmeyi de dahil etmiştir. Literatürde örgütsel bağlılık konusunda farklı sınıflandırmalar mevcut olmasına karşın, bu çalışmada Meyer ve Allen (1997: 11-13)'in duygusal, normatif ve devam bağlılığı sınıflandırması esas alınmıştır.

Duygusal bağlılık, örgüt üyesi olmanın vermiş olduğu hazzın yanında, örgütle özdeşleşme ve kişinin örgüte karşı hissettiği duygusal bağlıdır (Bergaman, 2006: 646). Diğer bir ifadeyle duygusal bağlılık, işgörenlerin kurumlarına kalben bağlanmaları, kurumları ile özdeşleşmeleri, kurumsal hedef ve amaçları gönülden benimsemek ve kurumlarıyla gurur duymaları anlamına gelmektedir (Bulut vd., 2009: 121). **Normatif bağlılık**, kişisel bir yükümlülük

duygusudur ya da organizasyonda kalma sorumluluğunu yansıtmaktadır (Asa ve Dalkılıç, 2008: 853). Normatif bağlılık, bireyin kendini doğal üyesi olduğu örgüte borçlu hissetmesinden doğan bağlılıktır. Çalıştığı örgütten aldığı eğitimler veya kurduğu iyi ilişkiler, çalışanın üyesi olduğu örgüte karşı kendisini borçlu hissetmesi ve örgüte de minnet duyduğu için çalışmaya devam etmesidir (Yıldırım ve Demirel, 2009: 585). **Devam bağlılığı** ise, bireyin örgüte olan yatırımlarıyla alakalı söz konusu hakların (fayda, menfaat, çıkar) maliyeti sebebiyle, örgütte kalmaya duyduğu gereksinimin derecesidir (Bergaman, 2006: 646). Duygusal bağlılık bir *isteği*, normatif bağlılık bir *yükümlülüğü*, devam bağlılığı da bir *ihtiyacı* içermektedir (Yozgat ve Şişman, 2007: 747).

Örgütsel bağlılığın oluşturulması birtakım öncüllere bağlıdır. Araştırma kapsamında bağımsız değişken olarak bu öncüllerden etiksel iklim ele alınmıştır.

Etiksel İklim

Etiksel iklim, tipik olarak etiksel içeriğe sahip örgütsel politikalar, uygulamalar ve prosedürlerin genel algılamaları olarak tanımlanır (Martin ve Cullen, 2006: 177). İşgörenlerin örgütlerindeki etiksel iklim algılamaları, örgütsel politikalar, prosedürler ve ödül sistemleri tarafından etkilenir ve işgörenlerin olayları ve alternatifleri değerlendirmesine (Barnett ve Schubert, 2002: 280-281) ve örgütteki kabul edilebilir ve kabul edilemeyen davranışları belirlemelerine yardımcı olur (Bartels vd., 1998: 800). Üst düzey yönetim, örgütün etiksel ikliminin biçimlenmesinde ve daimi hale gelmesinde kritik rol oynar. Eğer örgüt, etiksel kodları, politikaları ve direktifleri faaliyete geçirmese ve bunları desteklemezse, etiksel olmayan bir iklim ortaya çıkabilir (Schwepker Jr., 2001: 40).

Etiksel iklim, etik sorunlarla nasıl başa çıkılacağı ve etik açıdan doğru davranışın ne olduğu konusunda ortak algılamalar olarak tanımlanmaktadır (Victor ve Cullen, 1988: 101). Bir örgütün etiksel iklimi, örgüt içerisindeki uygun davranış ve örgüt standartları ile alakalı yaygın tutumları ifade eder (Kelley ve Dorsch, 1991: 56) ve sosyo-ahlaki faktörleri kapsayan bütünsel bir yapı olarak tanımlanır (Ruppel ve Harrington, 2000: 314).

Bir örgütün etiksel iklimi, örgütün değerlerini ve beklenen davranışları yansıtır (Schwepker Jr. ve Hartline, 2005: 380) ve örgüt üyelerinin etiksel davranışlarını etkilemek amacıyla sergilenir (Weeks vd., 2004: 200). Etiksel iklim, bireysel davranışlar ve bir bütün olarak örgütün tamamında önemli bir etkiye sahiptir. Etiksel iklim açık ve olumlu olduğunda, işgörenler etiksel bir ikilem ile karşılaştıklarında kendilerinden beklenen davranışın ne olduğunu bilirler.

Etiksel iklim, karar verme süreçlerinin yapısı olan etiksel mantık biçimini ifade eder (Victor ve Cullen, 1988: 110). Etiksel iklim makro düzeyde bir yapı olmasına rağmen, etiksel iklim algısı, mikro düzeyde etiksel karar vermeyle alakalıdır. Algılanan etiksel iklim, örgüt üyelerinin şu soruları cevaplandırmasına yardımcı olur: “Hangi meseleler etiksel içeriğe sahiptir?”, “Uygun karar alma kriterleri nelerdir?”, “Örgütsel bakış açısında doğru alternatif nedir?” ve “Ne yapmam gerekir?” (Weeks vd., 2004: 201). Bu çerçevede algılanan etiksel iklim, etiksel olarak alakalı meseleleri anlamak, değerlendirmek ve çözümlmek için kullanılacak kriterleri belirlemede bireylere yardımcı olur (Barnet ve Vaicys, 2000: 351-352).

Victor ve Cullen (1988)’in etiksel karar verme çerçevesi, teorik olarak etiksel iklimi tanımlar ve iki temel boyuta dayanır (Weber ve Seger, 2002: 72). Bu boyutlar Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1. Kavramsal Etik İklim Tipleri

		Analiz Odakları		
		Kişisel	Örgütsel	Evrensel
Etiksel Kriterler	Egoizm	KİŞİSEL ÇIKAR* <i>Araçsallık**</i>	ÖRGÜT ÇIKARI <i>Araçsallık</i>	VERİMLİLİK
	iyilik severlik	ARKADAŞLIK <i>Başkalarının iyiliğini isteme</i>	TAKIM ÇIKARI <i>Başkalarının iyiliğini isteme</i>	SOSYAL SORUMLULUK
	ilkelilik	KİŞİSEL AHLAK KURALLARI <i>Bağımsızlık</i>	ÖRGÜTSEL KURALLAR VE PROSEDÜRLER <i>Kurallar</i>	KANUNLAR VE MESLEKİ KODLAR <i>Kanun ve Kodlar</i>

* Tipiksel Karar Verme Kriteri

** Victor ve Cullen'in uygulamalı etiksel iklim boyutları italik olarak belirtilmiştir.

Kaynak: Victor ve Cullen, 1988: 104; Malloy ve Agarwal, 2003: 226.

