

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ¹

Pınar KURD¹
Kocaeli Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Orcid ID: 0000-0002-4038-5350

Hatice GÜÇLÜ NERGİZ²
Kocaeli Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Orcid ID: 0000-0002-8848-7014

Sorumlu Yazar
E-mail: hg.nergiz@kocaeli.edu.tr

Geliş Tarihi: 20.12.2025
Kabul Tarihi: 18.03.2026

Özet

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışma, konaklama işletmelerinde insan kaynağının etkin yönetimi ve gönüllülük esasına dayalı rol ötesi davranışların geliştirilmesinde örgütsel destek algısının kritik önemine odaklanmaktadır. Araştırmada nicel araştırma yöntemi benimsenmiş ve bu doğrultuda oluşturulan anket tekniğiyle veriler toplanmıştır. Çalışma, İstanbul'daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan toplam 274 çalışan arasında uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde; betimsel istatistikler, güvenilirlik analizleri, grup karşılaştırma testleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla regresyon analizleri uygulanmıştır. Analiz sonuçları, algılanan örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bu davranışın tüm alt boyutları üzerinde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırma bulguları, turizm işletmelerinde çalışanların örgütlerinden gördükleri destek algısının güçlendirilmesinin, kuruma yönelik gönüllü katkıları ve rol ötesi davranışları artırmada temel bir belirleyici olduğunu göstermektedir. Bu yönüyle çalışma, konaklama sektöründeki insan kaynakları yönetimi uygulamalarına ve ilgili alanyazına katkı sunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Konaklama İşletmeleri, İstanbul

THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT IN HOSPITALITY BUSINESSES ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Abstract

The aim of this study is to examine the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behaviors among employees in hotel enterprises. The study focuses on the critical role of perceived organizational support in the effective management of human resources and in fostering voluntary extra-role behaviors in the hospitality industry. A quantitative research method was adopted, and data were collected through a questionnaire developed in line with this approach. The study was conducted with a total of 274 employees working in four- and five-star hotel establishments in Istanbul. In the analysis of the data, descriptive statistics, reliability analyses, group comparison tests, and regression analyses were employed to determine the relationships between variables. The results indicate that perceived organizational support has a positive and statistically significant effect on organizational citizenship behavior and all of its sub-dimensions. The findings reveal that strengthening employees' perceptions of organizational support in tourism enterprises is a key determinant in enhancing voluntary contributions and extra-role behaviors toward the organization. In this respect, the study contributes to human resource management practices in the hospitality sector as well as to the related literature.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Accommodation Businesses

¹ Çalışma Pınar KURD'un Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda Doç. Dr. Hatice Güçlü Nergiz danışmanlığında tamamlanan "Konaklama işletmelerinde algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

1. GİRİŞ

Turizm, emek yoğun yapısı gereği hizmet kalitesinde insan faktörünün temel belirleyici olduğu bir sektördür. Bu bağlamda, özellikle konaklama işletmelerinde artan rekabet ve yükselen hizmet standartları, yöneticilerin çalışanlarına değer vererek onların verimlilik ve motivasyonlarını en üst düzeyde tutmalarını zorunlu kılmaktadır. Otel işletmeleri ise kültürel çeşitliliğin yüksek olduğu, duygusal ve fiziksel taleplerin yoğunlaştığı stresli çalışma ortamları olarak öne çıkmaktadır (Alshaabani vd., 2021).

Bu dinamik yapı içerisinde çalışanların kurumlarından gördükleri destek, onların yalnızca görev tanımlarıyla sınırlı kalmayıp işletmeye gönüllü katkı sunmalarında kritik bir rol oynamaktadır. Nitekim otel çalışanlarının sergilediği örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD), yüksek kaliteli müşteri hizmeti sunmanın yanı sıra müşteri memnuniyeti ve sadakatini artırmanın da anahtarı olarak kabul edilmektedir (Yu vd., 2021; Wang vd., 2021).

Öte yandan, günümüzün rekabete dayalı konaklama piyasasında çalışanların “sessiz istifa” eğiliminden uzaklaşarak müşteri beklentilerini aşan gönüllü davranışlar sergilemeleri, işletmelerin sürdürülebilir başarısı ve hizmet farklılaştırması açısından stratejik bir zorunluluk haline gelmiştir (Karatepe vd., 2026). Ancak sektördeki katı iş tanımları ve yoğun operasyonel baskılar, çalışanların bu tür rol ötesi davranışlara katılımını sınırlayabilmektedir (Kloutsiniotis ve Mihail, 2020).

Bu noktada, bireyselleştirilmiş ilgi ve örgütsel destek, çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını güçlendirerek onları resmi sorumluluklarının ötesine geçmeye teşvik etmektedir (Klein ve Delegach, 2023). Bununla birlikte, literatürde destek algısının olumlu davranışsal çıktıları tetiklediği bilinmekle birlikte, Türkiye’nin önemli turizm destinasyonlarından biri olan İstanbul’daki dört ve beş yıldızlı oteller bağlamında bu ilişkinin güncel verilerle incelenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu doğrultuda mevcut çalışma, kurumsal desteğin çalışanlarda yarattığı karşılık verme mekanizmasını temel alarak algılanan örgütsel desteğin ÖVD üzerindeki etkisini İstanbul özelinde nicel bir yaklaşımla analiz etmeyi amaçlamaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)

Eisenberger vd. (1986: 500) algılanan örgütsel desteği (AÖD) “*örgütün çalışanın katılımına önem vermesi ve iyiliğini önemsemesine yönelik algılar ve çalışanları etkileyen faaliyetlerin örgütün gönüllü olarak gerçekleştirdiğine ilişkin duygular*” şeklinde tanımlamaktadır. Başka bir tanımlamaya göre algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüt tarafından değer görmeleri, iyi veya kötü zamanlarında yalnızlık hissetmeme ve örgütün desteğini hissetmeleri gibi beklentilerin giderilmesini ifade etmektedir. Bu beklentiler karşılandığında ise çalışanların örgütlerine karşı gönül bağı kurdukları (Turunç ve Çelik, 2010: 184), gereksinim duydukları desteğin örgüt tarafından karşılanması ile de çalışanların örgütün amaçları için daha fazla çalışmakta olduğu neticesi görülmektedir (Gülaydın, 2019: 8). Bu tanımlardan yola çıkılarak algılanan örgütsel destek kavramının örgütü ve çalışanları kapsadığı, çalışanların verdikleri hizmet karşısında almış oldukları ya da aldıklarını düşündükleri destek ile işlerini daha istekli yapma potansiyellerinin yüksek olduğu düşünülmektedir.

Örgütlerin çalışanlarına karşı destek vermesi, çalışanların örgüte yönelik daha fazla olumlu duygular beslemesine ve böylelikle örgüte olan bağlılıklarının artmasına neden olmaktadır (Çetin, Hazır ve Basım, 2013: 37). Güncel literatürde bu destek, çalışanların psikolojik kaynaklarını yenileyen ve onları kurum adına gönüllü çaba sarf etmeye motive eden stratejik bir unsur olarak ele alınmaktadır (Cheng vd., 2026; Karatepe vd., 2026). Çalışanların çeşitli iletişim kanalları aracılığı ile üst yönetimden kendilerinin değerli olduklarına dair mesaj, bilgi veya övgü almaları yüksek düzeyde örgütsel destek algılamalarına yol açmaktadır (İplik vd., 2014: 111). Bireyselleştirilmiş bu ilginin, özellikle modern konaklama işletmelerinde çalışanların kurumsal hedeflere olan adanmışlığını güçlendirdiği ve karşılık verme (reciprocity) mekanizmasını tetiklediği vurgulanmaktadır (Karatepe vd., 2026; McManus vd., 2025). Öte yandan çalışanlar, örgütün kendi katkılarına karşılık vermediğini ve ihtiyaç duydukları desteği sağlamadığını hissedersen, bu duruma işten ayrılarak veya performanslarını düşürerek karşılık verebilmektedirler (Kaya, 2012; Cheng vd., 2026). Algılanan örgütsel desteğin “örgütsel bağlılığı, iş doyumunu, iş performansını, örgütsel vatandaşlık davranışını” arttırdığı görülürken “işten ayrılma niyetini, örgütsel sinizmi ve stresi azalttığı” görülmektedir. Algılanan örgütsel desteğin; örgütsel bağlılık, iş doyum, iş performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi olumlu çıktıları artırdığı; buna karşın işten ayrılma niyeti, örgütsel sinizm ve stres düzeyini azalttığı görülmektedir (Genç, 2021: 740).

