

## Algılanan Örgüt İkliminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma\*

(The Effect of Perceived Organizational Climate on Organizational Citizenship Behavior: A Research on Hotel Employees)

Volkan KORKMAZ<sup>a</sup> Yasin KELEŞ<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Samsun, Türkiye [korkmaz.vv@gmail.com](mailto:korkmaz.vv@gmail.com)

<sup>b</sup> Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Samsun, Türkiye [yasin.keles@omu.edu.tr](mailto:yasin.keles@omu.edu.tr)

### MAKALE BİLGİSİ

### ÖZET

#### Anahtar Kelimeler:

Turizm  
Örgüt İklimi  
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Gönderilme Tarihi 9 Kasım 2020

Revizyon Tarihi 19 Ocak 2021

Kabul Tarihi 14 Mart 2021

#### Makale Kategorisi:

Araştırma Makalesi

**Amaç** – Bu araştırmanın amacı, işgörenlerin örgüt iklimi algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini belirlemektir.

**Yöntem** – Araştırma nicel bir araştırma olup, veriler Antalya'nın Belek bölgesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 412 işgörene anket uygulanarak elde edilmiştir. Anket örgüt iklimi ölçeği, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği ve demografik bilgilerden oluşmaktadır. Elde edilen veriler korelasyon ve regresyon analizleri ile test edilmiştir.

**Bulgular** – Analizler sonucunda, algılanan örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarındaki değişimlerin %38,4'ünün örgüt ikliminden kaynaklandığı; örgüt ikliminin işgörenlerin en fazla vicdanlılık davranışlarına yön verdiği ortaya konulmuştur.

**Tartışma** – İşgörenlerin algıladıkları örgüt ikliminin, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin tespit edildiği bu araştırma, ilgili alanyazında daha önceden yapılan araştırmalarla tutarlılık göstermektedir. Ayrıca söz konusu etki Rensis Likert'in yönetim sistemleri ve McGregor'un X-Y kuramları ile açıklanabilir. İşgörenlerin algıladıkları olumlu örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde artırdığı sonucu, otel yöneticilerinin verimliliği artırmak için olumlu örgüt iklimi oluşturması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords:

Tourism  
Organizational Climate  
Organizational Citizenship Behavior

Received 9 November 2020

Revised 19 January 2021

Accepted 14 March 2021

#### Article Classification:

Research Article

**Purpose** – The purpose of this research is to determine the effect of employees perception of organizational climate on their organizational citizenship behavior.

**Design/methodology/approach** – The research is a quantitative research and the data were obtained by applying a questionnaire to 412 employees working in five-star hotel establishments in Antalya Belek region. The survey consists of organizational climate scale, organizational citizenship behavior scale and demographic information. The obtained data were tested with correlation and regression analysis.

**Results** – As a result of the analysis, it has been determined that perceived organizational climate has a significant effect on organizational citizenship behavior. According to this, it has been revealed that 38.4% of the changes in the organizational citizenship behaviors of the employees were caused by the organizational climate and the organizational climate mostly gave direction the conscientiousness behavior of the employees.

**Discussion** – This research, in which the organizational climate perceived by employees has a significant effect on organizational citizenship behavior, is consistent with previous researches in the relevant literature. Additionally, the aforementioned effect can be explained by Rensis Likert's management systems and McGregor's X-Y theories. The result that the positive organizational climate perceived by the employees increases the organizational citizenship behavior positively reveals the necessity for hotel managers to create a positive organizational climate to increase efficiency.

\*Bu çalışma Volkan KORKMAZ'ın Doç. Dr. Yasin KELEŞ danışmanlığında tamamlanan "Algılanan Örgüt İkliminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

#### Önerilen Atf/ Suggested Citation

Korkmaz, V., Keleş, Y. (2021). Algılanan Örgüt İkliminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (1), 520-534.

## GİRİŞ

21. yüzyılda teknolojideki ve tüketici satın alma davranışlarındaki değişiklikler, işletmeleri yoğun rekabet ortamına taşımıştır. İşletmelerin bu yoğun rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmeleri ve rekabet avantajı sağlayabilmeleri doğru politika ve yönetim uygulamalarına bağlıdır. Bu yönetim uygulamalarının en önemlilerinden biri de insan kaynakları yönetimidir. Her ne kadar teknolojideki gelişmeler üretim sektöründe insan kaynağına olan ihtiyacı azaltmış olsa da bu durum turizm gibi müşteriler ile yüz yüze iletişimin yoğun olduğu hizmet sektöründe insana olan ihtiyacın önüne geçememektedir. Bu yüzden insan kaynaklarının doğru yönetilmesi turizm işletmeleri için büyük öneme sahiptir. Dördüncü sanayi devrimi ile birlikte bazı otel işletmelerinde robot teknolojileri kullanılmaya başlanmıştır. Fakat bir robot insanın yapabileceği tüm işlemleri yerine getirse bile duyguları olmadığı için karşısındaki müşteriye insanın verdiği sıcaklık ve samimiyet duygusunu yansıtamayacaktır. Turizm sektöründe bir işletmenin verimliliğini ve performansını etkileyen en önemli unsurlardan biri işgörenlerin tutum ve davranışlarıdır. İşgörenlerin müşteri ile iletişim sürecindeki güler yüzlü, samimi ve yardımsever tutumları, tüketicinin o işletmeyi tekrar tercih etmesinde ve müşteri bağlılığının oluşturulmasında önemli bir etkidir. İşgörenlerin bu tutum ve davranışlarına etki eden en önemli unsur her örgütün kendine özgü olan özellikleridir. Bu doğrultuda örgütün tüm bu özelliklerini kapsayan, ilgili alanyazında “bireyler tarafından algılanabilen ve onların davranışlarını etkileyebilen özellikler dizisi” olarak tarif edilen örgüt iklimi kavramı ön plana çıkmaktadır (Litwin ve Stringer, 1968:1).