Tablo 1'de görüldüğü üzere; **birinci boyut**, örgüt içinde karar almada kullanılan *etiksel kriterleri* temsil eder ve egoizm, iyilikseverlik ve ilkelilikten oluşur (Kim ve Miller, 2008: 942). Bu üç temel etiksel iklim çeşidinin yanı sıra Victor ve Cullen'in tipolojisi, örgütlerde bulunan ilave temel iklim çeşitlerini ayırt etmede **ikinci boyut** olan üç analiz odağına sahiptir. *Analiz odakları*; kişisel, örgütsel ve evrensel referans gruplarını içerir (Agarwal ve Malloy, 1999: 4).

Analiz odağı, genel kaynakların ve/veya etiksel analizlerin muhakemesinin sınırlarını belirlemesine rağmen, etiksel kriterler ve analiz odakları arasındaki ilişki her bir iklim için bir şekilde farklılık göstermektedir. Victor ve Cullen (1988), her biri spesifik odaklara sahip olan **dokuz teorik etik iklim çeşidini** açıklamak amacıyla, etiksel kriterler ve analiz odakları boyutlarını kullanmışlardır (Suar ve Khuntia, 2004: 12). Bu dokuz teorik etiksel iklimler; kişisel çıkar, örgüt çıkarı, verimlilik, arkadaşlık, takım çıkarı, sosyal sorumluluk, kişisel ahlak, örgüt kuralları ve işlemsel süreçler ve kanunlar ve mesleki kodlardır (Elçi ve Alpkan, 2009: 298-299). Ancak Victor ve Cullen (1988), faktör analizi sonucunda örgüt içinde var olan etiksel çalışma ikliminin **beş boyutunu uygulamalı** olarak belirlemişlerdir. Bu beş boyut; başkalarının iyiliğini isteme, kanun ve kodlar, kurallar, araçsallık ve bağımsızlık olup (Victor ve Cullen, 1988: 112), etiksel kriterlerden (egoizm, yardımseverlik ve ilkelilik) ve analiz odaklarından (kişisel, örgütsel ve evrensel) elde edilmiştir (Kelley ve Dorsch, 1991: 56).

Araştırmanın uygulama kısmında bu beş boyutlu sınıflandırma esas alınmış olup, bu boyutlar aşağıda açıklanmıştır.

- **Başkalarının İyiliğini İsteme (Caring):** Başkalarının iyiliğini isteme iklimi, faydacı bir temele dayalıdır (Deshpande vd., 2000: 212) ve bu iklimde bireyler başkalarının iyi oluşu ile ilişkili içten bir ilgiye sahiptirler (Tsai ve Huang, 2008: 567). Ayrıca çalışanlar, diğer çalışanlara, şirkete ve dış çevreye yönelik nezaket göstergelerine bağlı olup (Kelley ve Dorsch, 1991: 56), örgüt içinde ve örgüt dışında diğerlerinin iyiliği ile ilgilenirler (Shapira-Lishchinsky ve Rosenblatt, 2009: 719). Başkalarını dikkate almanın, örgütsel startejiler, politikalar ve uygulamalar tarafından da desteklendiği algılanmaktadır. Araştırmalar, bu iklim türünün çalışanlar tarafından en çok tercih edildiğini göstermektedir (Martin ve Cullen, 2006: 179). Kişisel ve örgütsel seviyede iyilikseverlik etik kriteri tarafından biçimlendirilir.

- **Kanun ve Kodlar (Law and Codes):** Çalışanların başka bir otoritenin veya mesleklerinin kodlarına ve talimatlarına uymalarını gerektirir. Çalışanlar yasa gibi dışal sistemlerin himayesine bağlı kalarak karar vermelidirler (Erben ve Güneşer, 2008: 959). Kanun ve kodlarla yönlendirilen örgütler, karar vermede dışal standart ve ilkeleri esas alır (Suar ve Khuntia, 2004: 12). Kanun ve kodlar, ilkelilik etiksel kriteri ve evrensel odak seviyesiyle ilişkilendirilir ve bir bütün olarak dış çevre tarafından belirlenen kabul edilmiş davranış kurallarıyla ilgilidir.

• **Kurallar (Rules):** Bu boyut şirket tarafından belirlenen kabul edilmiş kurullarla ilişkilendirilir. Örgütsel kararlar, yerel kurullar bütünü veya standartlara göre verilir (Tsai ve Huang, 2008: 567). Çalışanların, örgütün zorunluluklarına ve kurullarına tam olarak uymaları beklenir (Deshpande vd., 2000: 212; Erben ve Güneşer, 2008: 959). Kurullar boyutu, ilkelilik etiksel kriter ve örgütsel odak seviyesi üzerine yoğunlaşır.

• **Araçsallık (Instrumentalism):** Temel olarak kişisel çıkarların en üst seviyeye çıkarılmasına bağlıdır (Deshpande vd., 2000: 212). Çalışanlar, kararların kişisel menfaat sağladığına inanırlar (Tsai ve Huang, 2008: 567). Örgüt üyelerinin kendi çıkarları ile ilgilendiği anlamına gelir (Wimbush vd., 1997: 68). Araçsallık iklimini algılayan bireyler, kendi örgütsel birimlerini, etiksel karar almaları egoistik bakış açısı ile destekleyen beklentiler ve normlar olarak görürler. Araştırmalar, araçsallık ikliminin en az tercih edilen iklim olduğuna işaret etmektedir (Martin ve Cullen, 2006: 178). Bu boyut, egoizm kriterini ve kişisel ve örgütsel odak seviyelerini içerir.

• **Bağımsızlık (Independence):** İnsanlar, iyi düzenlenmiş ilkelere bağlı olarak kendi kişisel ahlaki inançlarına göre hareket ederler (Kelley ve Dorsch, 1991: 56). Bağımsızlık ikliminde karar alma kriterlerini, ahlaki yargının bireysel standardı belirler (Suar ve Khuntia, 2004: 12). Bağımsızlık boyutu, ilkelilik etiksel kriteri ve kişisel odak seviyesini kapsar.

Çalışanlar, örgütlerinin etik davranışlara ve etik davranışları ödüllendirmeye ne kadar fazla ilgi gösterdiklerini algıladıklarına (Suar ve Khuntia, 2004: 12), örgütsel bağlılıkları üzerindeki olumlu etkisi de, o kadar fazla olacaktır.