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD)

Organ (1988: 4) örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını “*kişilerin gönüllü olarak, biçimsel ödül sistemini dikkate almadan, örgütün bir bütün olarak fonksiyonlarını verimli bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olan davranışlar*” olarak tanımlarken, Elsteel (2021: 27) bireylerin görevlerinin dışında ve ötesinde gerçekleşen bir davranış olarak tanımlamaktadır. ÖVD, biçimsel olarak bir ödül sisteminde bulunmayan fakat örgütün işlevlerini yerine getirmesine yardımcı olan kişinin isteğine bağlı olarak yapmış olduğu (Özen İşbaşı, 2000: 4) görev ve iş tanımlarında uygulanabilir bir geçerliliği olmayan, ihmali halinde ise ceza gerektirmeyen kişisel bir tercih meselesi (Podsakoff vd., 2000: 513) olarak ifade edilmektedir.

Özdevecioğlu (2003: 118) örgütsel vatandaşlık davranışının gönüllü olarak yapıldığını ve yapılan bir işin ÖVD olabilmesi için davranışın niteliğinin oldukça önemli olduğunu vurgulamaktadır. Yapılan davranış örgüt ve örgüt çalışanları açısından olumlu sonuç veriyor ve diğer çalışanlar tarafından kabul ediliyorsa bu davranış ÖVD’dir. Bu nedenle örgüt içerisinde gönüllü olarak yapılan her davranış ÖVD değildir.

Alan yazın incelendiğinde iş tatmini, adalet algısı, örgütsel bağlılık, lider desteği, kişisel özellikler, iş doyumu, örgütsel güven gibi faktörlerin ÖVD’ye etki ettiği görülmektedir (Çetin, 2011; Karaman ve Aylan 2012; Polat Dede, 2019; Yeşilyurt ve Koçak 2014).

Literatürde genellikle ÖVD’nin olumlu sonuçları üzerinde durulmuş olsa da olumsuz sonuçları da bulunmaktadır. Örneğin işletmeye katılan yeni bir çalışana eski çalışanın yardıma bulunması veya çok fazla iş yükü olan çalışana yardımcı olunması işletme açısından her zaman olumlu bir sonuç olarak görülmektedir. Fakat vatandaşlık davranışları sergileyen o çalışanların sorumlu oldukları işlerini aksatmalarına, beklenen performansı yerine getirememelerine ya da arkadaşları ile uyum içerisinde çalışamamalarına sebep olabilmektedir. Bu örnekten hareketle, sergilenen bir örgütsel vatandaşlık davranışının aynı anda hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar doğurabildiği görülmektedir (Özdemir, 2020: 50). ÖVD’yi fazla bir şekilde gösteren çalışanlar asıl yapacakları işleri yapamayarak biçimsel rol davranışlarını yerine getirememekte ve örgüt içerisinde aksamalara sebebiyet vermektedir (Karaman ve Aylan, 2012: 46).

2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Literatürde ÖVD boyutları ile ilgili 1980’li yıllardan 2000’li yıllara kadar pek çok sınıflandırma yapılmıştır. İlk olarak Smith, Organ ve Near (1983) yaptıkları araştırma sonucunda ÖVD’nin boyutlarını genel uyumluluk ve diğergamlılık olarak 2 boyutta incelenmesi gerektiğini öne sürerken; Organ (1988) bu boyutları daha geniş bir şekilde ele alarak “diğergamlılık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdemlilik” olarak incelenmesi gerektiğini öne sürmüştür (Korkmaz, 2020: 48). ÖVD boyutları ile ilgili literatür incelendiğinde fikir ayrılıkları olduğu ve araştırmacıların farklı sınıflandırmalar yaptığı görülmektedir (Güçlü Nergiz, 2016: 225). Farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlar öne sürülmüş olsa da aslında bu boyutların birbirine benzer anlamlarda olduğu görülmektedir. Bu nedenle bu araştırmada literatürde en çok kabul görmüş olan Organ’ın 1988 yılında “diğergamlılık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdemlilik” olarak adlandırdığı boyutlandırmalar dikkate alınarak kısaca bir sonraki bölümde açıklanacaktır.

Diğergamlılık (Özgecilik): Diğergamlılık yapılan bazı çalışmalarda “özgecilik, yardımlaşma davranışı ya da diğerlerini düşünme” şeklinde de anılmaktadır. Örgüt içerisinde çalışan çalışanların, yardıma ihtiyacı olan diğer bir çalışana herhangi bir beklenti içerisine girmeden karşılıksız ve gönüllü olarak yapmış olduğu davranışlarının tümü diğergamlılık olarak ifade edilmektedir (Naytiyok, 2019: 1059).

Vicdanlılık: Çalışanların gerçekleştirmesi gereken rollerin ötesinde gönüllü olarak bir davranış ortaya koymaları ve en düşük bir beklentiden bile daha fazlasını yerine getirmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Polat, 2007: 71).

Nezaket: Örgüt içerisindeki iş yükümlülükleri sebebi ile karşılıklı olarak bireyler arasında olumlu yönde olan iletişimi kapsamaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 121). Polat (2007: 70) nezaket boyutunu, örgüt üyelerinin iş yüklerinden dolayı birbirleri ile sürekli etkileşim halinde olmaları, yaptıkları işlerden ve aldıkları kararlarda birbirlerini devamlı olarak bilgilendirmelerini içeren olumlu davranışların tümü şeklinde ifade etmektedir.

Centilmenlik: Özdevecioğlu’na (2003: 121) göre, örgüt içinde çalışanlar arasında gerginliğe sebebiyet verebilecek her türlü davranışın tolere edilmesi centilmenlik olarak tanımlanmaktadır. Ortaya

çıkan ya da çıkacak sorunlara karşı çalışanların nasıl tepkiler vereceği onların karakteristik özellikleri ile ilgilidir (Özdemir, 2020: 42).

Sivil Erdemlilik: Sivil erdemlilik bazı çalışmalarda “örgütsel erdem, erdemli olmak, örgütsel gelişmelere destek olmak” şeklinde de adlandırılmaktadır. Sivil erdemlilik, örgütteki bireylerin her türlü yenilik, iş yöntemi ve politikaları ile ilgilenerek bilgi sahibi olmalarını ve bu konular hakkında kendilerini geliştirmek için çaba göstermelerini ifade etmektedir (Yılmaz, 2010: 4). Jahangir vd., (2004: 79) sivil erdemlilik boyutunu örgütte ki komitelerde hizmet vermek ve faaliyetlere gönüllü olarak katılarak örgütün çıkarlarını düşünmek şeklinde tanımlamaktadır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