Örgüt iklimi, kaynağını Hawthorne Araştırmalarından (1924- 1932) almaktadır (Zhang ve Lui, 2010: 189). Western Electric şirketinin, fabrikalarındaki işgörenlerin verimliliklerine etki eden unsurları tespit edebilmek için başlattığı bu araştırmalarda, örgütün fiziksel özelliklerinin, çalışma koşullarının ve örgüt içindeki sosyal ilişkilerin verimliliğe olan etkisi araştırılmıştır. Uzun yıllar süren deneyler sonucunda işgörenlerin verimliliklerine etki eden en önemli unsurun örgüt ortamındaki informel ilişkiler (arkadaşlık, sevgi, moral vb.) olduğu ortaya çıkmıştır (Asunakutlu, 2001: 10) İşgörenlerin örgüt ortamı ve özellikleri ile ilgili algılarının pozitif olması işgörenlerde pozitif duygular oluşturarak hizmet kalitesine de yansıtacaktır.

Katz’a göre (1964) örgütlerin verimliliğinde resmi iş tanımlarının ötesine geçen işgörenlerin önemi oldukça fazladır. Katz (1964), bir örgütün başarıya ulaşabilmesi için üç tür davranış olduğunu öne sürmektedir. Bunlardan ilki, bireylerin örgüte katılmaya ve kalmaya karar vermeleridir. İkincisi, bireylerbelirlenen rollerini güvenilir bir şekilde yerine getirmelidir. Son davranış türünde ise bireyler Katz’ın “ekstra rol davranışları” olarak adlandırdığı belirlenmiş rol tanımlarının ötesine geçerek “yenilikçi” ve “kendiliğinden” davranışları sergilemelidirler. Bireylerin, görev tanımlarının dışında gönüllü olarak sergiledikleri bu davranışlar ilgili alanyazında “örgütsel vatandaşlık” davranışları olarak ifade edilmektedir (Ackfeldt ve Coote, 2005: 152). Çalıştığı örgütü her yerde savunan, yenilikçi, görev tanımlarına bağlı kalmayıp işletme yararına olacak her şeyde sorumluluk alabilen, huzurlu bir çalışma ortamının oluşması için çaba gösteren işgücüne sahip olan işletmeler rekabet avantajında her zaman öndedirler. Dolayısıyla işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemesindeki en önemli unsurlardan biri de örgütün algılanan iklimidir. Turizm işletmelerinde insan etkileşimlerinin yoğunluğu, ortaya çıkan öngörülmemiş sorunların giderilmesi, örgütsel vatandaşlık davranışının sergilenme sıklığı ile en aza indirilebilir. Bu durumda turizm işletmeleri için örgüt iklimi, örgütsel vatandaşlık davranışını destekleyici bir biçimde şekillenmelidir. Bu araştırmada otel işletmesi işgörenlerinin örgüt iklimi algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeylerine etkisi incelenmiştir.

### 1. Örgüt İklimi

Örgüt iklimi (Öİ) konusunda temel kaynaklardan biri olarak kabul edilen bir çalışmada (Litwin ve Stringer, 1968: 1) kavram; örgütteki bireyler tarafından doğrudan veya dolaylı olarak algılanan, bireylerin motivasyonlarını ve davranışlarını etkileyen çalışma ortamındaki bir dizi ölçülebilir özellik olarak tanımlanmıştır. Forehand ve Gilmer (1964: 362) ise örgüt iklimini; örgütleri birbirinden ayırt etmeye yarayan, zamanla değişikliğe uğramayan, süreklilik gösteren ve örgüt içindeki bireylerin davranışlarını etkileyen örgüt özellikleri olarak tanımlamışlardır.

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere örgüt iklimi ile ilgili ortak görüş; örgütteki bireyler tarafından algılanabilen ve bireylerin davranışlarına etki eden örgüte hâkim olan özelliklerdir. Örgütlerde sağlıklı bir iklimin hâkim olması halinde bireylerin örgütsel davranışlarının da olumlu yönde olması kaçınılmazdır. Genel olarak örgüt

iklimi ile ilgili yapılan çalışmalar, örgütlerinde olumlu bir iklimin var olduğunu düşünen bireylerin, örgüte yönelik olumlu davranışlar sergileyeceği görüşünden yola çıkmaktadır.