YAZIN TARAMASI VE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalarda; başkalarının iyiliğini isteme, kanun ve kod, kurullar ve bağımsızlık boyutları ile duygusal ve normatif bağlılık arasında pozitif yönlü, devam bağlılığı ile negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılrken, araçsallık boyutu ile duygusal ve normatif bağlılık arasında negatif yönlü devam bağlılığı ile pozitif yönlü ilişki olduğunu belirten araştırmalara da rastlanmaktadır. Bu konuda yapılan araştırmaların bazıları aşağıda açıklanmıştır.

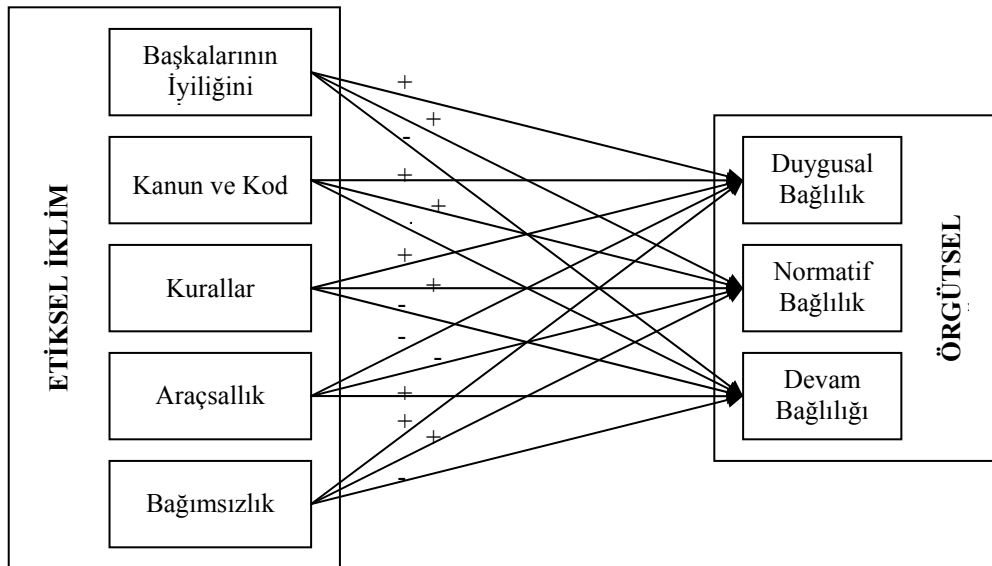
Kelley ve Dorsch (1991), satın alma yöneticileri üzerinde yaptıkları araştırmada; başkalarının iyiliğini isteme ve kurullar etiksel iklim boyutları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki, araçsallık ile örgütsel bağlılık arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Buna karşın, kanun ve kodlar ve bağımsızlık etiksel iklim boyutları ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulamamışlardır. Diğer yandan Mize vd., (2000), yöneticiler üzerinde yaptıkları araştırmada; etiksel davranış algılamaları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Benzer şekilde Schwegker Jr. (2001), Amerika Birleşik Devletleri'nde satış elemanları üzerinde yaptığı araştırmada; etiksel iklimi tek bir boyutta inceleyerek, etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca Barnett ve Schubert (2002), stok departmanı çalışanları üzerinde, etiksel iklim algılamaları ile örgütün çalışanların iyiliğine bağlılığı ve işgörenlerin örgüte bağlılığından oluşan psikolojik sözleşme ilişkisi arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla yaptıkları araştırmada; egoizm-kişisel çıkar iklimi algılamaları ile psikolojik sözleşme arasında negatif yönlü, iyilikseverlik ve ilkelilik-kanun ve kodlar etiksel iklim algılamaları ile psikolojik sözleşme arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Valentine vd., (2002), Amerika Birleşik Devletleri'nde genç çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada; kurumsal etiksel değer algılamaları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Cullen vd., (2003), egoizm, yardımseverlik ve ilkelilik etiksel iklimleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilere yönelik geliştirdikleri hipotezleri test etmek amacıyla, biri telefon şirketlerindeki yöneticiler diğeri ise muhasebe işletmelerindeki işgörenler olmak üzere yaptıkları iki farklı araştırmada; egoizm iklimi ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü ilişki olduğu her iki araştırmada da desteklenmiştir. Benzer şekilde, yardımsever iklim algılamaları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki olduğu da her iki çalışmada desteklenmiştir. Profesyonel çalışanlar için ilkelilik iklimi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmelerine karşın, profesyonel olmayan çalışanlar için bu ilişkinin desteklenmediğini ortaya koymuşlardır. Suar ve Khuntia (2004), özel ve kamu sektöründeki orta kademe yöneticiler üzerinde yaptıkları araştırmada; başkalarının iyiliğini isteme ve profesyonel iklimlerin yöneticilerin manipule davranışlarını azalttığını, bireysel merkezli iklimin ise tutarlı bir şekilde aldatma, örgütsel normların ihlali ve etiksel olmayan manipülasyon uygulamalarını artırdığını ortaya koymuşlardır. Ayrıca, başkalarının iyiliğini isteme ve profesyonel iklim, yönetici performansını ve duygusal bağlılığı artırmada olumlu iken, bireysel merkezli iklim ise örgüte olan devam bağlılığı için olumsuz sonuca neden olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Weeks vd., (2004), Amerika

Birleşik Devletleri'nde satış sürecine katılan çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada; etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Schminke vd., (2005), yöneticiler üzerinde yaptıkları araştırmada; başkalarının iyiliğini isteme (caring), kanun ve kod (law and code) ve kurallar (rules) etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Buna karşın, araçsallık (instrumental) etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, bağımsızlık (independence) etiksel iklim algılaması ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edememişlerdir. Mulki vd., (2006), Amerika Birleşik Devletleri'nde eczacılık sektöründe çalışan satış personeli üzerinde yaptıkları araştırmada; etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu ve etiksel iklim algılamalarının satış personellerinin örgütsel bağlılıkları üzerinde belirleyici olduğunu tespit etmişlerdir. Erben ve Güneşer (2008), İstanbul'da bankacılık, sigortacılık, sağlık ve eğitim sektörlerinde çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada; etiksel iklim algılamaları ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Kim ve Miller (2008), Kore'de turizm sektöründe (beş yıldızlı otel, restaurant ve seyahat acentaları) çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada; başkalarının iyiliğini düşünme ile kanun ve kod etiksel iklim algılamalarının örgütsel bağlılığı pozitif olarak etkilediğini ortaya koyarken, kişisel iklim algılamasının örgütsel bağlılığı negatif yönlü etkilediğini tespit etmişlerdir. Tsai ve Huang (2008), Tayvan'da hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada; araçsallık iklim algılaması ile devam bağlılığı arasında pozitif yönlü, duygusal bağlılık ve toplam örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Başkalarının iyiliğini isteme ve kurallar iklim algılamaları ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Buna karşın, kanun ve kod iklim türü, en çok oylanan iklim türü olmasına rağmen örgütsel bağlılık üzerinde etkili olmadığını ortaya koymuşlardır. Shafer (2009), Çin'deki ulusal ve uluslararası alanda faaliyet gösteren resmi muhasebe firmalarında çalışan denetçiler üzerinde yaptığı araştırmada; egoistik/bireysel iklim algılamaları ile duygusal bağlılık arasında anlamlı ve negatif yönlü, iyilikseverlik/evrensel ve ilkelilik/evrensel iklim tipleri ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşın egoistik/örgütsel iklim algılaması ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edememiştir.