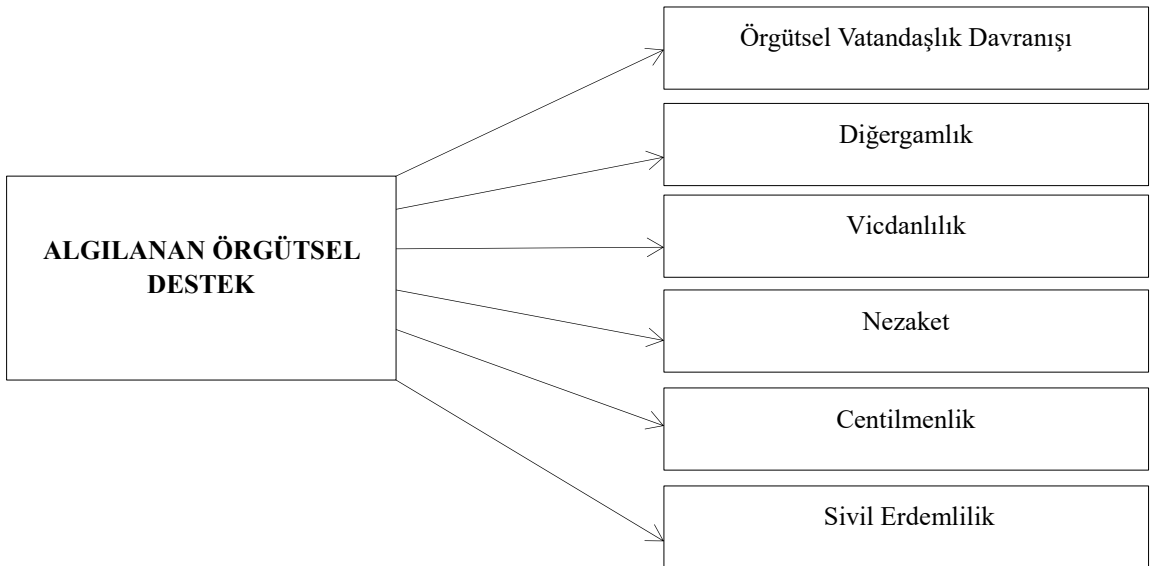
Bu araştırma ile İstanbul’da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışlarına olan etkisini ölçmek amaçlanmıştır. Turizm emek-yoğun ve insan unsurunun ana karakter olduğu bir sektördür. Bu bağlamda da turizm sektöründeki çalışanların örgütsel destek algılarının işletme içerisindeki davranışlarını etkileyeceği ve bir motivasyon aracı olabileceği ön görüldüğü için hem örgüt hem de çalışan açısından incelenmesi gereken bir konu oluşu araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırma alanı olarak İstanbul’da yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları belirlenmiştir. Bu nedenle analiz sonucunda elde edilen bulgular genele yorumlanmamalıdır. Anket uygulaması ve örnekleme ulaşma hususunda araştırmanın zaman ve maliyet açısından sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışma belirli bir zaman diliminde yürütülmüştür ve pandemi dönemine denk gelmesinden ötürü bazı otel işletmeleri anket uygulamasını kabul etmemiştir. Bu da araştırmanın örneklemini ve veri toplama sürecini zorlaştırmış olup, ulaşılabilirlik ele alındığında bu bağlamdaki işletmeler ile örneklem oluşturulmuştur.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Araştırmanın amacından hareketle araştırma modeli Şekil 1’de yer almaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırma modeli çerçevesinde, çalışanların örgütsel destek algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin mevcut durumu ortaya koymak amacıyla aşağıdaki araştırma soruları oluşturulmuştur.

- Çalışanların örgütsel destek algı düzeyleri nasıldır?
- Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyleri nasıldır?
- Çalışanların örgütsel destek algılarında demografik ve diğer özelliklerine ilişkin farklılık var mıdır?
- Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerinde demografik ve diğer özelliklerine ilişkin farklılık var mıdır?

Araştırma modeli ve araştırma sorularından yola çıkarak geliştirilen araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

Ana Hipotez:

H₁: Katılımcıların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

Alt Hipotezler:

H_{1a}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

H_{1b}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

H_{1c}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

H_{1d}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

H_{1e}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının sivil erdemlilik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.

3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Maliyet ve zaman kısıtlılığının yanı sıra pandemi dönemindeki saha uygulama zorlukları sebebiyle, evrenin tamamı yerine kolayda örneklem yöntemiyle belirlenen bir örneklem üzerinden veri toplanmıştır.

Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Bryman ve Cramer (2001) çalışmasında ki katılımcı sayısı-madde sayısı formülünden yararlanılmıştır. Formüle göre örneklem için yeterli sayının elde edilebilmesi için anket formundaki ölçek ifadelerinin (maddelerin) toplamının en az 5 en fazla 10 ile çarpılması gerekmektedir (Bryman ve Cramer, 2001). Araştırmada kullanılan anket formunda algılanan örgütsel destek ölçeği 10 ifadeden, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği 19 ifadeden toplamda 29 ölçek ifadesi bulunmaktadır. Buna göre en az 145 (29*5), en fazla 290 (29*10) örneklemin olması yeterli olacaktır. Bu doğrultuda kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen otel işletmelerine 450 anket formu dağıtılmış olup, bazı otel işletmelerine ise çevrimiçi olarak hazırlanmış anket formu mail yolu ile iletilmiştir. Dağıtılan anket formlarından 260 tanesine geri dönüş olmuş, hatalı olan 9 anket formu elenerek 251 adet anket formu elde edilmiştir. Mail yolu ile gönderilen çevrimiçi ankete ise sadece 23 çalışan geri dönüş yapmıştır. Tüm bu sonuçlardan sonra araştırmanın örneklemini anket formunu cevaplamış olan 274 otel işletmesi çalışanı oluşturmaktadır. Bu örneklem sayısının (N=274), yukarıdaki formülde yer alan “en az 5 katı” kuralını geçtiği için yeterli olduğu görülmektedir.

Anket formunun etik kurul izni için Kocaeli Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu’ndan 26.10.2021 tarih ve 122625 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır. Anket uygulamasını kabul eden İstanbul ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine 01.12.2021- 31.03.2022 tarihleri arasında anket formları dağıtılarak araştırma verileri toplanmıştır.

3.5. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Yapılan bu çalışmada, nicel yöntemlerden birisi olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketler araştırmacı tarafından işletmelere bırakılarak belirli bir süre sonra geri toplanmıştır. Aynı zamanda yeterli kişi sayısına ulaşmak amacı ile çevrimiçi anket formu hazırlanmış olup işletmelere mail yolu ile iletilmiştir. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde algılanan örgütsel destek ölçeğinin ifadeleri yer alırken ikinci bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin ifadeleri bulunmaktadır. Son bölümde ise 10 sorudan oluşan katılımcıların demografik ve diğer özelliklerine ait sorular yer almaktadır.

3.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmanın birinci bölümünde Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilmiş ölçek Turunç ve Avcı (2015) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Turunç ve Avcı’nın (2015) çalışmaları sonucunda Türkçeye uyarlayarak geçerlilik ve güvenilirliğini (Cronbach’s Alfa: 0,88) yapmış oldukları 10 ifadeden oluşan Algılanan Örgütsel Destek ölçeği yer almaktadır. Bu bölümdeki ifadeler için 5’li Likert tipi ölçek kullanılarak “1: Kesinlikle Katılmıyorum”, “2: Katılmıyorum”, “3: Kararsızım”, “4: Katılıyorum” ve “5: Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği için Basım ve Şeşen’in 2015 yılında iki ayrı çalışmadan (Vey ve Campbell, 2004; Williams ve Shiaw, 1999) yararlanarak Türkçeye uyarlayıp, geçerlilik ve güvenilirliğini (Cronbach’s Alfa: 0,94) yapmış oldukları

19 ifadeden ve 5 boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçekte yer alan boyutlar ve anket formunda boyutları temsil eden ifade numaraları şu şekildedir:

- 1-4-6-8-12. ifadeler Diğergamlılık boyutunu,
- 9-11-18. ifadeler Vicdanlılık boyutunu,
- 5-14-16. ifadeler Nezaket boyutunu,
- 3-15-17-19. ifadeler Centilmenlik boyutunu,
- 2-7-10-13. ifadeler Sivil Erdemlilik boyutunu ifade etmektedir.

Bu bölümdeki ifadeler için 5'li Likert tipi ölçek kullanılarak "1: Hiçbir Zaman", "2: Nadiren", "3: Bazen (Ara Sıra)", "4: Çoğunlukla", "5: Her zaman" şeklinde derecelendirilmektedir. Ölçeğin kullanımı için yazarlardan mail yolu ile izin alınmıştır.