## 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD), örgütün biçimsel olmayan yanıyla ilgilidir. ÖVD' nin temelleri ilk olarak Chester Barnard'ın (1938) örgüt sistemlerinin doğasını incelemesiyle atılmıştır (LePine vd., 2002). Barnard, örgütlerdeki resmi ve gayri resmi sistemleri tanıyan ilk kişi olmuştur. ÖVD araştırmalarının temelinde Barnard'ın erken dönem çalışmaları olsa da aslında kavram Katz ve Kahn' ın (1966: 1) rol tanımlarının ötesine geçerek "yenilikçi" ve "kendiliğinden" davranışları "ekstra rol davranışları" olarak adlandırması ile önem kazanmıştır. Katz ve Kahn' ın (1966) bu düşüncelerinden yola çıkarak Organ (1988: 4) ÖVD' ni "resmi sistem tarafından açıkça kabul edilmeyen, ancak toplamda örgütün etkin işleyişini teşvik eden ihtiyari davranışlar" olarak tanımlamıştır. Diğer bir deyişle, çalışanların kendilerinden beklenenin ötesine geçen ve kuruluşun ödül sistemi tarafından tanınmayan gönüllü eylemleridir. Örgütsel vatandaşlık davranışları resmi iş sözleşmelerinde veya iş tanımında belirtilmemiştir, zorunlu değildir ve çalışanlar vatandaşlık davranışı göstermediği için cezalandırılmaz (Raub, 2008: 180). Finkelstein ve Penner'e (2004: 383) göre, ÖVD, meslektaşlarına ve genel olarak örgüte yardımcı olmak amacıyla çalışanların sergilediği ekstra rol davranışlarıdır. Örgütler tarafından dayatılmaz ve teşvik edilemezler (Organ vd., 2006: 1). Konovsky ve Pugh (1994: 658) örgütsel vatandaşlık davranışını "görev tanımlarının üstünde ve ötesinde olan ve bu nedenle isteğe bağlı olan örgütün resmi ödül yapısı bağlamında ödüllendirilmeyen çalışan davranışları" olarak tanımlamışlardır. Diğer bir deyişle, çalışanların kendilerinden beklenenin ötesine geçen ve kuruluşun ödül sistemi tarafından tanınmayan gönüllü eylemler olarak da tanımlanabilir.

Literatürde 1980'lerden 2000'lere kadar örgütsel vatandaşlık davranışlarının 2 boyuttan başlayıp 7 boyuta kadar sınıflandırması mevcuttur (Podsakoff vd., 2000). Ancak ilgili alanyazın incelendiğinde genellikle özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi olmak üzere beş boyutta ele alındığı dikkat çekmektedir (Organ ve Konovsky, 1989; Niehoff ve Moorman, 1993; Neuman ve Kickul, 1998; Basım ve Şeşen, 2006; Bolat ve Bolat, 2008; Keleş, 2009; Keleş ve Pelit, 2009; Yeşiltaş vd., 2011; Baytok ve Ergen, 2013; Günlük vd., 2017). Özgecilik; işgörenin mesai arkadaşına gönüllü olarak iş ile ilgili problemlerde yardımcı olma ve bilgi paylaşımını içeren davranışlar olarak ifade edilebilir (Yıldız, 2015). Vicdanlılık; işgörenin kimse tarafından izlenmediği anlarda bile rol gereklerinin ötesinde davranarak (Fahr vd., 2004: 242) işlerini suiistimal etme imkanı olsa dahi özverili bir şekilde işini yapması (Demir, 2006: 34; Güven, 2006: 27), iş harici zamanından ödün vererek gönüllü olarak mesaiye kalması ve bu davranışının karşılığında fazla mesai ücreti talep etmemesi gibi (Gök, 2007: 14) örgüt yararına olan davranışların tümü olarak tanımlanabilir (Smith vd., 1983: 662). Nezaket ise; işgören kaynaklı sorunların diğer işgören haklarını ihlal etmeden çözüme kavuşturmaya yönelik gönüllü olarak gerçekleştirilen davranışlardır (Podsakoff vd., 2000: 516-517). Bir diğer boyut olan centilmenlik; örgütteki işgörenlerin örgüt içerisinde problem yaratabilecek her türlü olumsuz durumdan kaçınma (Podsakoff vd., 2000: 518; Schnake ve Dumler, 2003: 284) olarak tanımlanabilir. Son boyut olan üyelik erdemi; örgütteki işgörenlerin örgütle ilgili sorunlar karşısında sorumluluk bilincinde olması, gönüllü olarak sorunların çözümüne destek olması ve örgütle bütünleşmesi üzerine odaklanmaktadır (Graham, 1991: 255; Kidder, 2002: 638; Demir, 2006: 28; Acar, 2006: 9; Güven, 2006: 28; Özcan vd., 2012: 2).