Yukarıda belirtilen araştırma sonuçlarından hareketle, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla aşağıdaki model ve hipotezler kurulmuştur.

Araştırmanın modeli ve hipotezler şu şekildedir:

Şekil 1. Araştırma Modeli



H₁: Algılanan etiksel iklimin başkalarının iyiliğini isteme boyutu ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: Algılanan etiksel iklimin başkalarının iyiliğini isteme boyutu ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: Algılanan etiksel iklimin başkalarının iyiliğini isteme boyutu ile devam bağlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₄: Algılanan etiksel iklimin kanun ve kod boyutu ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₅: Algılanan etiksel iklimin kanun ve kod boyutu ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₆: Algılanan etiksel iklimin kanun ve kod boyutu ile devam bağlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₇: Algılanan etiksel iklimin kurallar boyutu ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₈: Algılanan etiksel iklimin kurallar boyutu ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₉: Algılanan etiksel iklimin kurallar boyutu ile devam bağlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₀: Algılanan etiksel iklimin araçsallık boyutu ile duygusal bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₁: Algılanan etiksel iklimin araçsallık boyutu ile normatif bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₂: Algılanan etiksel iklimin araçsallık boyutu ile devam bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₃: Algılanan etiksel iklimin bağımsızlık boyutu ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₄: Algılanan etiksel iklimin bağımsızlık boyutu ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁₅: Algılanan etiksel iklimin bağımsızlık boyutu ile devam bağlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Örneklem

Araştırmanın örneklemini Kapadokya bölgesindeki turizm işletme belgeli 4 yıldızlı (15 adet) ve 5 yıldızlı (5 adet) otellerde çalışan personel oluşturmaktadır. Anketin uygulanmasında hakkında bilgi edinilmek istenilen topluluğu oluşturan bütün birimlerin gözlenmesi (Serper ve Aytaç, 2000: 1) şeklinde tanımlanan, “**tam sayım yöntemi**” esas alınmıştır. Örneklem çerçevesini belirlemek için söz konusu otellerin üst düzey yöneticileri ile bireysel görüşmeler yapılmış ve toplam çalışan personel sayısı 967 olarak tespit edilmiştir.

Bu bağlamda örneklem çerçevesindeki tüm birimlere anket formu ulaştırılmıştır. Geri dönen anket sayısı 418’dir. Ancak bu anketlerden 5 tanesi eksik bilgi içerdiğinden değerlendirmeye dahil edilmemiştir. Değerlendirilen anket sayısı 413’tür. Anketlerin geri dönüş oranı %43.0’dır. Bu oran, bu tür araştırmalar için bilimsel olarak kabul edilebilir bir orandır (Pierce ve Henry, 1996).

Veri Toplama ve Analiz Teknikleri

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Katılımcıların etiksel iklim algılamalarını ölçmek amacıyla Victor ve Cullen (1988) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek; başkalarının iyiliğini isteme (7 ifade), kanun ve kodlar (4 ifade), kurallar (4 ifade), araçsallık (7 ifade) ve bağımsızlık (4 ifade) olmak üzere beş boyut ve toplam 5’li likert tipi 26 ifadeden oluşmaktadır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

Araştırmada örgütsel bağlılık düzeyini ölçmek amacıyla, Meyer ve Allen (1997) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği; duygusal bağlılık (6 ifade), normatif bağlılık (6 ifade) ve devam bağlılığı (8 ifade) olmak üzere üç boyut ve toplam 20 ifadeden oluşmaktadır. 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

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

ARAŞTIRMA BULGULARI

Örneklemin Özellikleri

Araştırma kapsamında değerlendirilen çalışanların demografik özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Anketi Cevaplayan Çalışanların Demografik Özellikleri

Özellikler	f	%	Özellikler	f	%
Cinsiyet			Medeni Durum		
Erkek	300	72,6	Evli	247	59,8
Kadın	113	27,4	Bekar	166	40,2
Yaş			Eğitim Düzeyi		
25 yaş ve aşağısı	126	30,5	İlköğretim	91	22,0
26-35 yaş arası	195	47,2	Lise ve dengi okul	221	53,5
36-45 yaş arası	76	18,4	Önlisans	63	15,3
46-55 yaş arası	16	3,9	Lisans	35	8,5
			Lisansüstü	3	0,7
Turizm Meslek Eğitimi Alma Durumu			Söz Konusu Otelde Çalışma Süresi		
Evet	205	49,6	1 yıldan az	104	25,2
Hayır	208	50,4	1-3 yıl arası	150	36,3
			4-6 yıl arası	74	17,9
Çalışanın Oteldeki Pozisyonu			7-9 yıl arası	33	8,0
Departman müdürü			10 yıl ve üzeri	52	12,6
Şef	20	4,8			
İşgören	60	14,5			
	333	80,7			

n= 413

Tablo 2’deki çalışanların demografik özellikleri ile ilgili araştırma sonuçları incelendiğinde; katılımcıların %72,6’sının erkek, %27,4’ünün kadın olduğu görülmektedir. Medeni durum açısından bakıldığında ise %59,8’inin evli, %40,2’sinin ise bekar olduğu anlaşılmaktadır. Araştırma kapsamına giren çalışanların %30,5’inin 25 yaş ve aşağısı, %47,2’sinin 26-35 yaş arası, %18,4’ünün 36-45 yaş arası ve %3,9’unun ise 46-55 yaş arası gruplarda yer aldıkları araştırma sonuçlarından anlaşılmaktadır. Anketi cevaplayan çalışanların %22’sinin ilköğretim, %53,5’inin lise ve dengi okul, %15,3’ünün önlisans, %8,5’inin lisans ve %0,7’sinin lisans üstü düzeyde eğitime sahip oldukları tespit edilmiştir. Söz konusu çalışanların %49,6’sının turizm meslek eğitimine sahip oldukları, buna karşın %50,4’ünün ise turizm meslek eğitimine sahip olmadığı anlaşılmaktadır. Çalışanların işteki deneyimleri incelendiğinde ise, %25,2’sinin 1 yıldan az, %36,3’ünün 1-3 yıl arası, %17,9’unun 4-6 yıl arası, %8,0’inin 7-9 yıl arası ve %12,6’sının 10 yıl ve daha fazla deneyime sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya konu olan çalışanların işletmelerindeki pozisyonları ile ilgili araştırma sonuçları incelendiğinde %80,7’sinin işgören, %14,5’inin şef ve %4,8’inin departman müdürü olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca katılımcıların %62,5’inin 4 yıldızlı, %37,5’inin ise 5 yıldızlı otelde görev yaptıkları tespit edilmiştir.

Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

Etiksel iklimin alt boyutları ile örgütsel bağlılık ve alt boyutlarının ortalamaları, standart sapmaları, değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları ve Cronbach Alpha değerleri Tablo 3’de verilmiştir. İlgili tablo incelendiğinde, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayılarının yüksek ve tatmin edici düzeyde ($\alpha >0,70$) olduğu gözlenmiştir.

Beklenildiği gibi, etiksel iklimin alt boyutlarından başkalarının iyiliğini isteme ile örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık ($r=0,465$; $p<0,01$) ve normatif bağlılık ($r=0,155$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre H_1 ve H_2 hipotezleri desteklenmiştir. Buna karşın başkalarının iyiliğini isteme ile

devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir ($r=-0,054$; $p>0,05$). Bu sonuca göre H_3 red edilmiştir.

Benzer şekilde etiksel iklimin alt boyutlarından kanun ve kod ile duygusal bağlılık ($r=0,211$; $p<0,01$) ve normatif bağlılık ($r=0,127$; $p<0,05$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu çerçevede H_4 ve H_5 kabul edilmiştir. Kanun ve kod etiksel iklim algılamaları ile devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($r=-0,093$; $p>0,05$). Dolayısıyla H_6 red edilmiştir.

Kurallar etiksel iklim boyutu ile duygusal bağlılık ($r=0,379$; $p<0,01$) ve normatif bağlılık ($r=0,141$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre H_7 ve H_8 desteklenmiştir. Ancak kurallar ile devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir ($r=-0,021$; $p>0,05$). Buna göre H_9 desteklenmemiştir.

Etiksel iklimin diğer boyutlarından farklı olarak araçsallık boyutu ile örgütsel bağlılığın boyutlarından sadece duygusal bağlılık arasında ($r=-0,190$; $p<0,01$) negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre H_{10} kabul edilmiştir. Buna karşın araçsallık ile normatif bağlılık ($r=-0,011$; $p>0,05$) ve devam bağlılığı ($r=0,048$; $p>0,05$) arasında anlamlı bir ilişki olmadığından, H_{11} ve H_{12} red edilmiştir.

Tablo3. Tanımlayıcı İstatistikler, Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach Alpha Değerleri

	Ort.	Std. Sap.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Başkalarının iyiliğini isteme	3,58	0,73	(0,84)								
2. Kanun ve Kod	3,70	0,96	,306**	(0,86)							
3. Kurallar	3,70	1,05	,351**	,289**	(0,89)						
4. Araçsallık	3,17	0,68	-,002	-,013	-,080	(0,75)					
5. Bağımsızlık	3,16	0,78	,164**	-,061	,105	,300**	(0,74)				
6. Duygusal Bağlılık	3,54	0,88	,465**	,211**	,379**	-,190**	,029	(0,88)			
7. Normatif Bağlılık	3,24	0,80	,155**	,127*	,141**	-,011	,074	,291**	(0,78)		
8. Devam Bağlılığı	2,79	0,85	-,054	-,093	,021	,048	,031	,049	,082	(0,86)	
9. Örgütsel Bağlılık (Toplam)	3,15	0,55	,257**	,099*	,256**	-,066	,066	,637**	,627**	,678**	(0,82)

**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed)

* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed)

Beklenenin aksine, etiksel iklimin bağımsızlık boyutu ile duygusal bağlılık ($r=0,029$; $p>0,05$), normatif bağlılık ($r=0,074$; $p>0,05$) ve devam bağlılığı ($r=0,031$; $p>0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda H_{13} , H_{14} ve H_{15} red edilmiştir.

Etiksel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Etiksel iklim algılamalarının örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 4’de özetlenmiştir.

Tablo 4. Etiksel İklimin Alt Boyutları Açısından Duygusal Bağlılığa İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	Standart Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Başkalarının İyiliğini İsteme	0,377*	0,055	8,166*	0,000	0,808	1,237
Kanun ve Kod	0,029	0,041	0,636	0,525	0,852	1,174
Kurallar	0,225*	0,038	4,925*	0,000	0,825	1,211
Araçsallık	-0,170*	0,056	-3,865*	0,000	0,895	1,117
Bağımsızlık	-0,003	0,050	-0,061	0,952	0,860	1,116
F			34,652			
Düzeltilmiş R ²			0,290			
R ²			0,299			
Std. Error of the Estimate			0,74048			
Anlamlılık Düzeyi			0,000			

Bağımlı Değişken: **Duygusal Bağlılık**

* p<0,01

Etiksel iklimin alt boyutlarının duygusal bağlılık üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Başkalarının iyiliğini isteme, kanun ve kod, kurallar, araçsallık ve bağımsızlık şeklinde sıralanan etiksel iklimin alt boyutları bağımsız değişken olarak girildiğinde, başkalarının iyiliğini isteme ($\beta= 0,377$) ve kurallar ($\beta= 0,225$) boyutlarının duygusal bağlılığı pozitif yönlü etkilediği, buna karşın araçsallık ($\beta= -0,170$) boyutunun duygusal bağlılığı negatif yönlü etkilediği tespit edilmiştir (Düzeltilmiş R²= 0,290). Tablo 4'e göre regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ifade edilebilir (Düzeltilmiş R²= 0,290; F_(5,407)= 34,652; p<0,01). Bu çerçevede duygusal bağlılıktaki değişimin %29'unun bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı söylenebilir. Bu bağımsız değişkenler arasında başkalarının iyiliğini isteme boyutunun ($\beta= 0,377$) duygusal bağlılıktaki değişimde en yüksek düzeyde etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde kurallar boyutunun da duygusal bağlılık açısından belirleyici olduğu görülmektedir ($\beta= 0,225$; p= 0,00). Benzer şekilde araçsallık boyutunun duygusal bağlılığın belirleyicilerinden biri olduğu analiz sonuçlarından anlaşılmaktadır ($\beta= -0,170$; p= 0,00). Ancak bu etkinin yönü negatiftir.