3.7. Araştırmanın Pilot Çalışması

Anket formunda anlaşılmayan ifadeler olup olmadığını test etmek için 5.12.2021 tarihinde pilot çalışma yapılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile otel işletmesi çalışanı olan 80 kişiye anket dağıtılmış dağıtılan anket formlarından 51 tanesi doldurulmuştur. Pilot çalışma sonucunda katılımcılardan gelen sözlü geri dönüş ile AÖD ölçeğinde yer alan "Çalıştığım otel kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni yeni işe transfer etmektense işten çıkarmayı tercih eder", ifadesi yanlış anlaşılma sebebiyet verdiği için "Çalıştığım otel kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni işten çıkarmayı tercih eder" şeklinde düzenlenmiştir.

Araştırmada kullanılan 10 ifadeden oluşan Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği'nin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha katsayısı 0,743 olarak hesaplanmıştır. Sosyal bilimlerde genel kabul gören ve Sekaran (2003) tarafından önerilen 0,70 'kabul edilebilir' alt sınırının üzerinde yer alan bu sonuç, ölçeğin iç tutarlılığının yeterli düzeyde olduğunu ve verilerin güvenilir bir yapı sergilediğini kanıtlamaktadır (Kılıç, 2001). %95 güven düzeyi ve %5 hata payı aralığında elde edilen bu değer, ölçeğin araştırma grubunda tutarlı ölçümler yapabildiğini göstermektedir (Kılıç, 2001: 47). Algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan 6 ve 9. ifadeler olumsuzdur. Pilot çalışmasında bu ifadeler ters kodlama yapılmamıştır. Bu nedenle 6. ifade silindiğinde Cronbach's Alpha değeri 0,812, 9. ifade silindiğinde ise 0,819 sonucunu vererek güvenilirlik oranını daha da arttırmaktadır. 19 ifadeden oluşan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin pilot çalışması sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,868 olarak çıkmıştır. Bu sonuç ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

3.8. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizi için IBM SPSS Statistics 26 paket programı kullanılmıştır. Veri analizine geçilmeden önce, ölçeklerde yer alan ters kodlanmış maddeler kontrol edilerek gerekli dönüştürme işlemleri yapılmıştır. Pilot çalışmada ters kodlamaya ihtiyaç duyulmadığı belirtilmiş olsa da asıl veri setinde analizlerin doğruluğunu sağlamak amacıyla tüm maddeler aynı yöne (olumluya) çevrilmiş ve veriler analize hazır hale getirilmiştir.

Analiz sürecinde ilk olarak frekans ve yüzde analizleri ile demografik profil belirlenmiştir. Ardından ölçeklerin güvenilirlik düzeylerini saptamak amacıyla Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmış; aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri incelenmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini test etmek amacıyla yapılan betimsel istatistiklerde çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları hesaplanmış, değerlerin $\pm 1,5$ (veya ± 2) aralığında olduğu görülerek verilerin normal dağılım sergilediği saptanmıştır. Gruplar arası farkları belirlemek için Bağımsız Örneklem t-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA); AÖD'nin ÖVD ve boyutları üzerindeki etkisini test etmek için ise Basit Doğrusal Regresyon analizi uygulanmıştır.

4. BULGULAR

4.1. Katılımcıların Demografik ve Diğer Özelliklerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde katılımcıların demografik ve diğer özelliklerine ait bulgular yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eğitim durumları gibi demografik ve diğer özelliklerine ait bulgulara Tablo 1'de yer verilmektedir.

Araştırmaya katılanların 132'sinin kadınlardan 142'sinin erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde 120'sinin 21-29 yaş arası, 102'sinin 30-39 yaş arası olduğu görülmektedir. Medeni durumlarına ilişkin bilgiler incelendiğinde 110 katılımcının evli, 164 katılımcının ise bekâr olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında çoğunluğun lise (N: 88) ve lisans (N:73) düzeyinde 11 kişinin ise lisansüstü eğitim düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların 154'ü turizm eğitimi alırken 120'sinin turizm eğitimi almadığı

görülmektedir. Katılımcıların çalışmış oldukları departmanlara göre incelendiğinde 67'sinin kat hizmetleri, 52'sinin yiyecek içecek, 33'ünün mutfak departmanlarda çalıştıkları görülmektedir. Katılımcıların 231'i personel pozisyonunda görev yapmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik ve Diğer Özellikleri

Demografik Değişkenler	Katılımcı sayısı (n=274)	Yüzde (%)	Demografik Değişkenler	Katılımcı sayısı (n=274)	Yüzde (%)
Cinsiyet			Bölüm		
Kadın	132	48,2	Ön büro	38	13,9
Erkek	142	51,8	Kat hizmetleri	67	24,5
Yaş			Satış-Pazarlama	18	6,6
20 yaş ve altı	13	4,7	Muhasebe	14	5,1
21-29 yaş	120	43,8	Halkla İlişkiler	3	1,1
30-39 yaş	102	37,2	Teknik hizmetler	15	5,5
40 yaş ve üstü	39	14,2	İnsan Kaynakları	1	,4
Medeni Durum			Yiyecek İçecek	52	19,0
Evli	110	40,1	Mutfak	33	12,0
Bekâr	164	59,9	Sağlık Kulübü ve Spa	24	8,8
Eğitim Durumu			Satın alma/depo	7	24,5
İlköğretim	46	16,8	Diğer	2	,7
Lise	88	32,1	Turizm Eğitimi Alma Durumu		
Ön Lisans	56	20,4	Evet	154	56,2
Lisans	73	26,6	Hayır	120	43,8
Lisansüstü	11	4,0	Turizm Sektöründe Çalışma Süresi		
Çalışılan Pozisyon			1 yıl ve daha az	48	17,5
Genel müdür / GM yardımcısı	2	,7	2-5 yıl arası	103	37,6
Departman müdürü	16	5,8	6-9 yıl arası	87	31,8
Şef	25	9,1	10 yıl ve üzeri	36	13,1
Personel	231	84,3	Bulundukları İşletmede Çalışma Süreleri		
Aylık Gelir			1 yıl ve daha az	122	44,5
2000 TL ve altı	13	4,7	2-5 yıl arası	114	41,6
2001-4000 TL	83	30,3	6-9 yıl arası	34	12,4
4001-6000 TL	132	48,2	10 yıl ve üzeri	4	1,5
6001 TL ve üzeri	46	16,8			

Katılımcıların aylık gelir durumları incelendiğinde 13'ünün 2000 TL ve altında, 83'ünün 2001-4000 TL arasında, 132'sinin 4001-6000 TL arasında ve 46'sının 6001 TL ve üzerinde gelir elde ettikleri görülmektedir. (Araştırma Ocak-Nisan ayları arasında yapılmıştır. Bu nedenle ocak ayında toplanan 80 anketin maaş aralığı çoğunlukla 2001- 4000 TL iken şubat ayından sonra asgari ücretin artması sebebi ile toplanan çoğu anketin maaş aralığı 4001-6000 TL şeklinde değişmiştir. Buradan hareketle katılımcıların çoğunluğunun asgari ücret ve üzerinde maaş aldıkları söylenebilmektedir). 103 katılımcının 2-5 yıl arasında turizm sektöründe çalıştığı görülürken 36 katılımcının 10 yıl ve daha fazla sürede turizm sektöründe çalıştıkları görülmektedir. Hâlihazırda bulunmuş oldukları işletmelerde ki çalışma süreleri incelendiğinde 122'sinin 1 yıl ve daha az sürede, 114'ünün 2-5 yıl arasında, 34'ünün 6-9 yıl arasında, 4'ünün 10 yıl ve üzerinde çalıştıkları sonucuna ulaşılmaktadır.

4.2. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Güvenilirlik bir ölçeğin taşıması gereken özelliklerden birisidir ve “bir ölçme aracıyla aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerde elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığını” göstermektedir. Ölçeklerin güvenilirliğinin tespit edilmesinde yaygın olarak Cronbach's Alfa güvenilirlik kat sayısı kullanılmaktadır (Kılıç, 2001: 47). Kısaca güvenilirlik analizi ile ölçeklerin tutarlığı ölçülmektedir. Cronbach's Alpha değeri 0 ile 1 arasında bir değer almakta ve bu değer 1'e doğru yaklaştıkça

güvenilirlik derecesi artmaktadır. Tablo 2’de ölçeklere ait yapılan güvenilirlik analize ilişkin bilgiler ve normallik testine ait bulgular yer almaktadır.