## 3. Örgüt İkliminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisi

Örgüt iklimi, bireylerin çalışma ortamlarının özelliklerine ilişkin algılarını ve duygusal tepkilerini yansıtır (James vd., 1978; James ve Sells, 1981; Glisson ve James, 2002). Bireylerin örgüt iklimi algılarının olumlu olduğu durumlarda; iş tatmini (Pritchard ve Karasick, 1973; Schnake, 1983; Pope ve Stremmel, 1992), örgütsel bağlılık (Welsch ve LaVan, 1981; Guzley, 1992; Permarupan vd., 2013), örgütsel performans (Lawler vd., 1974; Akbaba ve Altındağ, 2016; Shanker vd., 2017) ve motivasyon (Litwin ve Stringer, 1968; Özkul, 2013; Tataroğlu, 2017) gibi olumlu sonuçlar ortaya çıkarken; örgüt iklimi algısının olumsuz olması durumunda ise devamsızlık, çatışma, tükenmişlik ve stres gibi verimliliğe olumsuz etki eden davranışlar ortaya çıkmaktadır (Özkanan, 2009; Aktaş, 2009; Yaprak, 2009; Zeybek, 2010; Küçüksarı, 2012; Öktem ve Kızıltan, 2012; Özden, 2013; Yücel, 2014; Apipalakul ve Kummoon 2017; Demirez ve Tosunoğlu, 2017; Jallow, 2017).

Örgüt iklimi algısı birey davranışlarının belirleyicisidir (Çekmecelioğlu, 2005: 25; Türen vd., 2014: 173). Büte (2011: 119), algılanan olumsuz örgüt ikliminin; kişiler arası sorunlara, görevi suiistimal etmeye ve dürüst olmama gibi etik olmayan davranışlar üzerinde anlamlı etkiler olduğunu ifade etmiştir. Olumsuz örgüt iklimi

algısının hakim olduğu örgütlerde işgörenler üretkenlik dışı davranışlar sergileme eğilimindedirler fakat olumlu örgüt iklimi algısının hakim olduğu örgütlerde işgörenler bu ortamın varlığının sürdürülebilmesi için gönüllü çabalarda bulunurlar. Olumlu örgüt iklimi işgörenleri gönüllü davranışlar sergilemeye motive eden bir unsurdur (Maamari ve Messarra, 2012). Bu gönüllü davranışların ortaya çıkmasındaki en önemli faktör ise işgörenlerin moral düzeyidir (Çelik, 2007: 156). İşgörenlerin moral düzeyi örgütün özelliklerine göre değişiklik gösterebilmektedir. Örgütlerin mevcut yapısı, bireysel sorumluluk tanıyabilme düzeyi, destek, samimiyet, ödüllendirme, çatışma ortamı ve hedeflerin netliği gibi birçok faktörün işgörenlerin gönüllü davranışları üzerinde etkisi vardır (Murugesan vd., 2013).

Örgütün yapısı işgörenler arasındaki ilişkiyi, iletişimi ve güç mesafesini etkiler (Çelik, 2007: 163). Güç mesafesi; hiyerarşi, ast-üst ilişkisi ve eşitlik gibi öğeleri kapsayan, işgören davranışlarını etkileyen bir kavramdır. İşgörenlerin gönüllü davranışlar sergileyebilmesi için sorunlarını rahatça yöneticilerine dile getirebilecekleri bir örgüt ortamının yaratılması önemlidir (Çelik, 2007: 163). Güç mesafesinin yüksek olduğu dikey örgüt yapılarında işgörenlerin sorunlarının çözümü hiyerarşiden dolayı yatay örgütlere göre daha uzun sürer. Bu durum işgörenlerin moral düzeylerini etkileyerek gönüllü davranışlar sergilemelerine engel teşkil eder (Erdoğan, 1996: 242). Düşük güç mesafesi ve yatay örgüt yapısının bulunduğu örgütlerde yönetici ve işgörenler arasında daha iyi ilişkiler gelişir ve bu da çalışanları işlerinin ötesinde performans göstermeye teşvik eder.

Örgüt hedeflerinin netliği, gönüllü davranışlar üzerinde önemli bir etkisi olan bir diğer önemli husustur. Hu ve Liden (2011) açık hedeflerin, işgörenlerin verimliliğinde ve yardımsever davranışlarında etkili olduğunu belirtmektedirler. Aynı zamanda bireylere tanınan kişisel sorumluluk, çalışma isteğinin artmasına neden olur. Kişisel sorumluluğun yüksek olduğu ortamlarda, işgörenler kabiliyetlerinin en yüksek seviyesinde çalışırlar ve yenilikçi gelişmeler konusunda gönüllü davranırlar (Graham, 2000: 73). Somech ve Bogler'e (1999) göre, şirketin karar alma sürecine katılan çalışanlar işteki rollerinde daha büyük sorumluluklar göstermektedir. Greasley vd., (2005) de katılımın rol dışı davranış üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedirler. Özerkliğin ve dolayısıyla kişisel sorumluluğun yüksek olduğu ortamlarda, işgörenler kabiliyetlerinin en yüksek seviyesinde çalışırlar, kaliteyi denetlemeye gerek kalmadan yenilikçi gelişmeler konusunda gönüllü davranırlar (Graham, 2000: 73). Bu doğrultuda işgörenlerin örgüt içinde kendisi için belirlenen rol tanımlarının ötesinde gönüllü ve ekstra sergilediği davranışlar (Organ, 1997) olarak tanımlanan örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemelerinde olumlu örgüt iklimi algıları önem kazanmaktadır. İlgili alanyazında olumlu örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığına yönelik sonuçlara ulaşılan araştırmalara rastlamak mümkündür (Podsakoff vd., 2000; Samancı, 2006; Malçok, 2011; Bulut, 2012; Dinçer, 2013; Zahra vd., 2014; Kayar, 2015; Karataş, 2015; Erkan, 2017).

Örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini kuramlar ile açıklamak da mümkündür. Örneğin; Herzberg'in çift faktör kuramına göre işgörene duyulan saygı ve sunulan iş ortamı hijyen faktörleri olarak kabul edilmektedir. Bu faktörlerin belirli bir düzeyin altına düşmesi işgörenleri işten ve örgütten soğutarak olumsuz duygu ve davranışlara yönlendirebilir. Spector (1978), işgörenlerin işine sürekli karışıldığı ve fikirlerine saygı duyulmadığı örgüt ortamlarında işgörenlerin örgüte ve çalışma arkadaşlarına olan kızgınlıklarının artacağından bahsetmektedir. Böyle ortamlarda işgörenlerin olumsuz davranışlar sergilemesi muhtemel iken fikirlerine saygı duyulan bir ortamda çalışan işgörenler ise fazladan çalışma konusunda gönüllü davranırlar. Kendilerine değer verildiğini ve saygı duyulduğunu düşünen işgörenler daha mutlu olurlar. Böylece örgütleri ve çalışma arkadaşları için ellerinden geleni yaparlar. Likert'in yönetim sistemleri yaklaşımına göre Sistem 4' ün benimsendiği örgütlerde astlara duyulan güven, düşük güç mesafesi ve yatay hiyerarşiden dolayı işgörenlerin daha fazla vicdanlı davranışlar sergilemesi muhtemeldir. Argyris'in olgunlaşma kuramı ise olgun bireylerin aktif, bağımsız ve uzun dönem bakış açısına sahip olması örgütün uzun yıllar varlığını sürdürebilmesi için üyelik erdemi davranışları sergilemekte gönüllü olacağına işaret etmektedir. McGregor'un X ve Y kuramı da örgüt iklimi ve vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi açıklamaya yardımcı olabilir. X teorisine göre örgüt yöneticisi merkezi otoriteye ve otokratik liderliğe önem verirken Y teorisine göre yönetici demokratik liderlik tarzını benimser (Öge, 1996: 38). X teorisine göre bireyler doğası gereği az çalışırlar; hırslı değildirler; sorumluluk almaktan kaçarlar; bencil ve örgütsel ihtiyaçlara kayıtsızdırlar. Y teorisine göre ise bireyler uygun koşullar sağlanır ise sorumluluk almaktan kaçmazlar; örgütsel amaçları benimserler; iş yapmaktan ve sorumluluk almaktan kaçmazlar. X ve Y teorisi dikkate alındığında X örgütündeki bireylerin fazladan rol davranışları sergilemesi beklenemezken Y

örgütündeki işgörenlerin ise gönüllü davranışlar sergilemesi muhtemeldir. Çünkü bireylere güvenilen ve onlara kişisel sorumlulukların verildiği örgütlerde bireyler kendilerini daha çok o örgütün bir parçası olarak görür ve örgütün yararına olan tüm davranışları sergilemekte gönüllü olurlar. İşgörenlere tanınan insiyatif ve sorumluluk örgütün onlara duyduğu güveni ifade eder. Kendilerine güvenilen işgörenlerde erdemli davranışlar sergileme eğilimi gösterirler.

İşgören davranışlarının büyük önem taşıdığı turizm sektöründe olumsuz bir örgüt iklimi algısı işgörenlerde huzursuzluğa neden olacak ve örgüt tarafından beklenen işgören davranışlarının sergilenmesine de engel teşkil edecektir. Ayrıca sunulan hizmet kalitesini de büyük ölçüde etkileyecektir. İşgörenler tarafından sergilenen olumsuz tutum ve davranışlar müşterilere yansıtacağından bu durum işletmelerin varlığının sürdürülebilirliğine de doğrudan tehdit niteliğindedir. Fakat olumlu bir örgüt iklimi işgören davranışlarını olumlu yönde etkileyerek örgüt tarafından beklenen davranışların sergilenmesini kolaylaştıracak ve işgörenlerin kendiliğinden davranışlar sergilemesini de etkileyecektir. Emek yoğun olun turizm sektöründe ve sektörde turist-çalışan etkileşim sıklığının güne yayıldığı otel işletmelerinde bu husus farklı bir anlam kazanmaktadır. Bu düşünceden hareketle bu araştırmanın amacı örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini belirleyebilmektir. Bu amaç doğrultusunda geliştirilen araştırma hipotezleri aşağıda sunulmuştur:

**H1:** İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1a:** İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının özgecilik davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1b:** İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının vicdanlılık davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1c:** İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının nezaket davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1d:** İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının centilmenlik davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H1e:** İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının üyelik erdemi davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Araştırmanın devamında yöntem, bulgulara ve araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