Kaliteli bir regresyon modeli oluşturmak için, bir regresyon modelinde çoklu bağımlılık (multicollinearity) analiz edilmelidir. Bunun için tolerans ve varyans etkileme faktörüne (VIF) bakılır (Akman vd., 2008: 108). Düşük tolerans ve yüksek VIF değerleri bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı olduğunu gösterir (Kalaycı, 2009: 268). Tablo 4 incelendiğinde duygusal bağlılık bağımlı değişkeni ile ilgili regresyon modelinde çoklu bağlantı sorunu olmadığı görülmektedir. Zira tüm toleranslar 0,1'den büyük (Özgener ve İraz, 2006: 1362) ve varyans etkileme faktörleri (VIF) 5'ten küçüktür (Bozic, 2007: 117).

Etiksel iklim algılamalarının örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5'de özetlenmiştir.

Tablo 5. Etiksel İklimin Alt Boyutları Açısından Normatif Bağlılığa İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	Standart Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Başkalarının İyiliğini İsteme	0,094	0,059	1,738	0,083	0,808	1,237
Kanun ve Kod	0,079	0,044	1,503	0,134	0,852	1,174
Kurallar	0,077	0,041	1,442	0,150	0,825	1,211
Araçsallık	-0,026	0,060	-0,429	0,668	0,895	1,117
Bağımsızlık	0,063	0,054	1,184	0,237	0,860	1,162
F			3,416			
Düzeltilmiş R ²			0,028			
R ²			0,040			
Std. Error of the Estimate			0,78676			
Anlamlılık Düzeyi			0,005			

Bağımlı Değişken: **Normatif Bağlılık**

**p<0,05; * p<0,01

Etiksel iklimin alt boyutlarının normatif bağlılık üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Tablo 5’de görüldüğü üzere, etiksel iklimin alt boyutlarının normatif bağlılık üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı (p>0,05) anlaşılmaktadır.

Etiksel iklim algılamalarının örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Etiksel İklimin Alt Boyutları Açısından Devam Bağlılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	Standart Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Başkalarının İyiliğini İsteme	-0,051	0,063	-0,934	0,351	0,808	1,237
Kanun ve Kod	-0,096	0,047	-1,805	0,072	0,852	1,174
Kurallar	0,069	0,044	1,277	0,202	0,825	1,211
Araçsallık	0,048	0,065	0,923	0,356	0,895	1,117
Bağımsızlık	0,012	0,058	0,231	0,817	0,860	1,162
F			1,311			
Düzeltilmiş R ²			0,004			
R ²			0,016			
Std. Error of the Estimate			0,84790			
Anlamlılık Düzeyi			0,258			

Bağımlı Değişken: **Devam Bağlılığı**

**p<0,05; * p<0,01

Tablo 6 incelendiğinde; bir bütün olarak modelin anlamlı olmadığı (p= 0,258>0,05) ve etiksel iklimin alt boyutlarından hiçbirinin devam bağlılığı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda devam bağlılığındaki değişimde etiksel iklimin boyutlarının etkili olmadığı ifade edilebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, Kapadokya bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların etiksel iklim algılamaları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki anket yöntemi ile oluşturulan veri setinden hareketle analiz edilmiştir.

Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda; etiksel iklimin alt boyutlarından başkalarının iyiliğini isteme ile örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular literatürdeki Kelley ve Dorsch (1991), Cullen vd., (2003), Suar ve Khuntia (2004), Schminke vd., (2005), Tsai ve Huang (2008), Shafer (2009) araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Bu bağlamda otel işletmelerinde başkalarının iyiliğini isteme iklim algılaması arttıkça çalışanların duygusal ve normatif bağlılıklarının da artacağı ifade edilebilir. Bu boyuta ilişkin diğer bir sonuç ise başkalarının iyiliğini isteme ile devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığıdır.

Benzer şekilde etiksel iklimin alt boyutlarından kanun ve kod ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu tespit Schminke vd.,(2005)'nin yapmış oldukları araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Buradan hareketle kanun ve kod iklim algılamaları arttıkça duygusal ve normatif bağlılığın da artacağı söylenebilir. Kanun ve kod etiksel iklim algılamaları ile devam bağlılığı arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Kurallar etiksel iklim boyutu ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu Cullen vd., (2003), Schminke vd., (2005) ve Tsai ve Huang (2008) tarafından yapılan araştırma sonuçlarıyla tutarlılık göstermektedir. Buradan hareketle otel yöneticilerinin ve çalışanların duygusal ve normatif bağlılıklarını arttırabilmek için otel işletmelerinde kurallar iklim algılamalarını artırıcı yönde uygulamalara ağırlık vermelerinin faydalı olabileceği söylenebilir. Buna karşın kurallar ile devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Etiksel iklimin diğer boyutlarından farklı olarak araçsallık boyutu ile örgütsel bağlılığın boyutlarından sadece duygusal bağlılık arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan bu sonuç Kelley ve Dorsch (1991), Cullen vd., (2003), Suar ve Khuntia (2004), Schminke vd., (2005), Tsai ve Huang (2008) ve Shafer (2009) tarafından gerçekleştirilen çalışma bulgularıyla örtüşmektedir. Bu bağlamda çalışanların kişisel çıkarlarının önplanda tutulmasını vurgulayan araçsallık iklim algılamasının azaltılması, personelin çalıştıkları otel işletmelerine karşı duygusal bağlılıklarını arttırabilecektir. Buna karşın araçsallık ile normatif bağlılık ve devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Etiksel iklimin bağımsızlık boyutu ile duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Bu tespit Kelley ve Dorsch (1991) ve Schminke vd., (2005) tarafından gerçekleştirilen araştırma bulguları ile desteklenmektedir.

Etiksel iklim algılamalarının örgütsel bağlılığın alt boyutları üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarında; başkalarının iyiliğini isteme ve kurallar boyutlarının duygusal bağlılığı pozitif yönlü etkilediği, buna karşın araçsallık boyutunun duygusal bağlılığı negatif yönlü etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgular Mulki vd., (2006) ve Kim ve Miller (2008)'in yapmış oldukları çalışmaların bulgularıyla tutarlılık arz etmektedir. Bunun yanında kanun ve kod ile bağımsızlık iklim tiplerinin duygusal bağlılık üzerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Başkalarının iyiliğini isteme iklim boyutunun duygusal bağlılık üzerindeki pozitif etkisi Türk kültürünün toplumsal ve paylaşımcı özellikleri ile açıklanabilir. Genel anlamda; Türk insanı Douglas McGregor'un "X" ve "Y" teorisi açısından değerlendirildiğinde ağırlıklı olarak "X" teorisinin özelliklerini taşıyan davranışlar sergilediği gözlenmektedir. Bu gerçekten hareketle kurallar iklim tipinin çalışanların duygusal bağlılıkları üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olması beklenen bir sonuç olarak yorumlanabilir. Yukarıda ifade edildiği gibi Türk kültürü her ne kadar toplumsal ve paylaşımcı bir yapıya sahip olsa da, bir örgüt içerisindeki genel iklim yapısı egoizmi temel alan araçsallık üzerine kurulanmışsa, çalışanlar buna bir tepki olarak örgüte yönelik duygusal bağlılıklarını azaltma eğilimi içerisine girebilirler.