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri sonucunda; 10 maddeden oluşan Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ölçeğinin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,745; 19 maddeden oluşan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) ölçeğinin ise 0,868 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu değerler, her iki ölçeğin de yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğunu ortaya koymaktadır (Nunnally, 1978).

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizine ve Normallik Testine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Cronbach’s Alpha Katsayısı	İfade Sayısı	Çarpıklık Katsayısı	Basıklık Katsayısı
Algılanan Örgütsel Destek	0,745	10	-0,510	0,749
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	0,868	19	-0,500	0,155

Verilere parametrik testlerin uygulanabilmesi için öncelikle normal dağılım varsayımının karşılanması gerekmektedir. Bu doğrultuda, verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları incelenmiştir. Literatürde, bu değerlerin -2 ile +2 arasında yer alması verilerin normal dağılım sergilediğinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (George ve Mallery, 2010). Yapılan analizler neticesinde (Bkz. Tablo 2), AÖD ölçeğine ilişkin çarpıklık katsayısı -0,510, basıklık katsayısı 0,749; ÖVD ölçeğine ait çarpıklık katsayısı -0,500 ve basıklık katsayısı 0,155 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen katsayıların referans aralıkta yer alması nedeniyle verilerin normal dağılım gösterdiği sonucuna varılmış ve analiz sürecinde parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

4.3. T-Testi Analizine Ait Bulgular

T testi, karşılaştırılan iki ortalamanın birbirlerinden farklı olup olmadığını göstermek için kullanılmaktadır (Gegez, 2019: 267). AÖD ve ÖVD değişkenlerinin cinsiyet, medeni durum ve turizm eğitimi alma durumları açısından farklılık olup olmadığı T testi ile analiz edilmiştir. Yapılan bağımsız T-testi sonuçları Tablo 3’te yer almaktadır.

Tablo 3. T Testine İlişkin Bulgular

Değişkenler	Faktörler		Ortalama	F	p
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK	Cinsiyet	Kadın	3,71	2,19	0,140
		Erkek	3,76		
	Medeni Durum	Evli	3,73	0,015	0,904
		Bekâr	3,74		
	Turizm EğitimiAlma Durumu	Evet	3,80	2,57	0,110
		Hayır	3,65		
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	Cinsiyet	Kadın	4,13	5,72	0,17
		Erkek	4,16		
	Medeni Durum	Evli	4,08	4,03	0,46
		Bekâr	4,18		
	Turizm Eğitimi Alma Durumu	Evet	4,190	0,489	0,000
		Hayır	4,09		

Cinsiyet faktörüne göre algılanan örgütsel destek değişkeninde anlamlı farklılık ($p>0,05$) olmadığı görülürken, örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin cinsiyet faktörüne göre farklılık göstermediği ($p>0,05$) görülmektedir. Bu bulgu, otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarının cinsiyetten bağımsız olarak benzerlik gösterdiğine işaret etmektedir.

Katılımcıların medeni durum faktörüne göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Yapılan T testi sonucunda medeni durum faktörüne göre algılanan örgütsel destek değişkeninde anlamlı farklılık ($p>0,05$) olmadığı görülürken, örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin medeni durum değişkenine göre farklılık göstermediği ($p>0,05$) görülmektedir.

Katılımcıların turizm eğitimi alma durumlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($t=4,85$; $p<0,000$).

4.4. Anova Testine Ait Bulgular

İkiden fazla grubu olan değişkenlerin farklılık gösterip göstermediğini test etmek için Anova testi kullanılmaktadır (Gegez, 2019: 268). Yaş, eğitim durumu, gelir durumu gibi faktörlerin AÖD ve ÖVD açısından farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Farklılık bulunan durumlarda ise bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla LSD testi yapılmıştır. Yapılan Anova testi sonuçları Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Anova Testi Sonuçları

DEĞİŞKENLER		N	X	F	p	LSD
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK	Yaş	20 yaş ve altı	13	3,60		
		21-29 yaş arası	120	3,71		
		30-39 yaş arası	102	3,82		
		40 yaş ve üstü	39	3,64		
	Öğrenim Durumu	İlköğretim	46	3,81		
		Lise	88	3,65		
		Ön Lisans	56	3,80		
		Lisans	73	3,73		
		Lisansüstü	11	3,81		
	Departman	Ön büro	38	3,72		
		Kat hizmetleri	67	3,75		
		Satış pazarlama	18	3,78		
		Muhasebe	14	3,71		
		Halkla ilişkiler	3	3,96		
		Teknik hizmetler	15	3,52		
		İnsan kaynakları	1	4,80		
		Yiyecek içecek	52	3,72		
		Mutfak	33	3,87		
		Sağlık & Spa	24	3,51		
		Satın alma/Depo	7	3,85		
		Diğer	2	4,45		
	Pozisyon	Genel Müdür/GM yardımcısı (a)	2	3,15		
		Departman Müdürü (b)	16	4,11		
		Şef (c)	25	3,88		
		Personel (d)	231	3,70		
	Gelir	2000 TL ve altı	13	3,51		
		2001-4000 TL	83	3,67		
		4001-6000 TL	132	3,77		
		6001 TL ve üzeri	46	3,82		
	Turizmde Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	48	3,77		
		2-5 yıl arası	103	3,67		
		6-9 yıl arası	87	3,75		
		10 yıl ve üzeri	36	3,83		
	İşletmede Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	122	3,80		
		2-5 yıl arası	114	3,65		
		6-9 yıl arası	34	3,82		
		10 yıl ve üzeri	4	3,47		
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	Yaş	20 yaş ve altı	13	3,99		
		21-29 yaş arası	120	4,14		
		30-39 yaş arası	102	4,18		
		40 yaş ve üstü	39	4,11		

Öğrenim Durumu	İlköğretim	46	4,09	5,331	0,001	a-b a-c a-d
	Lise	88	4,07			
	Ön Lisans	56	4,21			
	Lisans	73	4,20			
	Lisansüstü	11	4,22			
Çalışılan Departman	Ön büro	38	4,04			
	Kat hizmetleri	67	4,12			
	Satış pazarlama	18	4,16			
	Muhasebe	14	4,07			
	Halkla ilişkiler	3	4,22			
	Teknik hizmetler	15	3,98			
	İnsan kaynakları	1	4,52			
	Yiyecek içecek	52	4,18			
	Mutfak	33	4,21			
	Sağlık & Spa	24	4,28			
	Satın alma/Depo	7	4,24			
	Diğer	2	4,36			
Çalışılan Pozisyon	Genel Müdür/GM yardımcısı	2	3,97			
	Departman Müdürü	16	4,21			
	Şef	25	4,13			
	Personel	231	4,14			
Gelir Durumu	2000 TL ve altı (a)	13	3,66			
	2001-4000 TL (b)	83	4,09			
	4001-6000 TL (c)	132	4,23			
	6001 TL ve üzeri (d)	46	4,12			
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	48	4,11			
	2-5 yıl arası	103	4,16			
	6-9 yıl arası	87	4,15			
	10 yıl ve üzeri	36	4,10			
İşletmede Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	122	4,20			
	2-5 yıl arası	114	4,09			
	6-9 yıl arası	34	4,12			
	10 yıl ve üzeri	4	4,03			

Tablo 4'te sunulan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde; yaş, öğrenim durumu, çalışılan departman, pozisyon ve çalışma süreleri açısından hem Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) hem de Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0,05$). Bu bulgu, söz konusu demografik özelliklerin destek algısı ve gönüllü rol ötesi davranışlar üzerinde belirleyici bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Buna karşın, gelir durumu değişkeni açısından ÖVD puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F = 5,331$; $p = 0,001$). Analiz sonucunun anlamlı çıkması üzerine, farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre; 2000 TL ve altı gelir grubuna sahip katılımcıların ÖVD düzeylerinin ($\bar{X}=3,66$), diğer tüm gelir gruplarına kıyasla anlamlı derecede daha düşük olduğu görülmektedir. Bu sonuç, gelir düzeyindeki artışın çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini olumlu yönde etkilediğine işaret etmektedir. Öte yandan, gelir durumunun AÖD düzeyleri üzerinde ise anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür ($p = 0,245$).