## YÖNTEM

Yapılan araştırma nicel bir araştırma olup, veriler anket formu aracılığı ile elde edilmiştir. Anket örgüt iklimi ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçekleri ile demografik sorulardan oluşmaktadır. Katılımcıların örgüt iklimi algılarını ölçmek için Litwin ve Stringer (1968) tarafından örgütsel yapı, sorumluluk, ödüllendirme, risk, takım ruhu, destek, standartlar, çatışma ortamı ve örgütsel kimlik olmak üzere 9 boyut dikkate alınarak oluşturulan ve alanyazında yaygın olarak kullanılan (Toulson ve Smith, 1994; Mok ve Au-yeung, 2002; Keleş, 2008; Özdede, 2010; Arı, 2011; Bulut, 2012; Gerçeker, 2012; Tunçay, 2013; Uysal, 2013; Dinçer, 2013; Sönmez, 2014; Eryılmaz, 2014; Shaloot, 2016; Gün, 2016; Demirdöken, 2017; Sürmeli, 2018) ancak tek boyutta yada boyutlara ayrılmadan da değerlendirilen (Gayef, 2006; Demirez ve Tosunoğlu, 2017; Ertuğrul, 2018;) 38 ifadeden oluşan örgüt iklimi ölçeği kullanılmıştır. Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık davranışları ise Vey ve Campbell (2004) ile Williams ve Shiaw (1999)'ın ölçeklerinden yararlanarak Basım ve Şeşen (2006) tarafından Türkçeye uyarlanan; özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve üyelik erdemi olmak üzere 5 boyuttan ve 19 ifadeden oluşan ölçek ile tespit edilmiştir.

Araştırma evrenini, Antalya ili Serik ilçesinin Belek turizm bölgesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinin işgörenleri oluşturmaktadır. Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün (2020) verilerine göre Antalya ili Serik ilçesinde, 57 adet beş yıldızlı otel işletmesi, 27,827 oda ve 60,008 yatak sayısı ile hizmet vermektedir. Bahsi geçen bu otel işletmelerinde hali hazırda çalışan toplam işgören sayısına ulaşamadığı için oda ve yatak başına düşen işgören sayısı hesaplama formülünden yararlanılmıştır. Bu formüle göre Türkiye'deki 5 yıldızlı otel işletmelerinde yatak başına düşen işgören sayısı 0,59'dur (Keleş, 2014: 82). Serik'teki beş yıldızlı otellerin toplam yatak kapasiteleri (60,008) ve Türkiye'deki beş yıldızlı otellerde yatak başına düşen personel sayısı (0,59) dikkate alındığında Serik ilçesinde, 35.404 (60.008x0,59) işgörenin çalıştığı söylenebilir.

Araştırmada evrenin belirli sayıda birimden oluşması sonlu, sayılmayacak kadar çok birimden oluşmasına ise sonsuz evren denir (Lorcu, 2015: 14). Özellikle sosyal bilimlerdeki araştırmalarda evrenin tüm birimlerine ulaşmak çeşitli sebeplerden dolayı mümkün olmayabilir (Ural ve Kılıç, 2018: 30). Bu gibi durumlarda araştırmacının evrenin tamamına ulaşmaya çalışması yerine, onu temsil edebilecek yeteneğe sahip örneklem seçmesi zaman, maliyet ve mesafe gibi birçok yönden kolaylık sağlar (Lorcu, 2015: 14). Bu çalışmada Serik'teki beş yıldızlı otellerde tahmini 35,404 işgörenin çalıştığı varsayıma dayanarak evrenin tamamına ulaşmak

maliyet ve zaman açısından mümkün olmadığı için evreni temsil edebilme yeteneğine sahip örneklem alma yoluna gidilmiştir.

Evren hacminin büyüklüğü, değişkenlerin türü ve güven düzeyi dikkate alınarak ilgili alanyazında örneklem hacminin hesaplanmasına dair çeşitli formüller verilmiştir (Keleş, 2014: 83; Lorcu, 2015: 19; Coşkun vd., 2017: 144; Ural ve Kılıç, 2018: 42). Keleş (2014: 83) yaptığı araştırmada bu formüllerden birini kullanarak 10.000 ve üzeri işgörenin bulunduğu evrenlerde 384 işgörenin evreni temsil edebileceği sonucuna ulaşmıştır. Buna göre, 2019 yılında uygun örnekleme ile 13 otel işletmesine toplamda 600 anket formu dağıtılmıştır. Geri dönen 412 anket formu geçerli kabul edilip analize tabi tutulmuştur. Önceki araştırmalar ile geçerliliği ispat edilen ölçeklerin güvenilirlik katsayıları kabul edilebilir düzeydedir. İşgörenlerin ölçeklerdeki ifadelerle ilişkin yanıtlarının ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir. Örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi korelasyon ve regresyon analizleri ile test edilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri yüzde ve frekans analizi ile açıklanmış ve Tablo 1’de yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgileri

Demografik değişkenler	f	%	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	173	42,0
	Erkek	239	58,0
<b>Yaş grubu</b>	20 yaş ve altı	50	12,1
	21 - 25 yaş arası	154	37,4
	26 - 30 yaş arası	112	27,2
	31 - 35 yaş arası	54	13,1
	36 ve üzeri yaş	42	10,02
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	35	8,5
	Ortaöğretim (Lise)	198	48,1
	Önlisans	111	26,9
	Lisans	68	16,5
<b>Çalışılan departman</b>	Önbüro	57	13,8
	Yiyecek-İçecek	194	47,1
	Kat Hizmetleri	53	12,9
	Diğer	108	26,2
<b>İşletmede çalışma süresi</b>	5 yıl ve altı	369	89,6
	6-10 yıl arası	37	9,8
	11 yıl ve üzeri	6	1,5
<b>Sektörde çalışma süresi</b>	5 yıl ve altı	259	62,9
	6 -10 yıl arası	107	26,0
	11 yıl ve üzeri	46	11,2
<b>Aylık Gelir</b>	2000 ve altı	33	8,0
	2001-3000 TL arası	329	79,9
	3001 ve üzeri	50	12,1

Tablo 1’e göre, araştırmaya katılanların yarıdan fazlası erkek(%58,0) olup ve 21- 25 yaş arasındadır (%37,4). Katılımcıların %48,1’i lise, %26,9’u ise önlisans mezunudur. Katılımcıların çoğu kendi işletmesinde (%89,6) ve turizm sektöründe (%62,9) 5 yıldan daha az süredir çalışmaktadır. Aynı işletmede 6-10 yıl arası çalışan işgörenlerin oranı %9,8 iken, turizm sektöründeki işgörenlerin oranı ise %26,0’dır. 11 yıl ve daha fazla süredir turizm sektöründeki işgörenler, katılımcı grubunun %1,5’ ini oluşturmaktadır.

## BULGULAR

Bu kısımda ilk olarak örgüt iklimi ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki korelasyon analizi ile sunulmuş; örgüt iklimi ile örgütsel vatandaşlık davranışının geneli ve tüm alt boyutlarına ilişkin değerler Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2’ye göre, katılımcıların örgüt iklimi algılarının ortalaması 3,44, örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin ortalaması ise 3,75’tir. Katılımcıların en fazla sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu

Nezaket (3,87) iken az sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu ise Vicdanlılık (3,65) olmuştur.

**Tablo 2.** Örgüt İklimi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişisine Yönelik Korelasyon Analizi

	$\bar{x}$	s.s	1	2	3	4	5	6
<b>1.Örgüt İklimi</b>	3,44	0,54						
<b>2.Özgecılık</b>	3,77	0,86	<b>0,490**</b>					
<b>3.Vicdanlılık</b>	3,65	0,90	<b>0,510**</b>	0,406**				
<b>4.Nezaket</b>	3,87	0,90	<b>0,462**</b>	0,518**	0,471**			
<b>5.Centilmenlik</b>	3,70	0,85	<b>0,452**</b>	0,396**	0,508**	0,527**		
<b>6.Üyelik Erdemi</b>	3,72	0,85	<b>0,463**</b>	0,414**	0,506**	0,555**	0,582**	
<b>7.ÖVD Genel</b>	3,75	0,67	<b>0,620**</b>	0,754**	0,725**	0,781**	0,780**	0,792**

\*\* $p<0,001$

Tablo 2'ye göre, örgüt iklimi ile örgütsel vatandaşlık boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda örgüt iklimi ile örgütsel vatandaşlık davranışının özgecılık boyutu( $r=0,490$ ), vicdanlılık boyutu( $r=0,510$ ), nezaket boyutu ( $r=0,462$ ), centilmenlik boyutu ( $r=0,452$ )ve üyelik erdemi boyutu arasında ( $r=0,463$ ) orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır ( $p<0,001$ ). Tablo 2'ye göre örgüt ikliminin en fazla örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu ile ilişkili olduğu görülmektedir. Örgüt iklimi genel olarak korelasyon analizine tabi tutulduğunda, boyutlar arasındaki ilişkilerde gözlemlendiği gibi, örgüt iklimi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $r=0,620$ ). İlgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarındaki değişimlerin ne kadarının örgüt ikliminden kaynaklandığını belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizleri sonuçları Tablo 3, 4, 5, 6, 7 ve 8'de gösterilmiştir.

**Tablo 3.** Örgüt İklimi Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Davranışları Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	$b_j$	$s(b_j)$	t	p	R <sup>2</sup>	ANOVA
ÖVD genel	Sabit	1,125	0,166	6,783	0,000***	0,384	F=255,469
	Örgüt İklimi	0,762	0,048	15,983	0,000***		p=0,000***