Bunun yanında kanun ve kod ile bağımsızlık iklim tiplerinin duygusal bağlılık üzerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Turizmin yapısal özellikleri nedeniyle sektörde çalışan bireylerin çoğunluğunu mevsimsel ve part-time

olarak çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Genellikle mesleğe dönük bir eğitim almayan ve geçici olarak istihdam edilen bu kişilerin turizmle ilgili yasal düzenlemelerden ve etiksel kodlardan haberdar olmaması ve bu konuda çoğu zaman örgüt tarafından bir eğitime tabi tutulmamaları yaşanmakta olan bir gerçektir. Bu çerçevede böylesi bir sonucun ortaya çıkmış olması olağan bir durum olarak algılanabilir. Türkiye’deki yönetim anlayışında merkezileşme eğiliminin ağır basması ve dolayısıyla alt kademelerde çalışan işgörenlere inisiyatif tanınmaması, bağımsızlık iklim tipinin duygusal bağlılık üzerinde etkili olmaması sonucunu doğurmuş olabilir.

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre etiksel iklimin normatif ve devam bağlılığı üzerinde etkili olmadığı görülmektedir. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasında normatif ve devam bağlılığı üzerinde etiksel iklim dışındaki diğer faktörlere yönelik algılamaların belirleyici olması etkili olmuş olabilir.

Araştırma sonuçları çerçevesinde otel işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini artırmak için etiksel iklim algılamaları ile ilgili bazı öneriler ortaya konabilir. Bunlar;

- Örgütleri etiksel kodlar oluşturmaya yönlendirmek anlamında kamu yönetimi tarafından gerekli düzenlemeler yapılmalı ve etkin bir kontrol mekanizması kurulmalıdır.
- Mesleki kodların oluşturulması, standartların belirlenmesi ve uygulamaların denetlenmesi gibi işlevleri üstlenecek geniş kapsamlı ve katılımlı bir etiksel kurul oluşturulmalıdır.
- Etiksel iklimin oluşturulması ve örgütsel bağlılığın sergilenmesi süreçlerinde üst yönetimin ve diğer çalışanların rolü yadsınamaz düzeydedir. Bu anlamda örgütler tarafından etkin insan kaynakları politika ve uygulamaları geliştirilmelidir.
- Etik davranışların tüm çalışanlarca benimsenmesi sürecinde üst yönetim söylem ve davranışlarıyla rol modeli olmalıdır.
- Örgütsel bağlılığın oluşturulmasında kritik bir role sahip olan etiksel politikalar oluşturulmalıdır.
- Çalışanların örgütsel politikaları, kuralları, normları ve prosedürleri öğrenmeleri amacıyla örgütsel sosyalizasyon süreci etkin bir şekilde kullanılmalıdır.
- Yönetim tarafından belirlenen etiksel kodlar ve örgütsel değerlerin tüm çalışanlara aktarılması amacıyla gerekli eğitim programları düzenlenmelidir.

Bu hususlar dikkate alınmadığı takdirde personel devir hızı yükselecek, hizmet kalitesi düşecek, müşteri tatmini olumsuz yönde etkilenecek, rekabette dezavantajlı duruma düşecek ve tüm bu olumsuz gelişmeler nihayetinde işletmelerin yaşamsal aktivitelerinin sonlanmasına yol açabilecektir.

Bütün alan araştırmalarında olduğu gibi bu araştırmanın da bazı kısıtları bulunmaktadır. Bu çalışmanın temel kısıtlayıcısı, alan araştırmasının Kapadokya’daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleriyle sınırlı tutulmuş olmasıdır. Dolayısıyla, yapılacak olan değerlendirmeler sadece Kapadokya ölçeğinde geçerlidir. Bir bütün olarak turizm sektöründe konuya yönelik bakış açısını görebilmek için farklı boyutlarda ve yiyecek-içecek, ulaştırma ve eğlence gibi turizmin diğer dallarında çalışmalara ihtiyaç olduğu unutulmamalıdır. Ancak, bölgesel ve sektörel ölçekte yapılacak olan bu tip çalışmaların bir araya getirilmesiyle genel bir çerçeve ortaya konulabilecektir.

Gelecekte bu tür çalışmaların farklı turizm destinasyonlarında, turizmin farklı sektörlerinde, farklı kültürlerde ve farklı gelişmişlik düzeyine sahip olan ülkelerde ele alınarak yapılmasında fayda bulunmaktadır. Ayrıca etiksel iklim algılamaları dışındaki örgütsel bağlılığı etkileyen diğer öncüller ya da örgütsel bağlılığın sonuçları araştırma konusu olarak ele alınabilir.

KAYNAKÇA

- Agarwal, J. and Malloy, D. C. (1999). “*Ethical work climate dimensions in a not-for-profit organization: An empirical study*”, **Journal of Business Ethics**, 20: 1-14.
- Akman, G., Özkan, C. ve Eriş, H. (2008). “*Strateji odaklılık ve firma stratejilerinin firma performansına etkisinin analizi*”, **İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi**, 7 (13): 93-115.