4.5. Regresyon Analizine Ait Bulgular

Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir veya daha çok bağımsız değişken arasındaki etkiyi tespit etmek amacı ile en yaygın kullanılan istatistiksel bir analiz yöntemidir (Gegez, 2019: 246). Bağımsız değişken olan algılanan örgütsel desteğin bağımlı değişken olan örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları üzerindeki etkisinin incelenmesi amacı ile basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve sonuçları tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 5. Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi

Model	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	2,662	0,179		14,885	0,000
AÖD	0,397	0,047	0,455	8,417	0,000
*bağımlı değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı R: 0,455 R ² : 0,207 Anova F: 70,842 Anova Sig: 0,000					

Tablo 5’te sunulan regresyon analizi sonuçlarına göre; algılanan örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır ($p=0,000$; $\beta=0,455$). Elde edilen bulgular, çalışanların sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarındaki değişimin %20,7’sinin ($R^2=0,207$) örgütsel destek algısı tarafından açıklandığını göstermektedir. Bu doğrultuda, araştırmanın temel önermesini oluşturan H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6. Algılanan Örgütsel Desteğin Diğergamlılık Üzerindeki Etkisi

Model	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	3,208	0,209		15,314	0,000
AÖD	0,283	0,055	0,296	5,116	0,000
*bağımlı değişken: Diğergamlılık R: 0,296 R ² : 0,088 Anova F: 26,178 Anova Sig: ,000					

Tablo 6’da algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan diğergamlılık üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=0,000$; $\beta=0,296$) olduğu görülmektedir. Çalışanların diğergamlılık boyutu üzerinde % 0.88’lik ($R^2= 0,088$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “Katılımcıların örgütsel destek algılarının diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır”, şeklindeki H_{1a} hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 7. Algılanan Örgütsel Desteğin Vicdanlılık Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	2,307	0,269		8,561	0,000
AÖD	0,448	0,071	0,357	6,303	0,000
*bağımlı değişken: Vicdanlılık R: 0,357 R ² : 0,127 Anova F: 39,725 Anova Sig: 0,000					

Algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan vicdanlılık üzerindeki etkisinin sonuçları Tablo 7’de yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=0,000$; $\beta=0,357$) olduğu görülmektedir. Çalışanların vicdanlılık boyutu üzerinde % 12,7’lik ($R^2=0,127$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “Katılımcıların örgütsel destek algılarının vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır”, şeklindeki H_{1b} hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 8. Algılanan Örgütsel Desteğin Nezaket Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit*	3,306	0,234		14,110	0,000
AÖD	0,289	0,062	0,273	4,676	0,000
*bağımlı değişken: Nezaket R: 0,273 R ² : ,074 Anova F: 21,869 Anova Sig: ,000					

Tablo 8’de algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan nezaket üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=0,000$; $\beta=0,273$) olduğu görülmektedir. Çalışanların nezaket boyutu üzerinde % 0.72’lik ($R^2=0,074$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “Katılımcıların örgütsel destek algılarının nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır”, şeklindeki H_{1c} hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 9. Algılanan Örgütsel Desteğin Centilmenlik Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	B	Standart Hata	Beta	T	P
Sabit*	2,280	00,250		9,123	0,000
AÖD	0,467	,066	0,395	7,085	0,000
*bağımlı değişken: Centilmenlik R: 0,395 R ² : 0,156 Anova F: 50,200 Anova Sig: 0,000					

Tablo 9’da algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan centilmenlik üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=0,000$; $\beta=0,395$) olduğu görülmektedir. Çalışanların centilmenlik boyutu üzerinde %15,6’lık ($R^2= 0,156$) bir kısmın örgütsel destek algılarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “Katılımcıların örgütsel destek algılarının centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır”, şeklindeki H_{1d} hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 10. Algılanan Örgütsel Desteğin Sivil Erdemlilik Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	B	Standart Hata	Beta	T	P
Sabit*	2,145	0,236		9,088	0,000
AÖD	0,513	0,062	0,447	8,236	0,000
*bağımlı değişken: Sivil Erdemlilik R: 0,447 R ² : 0,200 Anova F: 67,833 Anova Sig: 0,000					

Tablo 10’da algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan sivil erdemlilik üzerindeki etkisinin sonuçları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin sivil erdemlilik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi ($p=0,000$; $\beta=0,447$) olduğu görülmektedir. Çalışanların sivil erdemlilik boyutu üzerinde %20’lik ($R^2=0,200$) bir kısmın örgütsel destek algılarına ait olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda “Katılımcıların örgütsel destek algılarının sivil erdemlilik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır”, şeklindeki H_{1e} hipotezi desteklenmiştir.

4.6. Hipotezlerin Kabul-Red Durumları

Tablo 11’de araştırma sonucundaki bulgulara göre hipotezlerin kabul-red durumları gösterilmektedir.

Tablo 11. Hipotez Sonuçları

HİPOTEZLER	SONUÇ
H₁: Katılımcıların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Kabul Edildi
H_{1a}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının diğergamlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Kabul Edildi
H_{1b}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Kabul Edildi
H_{1c}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Kabul Edildi
H_{1d}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Kabul Edildi
H_{1e}: Katılımcıların örgütsel destek algılarının sivil erdemlilik boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır.	Kabul Edildi

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektörü, emek yoğun yapısı nedeniyle üretim sürecinde insan faktörünün belirleyici olduğu sektörlerin başında gelmektedir. Yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren turizm işletmelerinin sürdürülebilir başarı elde edebilmeleri, çalışanlarına verdikleri değer ve onların görüşlerini dikkate almalarıyla yakından ilişkilidir. Bu bağlamda, çalışanların örgütlerinden algıladıkları desteğin artmasıyla birlikte, rol tanımlarının ötesine geçen davranışlar sergileyerek işletmeye katkı sağlayacakları öngörülmektedir.

Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütleri tarafından ne ölçüde değer gördüklerine ve örgütün zor koşullarda dahi kendilerinin yanında olacağına ilişkin algılarını ifade etmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ise çalışanların herhangi bir zorunluluk olmaksızın, gönüllülük esasına dayalı olarak örgütün yararına sergiledikleri rol ötesi davranışların tümünü kapsamaktadır. Alanyazında, örgütsel destek algısının güçlü olduğu durumlarda çalışanların örgüte yönelik olumlu tutum ve davranışlarının arttığı; destek algısının zayıf olduğu durumlarda ise bu eğilimin azaldığı vurgulanmaktadır. Örgüt tarafından sağlanan algısal desteğin, çalışanların görev tanımları dışında olumlu davranışlar sergilemelerine zemin hazırladığı ve bu durumun aidiyet duygusu, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını güçlendirdiği ifade edilmektedir.

Bu araştırmada, İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma bulguları değerlendirildiğinde, katılımcıların çoğunluğunun erkek, 21–29 yaş aralığında, bekâr, lise mezunu ve turizm eğitimi almış bireylerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların büyük bir kısmının yönetici pozisyonunda olmayan alt kademe çalışanlar olduğu, asgari ücret ve üzerinde gelir elde ettikleri belirlenmiştir. Çalışılan departmanlar açısından ise kat hizmetleri, yiyecek-içecek ve ön büro departmanlarının ağırlıkta olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların turizm sektöründeki çalışma sürelerinin genellikle 2–5 yıl arasında olduğu, mevcut işletmelerinde ise çoğunlukla 1 yıl ve daha az ya da 2–5 yıl arasında çalıştıkları görülmektedir. Bu durum, turizm sektöründe insan ilişkilerinin yoğun olması, sorunlara hızlı çözüm gerektirmesi ve dinamik çalışan ihtiyacının bulunması gibi nedenlerle yöneticilerin daha genç yaş grubunu tercih ettiklerini düşündürmektedir. Ayrıca sektörün 7/24 hizmet sunması ve gece çalışma sistemine sahip olması nedeniyle erkek ve bekâr çalışanların ağırlıkta olduğu öngörülmektedir. Katılımcıların yaklaşık %44'ünün turizm eğitimi almamış olması, işletmeler açısından potansiyel bir dezavantaj oluşturmakta; bu durumun önüne geçilebilmesi için hizmet içi eğitim programlarının önemini ortaya koymaktadır.

Algılanan örgütsel destek düzeyine ilişkin bulgular, çalışanların genel olarak orta düzeyde bir destek algısına sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Çalışanların, işletmelerinin iş memnuniyetlerine önem verdiğini düşünmelerine karşın, olası kriz durumlarında iş güvencesine yönelik güven algılarının görece zayıf olması; turizm sektörünün mevsimsellik, yüksek işgücü devri ve istihdam sürekliliğine ilişkin yapısal belirsizlikleriyle ilişkilendirilebilir. Bu durum, örgütsel desteğin çalışanlar tarafından yalnızca mevcut çalışma koşulları çerçevesinde değil, aynı zamanda uzun vadeli güven ve istikrar beklentileri doğrultusunda değerlendirildiğini göstermektedir. Nitekim Salleh vd. (2024) tarafından gerçekleştirilen çalışmada insancıl liderlik ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmesine karşın, algılanan örgütsel desteğin bu ilişki üzerindeki aracılık rolünün istatistiksel olarak anlamlı bulunmaması, örgütsel desteğin bağlama ve örgütsel koşullara bağlı olarak farklı işlevler üstlenebileceğine işaret etmektedir. Buna karşın, mevcut araştırma bulguları, algılanan örgütsel desteğin yalnızca mevcut memnuniyet düzeyiyle sınırlı kalmadığını; çalışanların örgüte uyum sağlamaları ve sürdürülebilir performans sergilemeleri üzerinde de belirleyici bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Bu bulgular, Ramirez vd. (2025) tarafından konaklama sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırma ile de örtüşmektedir. Söz konusu çalışmada, algılanan örgütsel desteğin iş stresi ile örgütsel bağlılık arasındaki olumsuz ilişkiyi istatistiksel olarak anlamlı düzeyde zayıflatmış ve bu bağlamda düzenleyici bir değişken rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Bu sonuç, örgütsel desteğin yalnızca olumlu tutum ve davranışları teşvik etmekle kalmayıp, aynı zamanda olumsuz çalışma koşullarının etkisini dengeleyici bir mekanizma olarak işlev gördüğünü göstermesi bakımından önem taşımaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin bulgular ise çalışanların yüksek düzeyde vatandaşlık davranışı sergilediklerini ortaya koymaktadır. Özellikle nezaket ve diğergamlık boyutlarının daha yüksek ortalamalara sahip olması, çalışanların yardımlaşmaya dayalı, olumlu iletişim kuran ve önleyici davranışlar sergileyen bir çalışma kültürüne sahip olduklarını göstermektedir. Bu bulgular, alanyazındaki bazı çalışmalarla örtüşmekle birlikte, bazı araştırmalardan farklı sonuçlar ortaya koyması açısından dikkat çekicidir.

Demografik değişkenler açısından elde edilen bulgular, algılanan örgütsel desteğin yalnızca çalışılan pozisyona göre anlamlı biçimde farklılaştığını göstermektedir. Alt kademe çalışanlarının üst kademe çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde örgütsel destek algılamaları, beklenti düzeylerinin ve örgütten talep ettikleri destek türlerinin farklılığı ile açıklanabilir. Üst kademe çalışanların sorumluluk ve beklentilerinin daha yüksek olması, destek algılarının görece düşük düzeyde şekillenmesine neden olabilmektedir. Bu bulgu, örgütsel destek algısının çalışanların örgütteki konumlarına göre değişkenlik

gösterebileceğini ortaya koymaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı açısından ise cinsiyet, medeni durum ve gelir düzeyine göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Erkeklerin, bekârların ve gelir düzeyi yüksek olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha yüksek düzeyde sergilemeleri, çalışanların bireysel sorumluluk algıları ve çalışma koşullarına uyum düzeyleriyle ilişkilendirilebilir. Cinsiyet ve kıdem gibi demografik değişkenlerin örgütsel davranışlar üzerindeki etkisinin her araştırmada tutarlı sonuçlar vermemesi, bu değişkenlerin etkisinin bağlamsal ve sektörel koşullara göre farklılaşabildiğini göstermektedir. Bu bağlamda, mevcut araştırmanın bulguları, örgütsel vatandaşlık davranışlarının yalnızca bireysel özelliklerden değil, aynı zamanda örgütsel koşullar ve algılanan destek düzeylerinden de önemli ölçüde etkilendiğini ortaya koyarak alanyazına katkı sağlamaktadır.

Araştırmanın temel odağını oluşturan regresyon analizi sonuçları, algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) üzerinde belirleyici bir role sahip olduğunu istatistiksel olarak doğrulamaktadır. Bu bulgu, Chiang ve Hsieh (2012) ile İplik vd. (2014) tarafından konaklama sektörü özelinde ulaşılan sonuçlarla paralellik göstererek, desteğin gönüllü davranışları tetikleyen en temel öncüllerden biri olduğunu teyit etmektedir. Sosyal Değişim Teorisi çerçevesinde değerlendirildiğinde; çalışanların gördükleri desteğe kuruma yönelik gönüllü katkılarla karşılık verdikleri yönündeki McManus vd. (2025) tespiti, İstanbul'daki otel işletmelerinde de karşılık bulmaktadır.

Özellikle yüksek rekabetin ve iş yükünün yoğun olduğu günümüz konaklama piyasasında, örgütsel desteğin çalışan refahını korumada kritik bir tampon mekanizması oluşturduğunu savunan Cheng vd. (2026), bulgularımızın güncel önemini vurgulamaktadır. Analiz sonuçlarımızda görülen pozitif yönlü etki, sadece yerel literatürle (Akgündüz ve Çakıcı, 2015; Aydoğan ve Deniz, 2018) sınırlı kalmamakta; aynı zamanda konaklama sektöründe örgütsel desteğin rol ötesi davranışları kamçılayan stratejik bir kaynak olduğunu ileri süren Karatepe vd. (2026) çalışmasıyla da tam bir uyum sergilemektedir. Sonuç olarak ulaşılan bu kanıtlar, otel çalışanlarının sergiledikleri yüksek düzeydeki nezaket ve diğergamlık davranışlarının, örgüt tarafından sunulan değer algısından bağımsız olmadığını göstermektedir. Bu doğrultuda kabul edilen tüm hipotezler, yöneticilerin çalışan performansını ve bağlılığını artırmak için destekleyici bir örgütsel iklim inşasına odaklanmaları gerektiğini bilimsel bir temelde ortaya koymaktadır.

Araştırma kapsamında elde edilen ampirik bulgular ile ulaşılan teorik sonuçlar bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirildiğinde; konaklama işletmelerindeki yönetsel süreçlere ve sektörel uygulamalara ışık tutması amacıyla aşağıdaki stratejik öneriler geliştirilmiştir:

Örgütsel Desteğin Teşviki: Turizm işletmelerinde yöneticilerin, çalışanların katkılarını değerli bulduklarını ve refahlarını önemsediklerini hissettirecek uygulamalar geliştirmesi kritik önem taşımaktadır. Algılanan örgütsel desteğin artırılması, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını (ÖVD) tetikleyerek örgütsel bağlılığın güçlenmesine doğrudan katkı sağlayacaktır.