- Asa, Y. ve Dalkılıç, N. (2008). “Örgütsel bağlılıkta üç bileşen ve yan unsurlar teorisine yönelik kütahya kamu sektörü araştırması”, **16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, 16-18 Mayıs. Antalya: İstanbul Kültür Üniversitesi: 852-857.
- Barnett, T. and Schubert, E. (2002). “Perceptions of the ethical work climate and covenantal relationships”, **Journal of Business Ethics**, 36: 279-290.
- Barnett, T. and Vaicys, C. (2000). “The moderating effect of individuals’ perceptions of ethical work climate on ethical judgments and behavioral intentions”, **Journal of Business Ethics**, 27: 351-362.
- Bartels, L. K., Harrick, E., Martell, K. and Strickland, D. (1998). “The relationship between ethical climate and ethical problems within human resource management”, **Journal of Business Ethics**, 17: 799-804.
- Becker, T. E. (1992). “Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making?”, **Academy of Management Journal**, 35 (1): 232-244.
- Bergman, M. E. (2006). “The relationship between affective and normative commitment: review and research agenda”, **Journal of Organizational Behavior**, 27: 645-663.
- Bozic, L. (2007). “The effects of market orientation on product innovation”, **Croatian Economic Survey**, 9: 107-124.
- Bulut, Ç., Çulha, O., Tütüncüoğlu, M. ve Aksoy, E. (2009). “İçsel ve dışsal ödüllerin duygusal bağlılık üzerindeki etkisi: İzmir ili ve çevresindeki kobilerde bir araştırma”, **17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, 21-23 Mayıs. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi: 120-127.
- Cullen, J. B., Parboteeah, K. P. and Victor, B. (2003). “The effects of ethical climates on organizational commitment: A two-study analysis”, **Journal of Business Ethics**, 46: 127-141.
- Deshpande, S. P., George, E. and Joseph, J. (2000). “Ethical climates and managerial succes in Russian organizations”, **Journal of Business Ethics**, 23: 211-217.
- Elçi, M. and Alpan, L. (2009). “The impact of perceived organizational ethical climate on work satisfaction”, **Journal of Business Ethics**, 84: 297-311.
- Erben, G. S. ve Güneşer, A. B. (2008). “The relationship between paternalistic leadership and organizational commitment: Investigating the role of climate regarding ethics”, **Journal of Business Ethics**, 82: 955-968.
- Ferris, K. R. and Aranya, N. (1983). “A comparison of two organizational commitment scales”, **Personel Psychology**, 36: 87-98.
- İbicioğlu, H. (2000). “Örgütsel bağlılıkta paradigmatik uyumun yeri”, **D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi**, 15 (1), 13-22.
- Kalaycı, Şeref (2009). **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**. (4. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kelley, S. W. and Dorsch, M. J. (1991). “Ethical climate, organizational commitment and indeptedness among purchasing executives”, **Journal of Personel Selling and Sales Management**, 11 (4): 55-66.
- Kim, N. Y. and Miller, G. (2008). “Perceptions of the ethical climate in the Korean tourism industry”, **Journal of Business Ethics**, 82: 941-954.
- Malloy, D. C. and Agarwal, J. (2003). “Factors influencing ethical climate in a nonprofit organisation: An empirical investigation”, **International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing**, 8 (3): 224-250.

- Martin, K. D. and Cullen, J. B. (2006). “Continuities and extensions of ethical climate theory: A meta-analytic review”, **Journal of Business Ethics**, 69, 175-194.
- Maxwell, G. and Steele, G. (2003). “Organizational commitment: a study of managers in hotels”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 15 (7), 362-369.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997). **Commitment in the Workplace Theory Research and Application**, California: Sage Publications.
- Mize, K. J., Stanforth, N. and Johnson, C. (2000). “Perception of retail supervisor’s ethical behavior and front-line managers’ organizational commitment”, **Clothing and Textiles Research Journal**, 18 (2): 100-110.
- Mulki, J. P., Jaramillo, F. and Locander, W. B. (2006). “Effects of ethical climate and supervisory trust on salesperson’s job attitudes and intentions to quit”, **Journal of Personal Selling & Sales Management**, XXVI (1): 19-26.
- Özgener, Ş. ve İraz, R. (2006). “Customer relationship management in small-medium enterprises: The case of Turkish tourism industry”, **Tourism Management**, 27: 1356-1363.
- Pierce, M. A. and Henry, J. W. (1996), “Computer ethics: The role of personal, informal, and formal codes”, **Journal of Business Ethics**, 15: 425-437.
- Ruppel, C. P. and Harrington, S. J. (2000). “The relationship of communication, ethical work climate, and trust to commitment and innovation”, **Journal of Business Ethics**, 25: 313-328.
- Schminke, M., Ambrose, M. L. and Neubaum, D. O. (2005). “The effect of leader moral development on ethical climate and employee attitudes”, **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 97: 135-151.
- Schwepker Jr, C. H. (2001). “Ethical climate’s relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the saleforce”, **Journal of Business Research**, 54: 39-52.
- Schwepker Jr, C. H. and Hartline, M. D. (2005). “Managing the ethical climate of customer-contact service employees”, **Journal of Service Research**, 7 (4): 377-397.
- Serper, Ö. ve Aytaç, M. (2000). **Örnekleme**. (2. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Shafer, W. E. (2009). “Ethical climate, organizational-professional conflict and organizational commitment A study of Chinese auditors”, **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, 22 (7): 1087-1110.
- Shapira-Lishchinsky, O. and Rosenblatt, Z. (2009). “Perceptions of organizational ethics as predictors of work absence: A test of alternative absence measures”, **Journal of Business Ethics**, 88: 717-734.
- Suar, D. and Khuntia, R. (2004). “Does ethical climate influence unethical practices and work behavior”, **Journal of Human Values**, 10 (1): 11-21.
- Tsai, M.-T. and Huang, C.-C. (2008). “The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: A study of nurses in Taiwan”, **Journal of Business Ethics**, 80: 565-581.
- Valentine, S., Godkin, L. and Lucero, M. (2002). “Ethical context, organizational commitment, and person-organization fit”, **Journal of Business Ethics**, 41: 349-360.
- Victor, B. and Cullen, J. B. (1988). “The organizational bases of ethical climates”, **Administrative Science Quarterly**, 33: 101-125.

- Weber, J. and Seger, J. E. (2002). “*Influences upon organizational ethical subclimates: A replication study of a single firm at two points in time*”, **Journal of Business Ethics**, 41: 69-84.
- Weeks, W. A., Loe, T. W., Chonko, L. B. and Wakefield, K. (2004). “*The effects of perceived ethical climate on the search for sales force excellence*”, **Journal of Personnel Selling and Sales Management**, XXIV (3): 199-214.
- Wimbush, J. C., Shepard, J. M. and Markham, S. E. (1997). “*An empirical examination of the multi-dimensionality of ethical climate in organizations*”, **Journal of Business Ethics**, 16: 67-77.
- Yıldırım, M. H. ve Demirel, Y. (2009). “*Örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi: otomotiv yan sanayi çalışanlarına yönelik bir araştırma*”, **17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**. 21-23 Mayıs. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi: 585-589.
- Yozgat, U. ve Şişman, A. F. (2007). “*Yeniden yapılanma süreci ve bunun çalışanların iş tatmini ve örgüte bağlılıkları üzerindeki etkisi (bir kamu kurumunda araştırma)*”, **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**. 25-27 Mayıs. Sakarya: Sakarya Üniversitesi: 745-752.