Destek Mekanizmalarının Çeşitlendirilmesi: İşletmelerde adil ödüllendirme, destekleyici yönetim tarzı ve iş-özel yaşam dengesini gözetken politikalar uygulanması, çalışanların örgütü "destekleyici" bir yapı olarak algılamasını sağlayarak hizmet kalitesine olumlu yansıyacaktır.

Mevcut araştırmanın kapsamı ve elde edilen bulgular ışığında; alanyazındaki boşlukları doldurmak ve örgütsel davranış dinamiklerini farklı perspektiflerden değerlendirmek amacıyla gelecekte yapılacak bilimsel çalışmalar için şu araştırma önerileri geliştirilmiştir:

Kapsam ve Çeşitlilik: Mevcut araştırma yalnızca İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlıdır. Gelecekteki çalışmaların farklı coğrafi bölgelerde, farklı yıldız statülerindeki konaklama tesislerinde veya turizm dışındaki farklı sektörlerde gerçekleştirilmesi, bulguların genellenebilirliği açısından önem arz etmektedir.

Mevsimsel Analiz: Veri toplama sürecinin Aralık–Mart döneminde gerçekleştirilmiş olması araştırmanın kısıtlılıklarından biridir. İleride yapılacak çalışmalarda verilerin farklı sezonlarda (yüksek ve düşük sezon) toplanması, bulguların mevsimsel etkilerden arındırılmasına ve karşılaştırmalı analizler yapılmasına olanak sağlayacaktır.

Yaklaşım: Bu araştırmada algılanan örgütsel destek değişkeni tek boyutlu olarak ölçülmüştür. Gelecek araştırmalarda kavramın çok boyutlu yapısının dikkate alınması, örgütsel destek ile ÖVD arasındaki ilişkinin derinlemesine anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Değişken Çeşitliliği: Algılanan örgütsel destek ve ÖVD arasındaki ilişkide iş tatmini, tükenmişlik, örgütsel sinizm veya işten ayrılma niyeti gibi farklı aracı veya düzenleyici değişkenlerin modele dahil edilmesi, alanyazın için zengin bir perspektif sunacaktır.

KAYNAKÇA

- Akgündüz, Y., & Çakıcı, A. C. (2015). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisinde örgütsel stresin aracılık rolü: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(2): 29-41.
- Alshaabani, A, Naz, F, Magda, R, & Rudnák, I. (2021). Impact of perceived organizational support on OCB in the time of COVID-19 pandemic in Hungary: Employee engagement and affective commitment as mediators. *Sustainability*, 13, 7800
- Asgari, A, Mezginjad, S, & Taherpour, F. (2020). The role of leadership styles in organizational citizenship behavior through the mediation of perceived organizational support and job satisfaction. *Innovar*, 30, 87–98.
- Aydoğan, E., & Deniz, G. (2018). İşgörenlerin dışsal prestij ve örgütsel destek algısının pozitif örgütsel çıktılar üzerindeki etkisi: Butik otel işletmelerinde araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36(1), 17-37.
- Bryman A., & Cramer, D. (2001). *Quantitative data analysis with SPSS release 10 for Windows: A guide for social scientists*. Routledge.
- Cheng, T. M., Chen, M. T., Chu, Y. H., & Tsai, T. C. (2026). Solutions for understaffed hotels: Comparing the effects of perceived organizational support and perceived organizational leisure support. *International Journal of Hospitality Management*, 133, 104440.
- Chiang, C., & Hsieh, T. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior, *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180–190.
- Çetin, F. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi.
- Çetin, F., Hazır, K., & Basım N. (2013). Destekleyici örgüt kültürü ile örgütsel psikolojik sermaye etkileşimi: Kontrol odağının aracılık rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 31-52.
- Eisenberger, R., Huntingon, R., Hutchison S., & Sowa D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3), 500-507.
- Elsteel, A. İ. A. (2021). *Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Üzerine Etkisi: Libya'da Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kastamonu Üniversitesi.
- Gegez, A. E. (2019). *Pazarlama Araştırmaları*. İstanbul: Beta Yayınları.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 Update* (10. Basım). Boston: Pearson
- Güçlü Nergiz, H. (2016). Turizm sektöründe örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine bir değerlendirme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(27), 217-247.
- Gülaydın, M. (2019). *Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyonkocatepe Üniversitesi.
- İplik, E., İplik F. N., & Efeoğlu İ. E. (2014). Çalışanların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(12), 110-122.
- Jahangir, N., Akbar, M. M., & Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, *BRAC University Journal*, 1(2), 75-85.
- Jehanzeb, K. (2020) Does perceived organizational support and employee development influence organizational citizenship behavior? Person–organization as a moderator. *Eur J Train Dev*, 44, 637–657.
- Karaman, A., & Aylan, S. (2012). Örgütsel vatandaşlık. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 35- 48.
- Karatepe, O. M., Akhtar, M. W., Zhang, Q., & Usman, M. (2026). From service to strain: The dual-edged sword of organizational citizenship behavior directed towards customers and its impact on employee outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 134, 104587.
- Kaya, B. (2012). *Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama işletmelerinde Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi.
- Kılıç, S. (2001). Cronbach'ın alfa güvenilirlik katsayı. *Journal of Mood Disorders*, 6(1), 47-48.
- Klein, G., & Delegach, M. (2023). Charismatic leadership is not one size fits all: The moderation effect of intolerance to uncertainty and furlough status during the COVID-19 pandemic. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 30(3), 297-313.
- Kloutsiniotis, P. V., & Mihail, D. M. (2020). The effects of high performance work systems in employees' service-oriented OCB. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102610.
- Korkmaz, V. (2020). *Algılanan Örgüt İkliminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi.

- Mcmanus, H., Dundon, T., & Lavelle, J. (2025). "Workin for a Livin": Mediating the role of perceived support, work engagement, and organizational citizenship behavior in the hospitality sector. *International Jjournal of Hospitality Management*, 126, 103983.
- Naytiyok, S. (2019). Otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansı üzerine etkisi: Sivas ilinde bir uygulama, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(2), 1057-1076.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.
- Özdemir, G. (2020). *Örgütsel Güvenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karabük Üniversitesi.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), 117-135.
- Özen İşbaşı, J. (2000). *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi.
- Podsakoff, P. M., MacKensize S. B., Paine, J. B., & Bachrach D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical an empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Polat Dede, N. (2019). Örgütsel vatandaşlık davranışı: Kuramsal bir çalışma. *Ekonomi, İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 294-304.
- Polat, S. (2007). *Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kocaeli Üniversitesi.
- Ramirez, L., & Chen, Y. (2025). Perceived organizational support as a moderator between job stress and organizational commitment: Evidence from hospitality sector. *International Journal of Hospitality Management*, 114(1), 102491.
- Salleh, R. M., Hossam Al Halbusi, Bassim Al-Ghazali, & Kevin Williams. (2024). Humanistic leadership and organization commitment among delivery riders: Mediating role of perceived organization support. *The AI Revolution: Driving Business Innovation and Research*, 525, 1043–1054.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business, A Skill-Building Approach* (4. Basım). John Wiley & Sons.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, Y. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Turunç, Ö., & Avcı, U. (2015). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: iş stresinin aracılık rolü. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1), 43-63.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 184-206.
- Vey, M. A., & Campbell, J. P. (2004). In.role or extra.role organization al citizenship behavior: Which are we measuring?, *Human Performance*, 17(1), 119-135.
- Wang, Y. C., Xu, S. T., & Ma, E. (2021). Serve perfectly, being happier: A perfectionistic perspective on customer-driven hotel employee citizenship behavior and well-being. *International Journal of Hospitality Management*, 96, 102984.
- Williams, S., & Shiaw, W. T. (1999). Mood and organizational citizenship behavior: The effects of positive affect on employee OCB intentions. *The Journal of Psychology*, 133(6), 656 668.
- Yeşilyurt, H., & Koçak, N. (2014). İş doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin otel işletmeleri açısından incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 303-324.
- Yılmaz, K. (2010). Kamu ortaöğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili görüşleri. *Öndokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(1), 1-16.
- Yu, J., Park, J., & Hyun, S. S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(5), 529-548.