\*\* $p<0,01$  \*\*\* $p<0,001$   $b_j$ : Katsayı  $S(b_j)$ : Standart Hata

Tablo 3'e göre, örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon modeli anlamlıdır ( $F=255,469$ ;  $p<0,001$ ). Basit doğrusal regresyon modeli aşağıdaki gibi hesaplanmıştır:

$$\text{Örgütsel vatandaşlık davranışı} = 1,125 + 0,762 \text{ Örgüt İklimi}$$

Tablo 3'teki belirtme katsayısı ( $R^2=0,384$ ) çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki değişimlerin%38,4'ünün algıladıkları örgüt ikliminden kaynaklanmaktadır. Bu durumda,"**H<sub>1</sub>**: İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde etkisi vardır." hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 4.** Örgüt İklimi Algısının Özgecılık Davranışları Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	$b_j$	$s(b_j)$	t	p	R <sup>2</sup>	ANOVA
Özgecılık	Sabit	1,107	0,237	4,661	0,000***	0,240	F=129,307
	Örgüt İklimi	0,776	0,068	11,371	0,000***		p=0,000***

\*\* $p<0,01$  \*\*\* $p<0,001$   $b_j$ : Katsayı  $S(b_j)$ : Standart Hata

Tablo 4’te örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışlarının özgecilik boyutu üzerindeki etkisine yönelik gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu ( $F=129,679$ ;  $p<0,001$ ) görülmektedir. Model aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

$$\text{Özgecilik} = 1,107 + 0,776 \text{ Öİ}$$

Tablo 4’teki belirtme katsayısı ( $R^2=0,240$ ), işgörenlerin özgecilik davranışları üzerindeki değişimlerin %24’ünün ( $R^2=0,240$ ) örgüt iklimi algılarına bağlı olduğunu göstermektedir. Bu durumda; “**H1a**: İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının özgecilik davranışları üzerinde etkisi vardır” hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 5.** Örgüt İklimi Algısının Vicdanlılık Davranışları Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	$b_j$	$s(b_j)$	$t$	$p$	$R^2$	ANOVA
Vicdanlılık	Sabit	0,726	0,247	2,940	0,003**	0,260	F=143,938
	Örgüt İklimi	0,582	0,071	11,997	0,000***		p=0,000***

\*\* $p<0,01$  \*\*\* $p<0,001$   $b_j$ : Katsayı  $S(b_j)$ : Standart Hata

Tablo 5’te de görüldüğü gibi, örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışlarının vicdanlılık boyutu üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon modeli anlamlı olup ( $F=143,938$ ;  $p<0,001$ ) aşağıdaki gibi hesaplanmıştır. .

$$\text{Vicdanlılık} = 0,726 + 0,582 \text{ Öİ}$$

Tablo 5’de belirtme katsayısı ( $R^2$ ), işgörenlerin özgecilik davranışları üzerindeki değişimlerin %26’sının ( $R^2=0,260$ ) örgüt iklimi algılarına bağlı olduğunu göstermektedir. Bu durumda; “**H1b**: İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının vicdanlılık davranışları üzerinde etkisi vardır.” hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 6.** Örgüt İklimi Algısının Nezaket Davranışları Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	$b_j$	$s(b_j)$	$t$	$p$	$R^2$	ANOVA
Nezaket	Sabit	1,227	0,254	4,840	0,000***	0,214	F=111,395
	Örgüt İklimi	0,769	0,073	10,554	0,000***		p=0,000***

\*\* $p<0,01$  \*\*\* $p<0,001$   $b_j$ : Katsayı  $S(b_j)$ : Standart Hata

Tablo 6’da görüldüğü gibi, örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışlarının nezaket boyutu üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon modeli anlamlı olup ( $F=111,395$ ;  $p<0,001$ ) aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

$$\text{Nezaket} = 1,227 + 0,769 \text{ Öİ}$$

Tablo 6’daki belirtme katsayısı ( $R^2$ ), işgörenlerin nezaket davranışları üzerindeki değişimlerin %21,4’ünün ( $R^2=0,214$ ) örgüt iklimi algılarına bağlı olduğunu göstermektedir. Bu durumda; “**H1c**: İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının nezaket davranışları üzerinde etkisi vardır.” hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 7.** Örgüt İklimi Algısının Centilmenlik Davranışları Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	$b_j$	$s(b_j)$	$t$	$p$	$R^2$	ANOVA
Centilmenlik	Sabit	1,273	0,240	5,313	0,000***	0,204	F=105,339
	Örgüt İklimi	0,707	0,069	10,263	0,000***		p=0,000***

\*\* $p<0,01$  \*\*\* $p<0,001$   $b_j$ : Katsayı  $S(b_j)$ : Standart Hata



Tablo 7’de görüldüğü gibi, örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışlarının centilmenlik boyutu üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon modeli anlamlı olup ( $F=105,339$ ;  $p<0,001$ ) aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

$$\text{Centilmenlik} = 1,273 + 0,707 \text{ Öİ}$$

Tablo 7’deki belirtme katsayısı ( $R^2$ ), işgörenlerin centilmenlik davranışları üzerindeki değişimlerin %20,4’ünün ( $R^2=0,204$ ) örgüt iklimi algılarına bağlı olduğunu göstermektedir. Bu durumda; “**H1a**: İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının centilmenlik davranışları üzerinde etkisi vardır.” hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 8.** Örgüt İklimi Algısının Üyelik Erdemi Davranışları Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	$b_j$	$s(b_j)$	$t$	$p$	$R^2$	ANOVA
Üyelik Erdemi	Sabit	1,224	0,239	5,111	0,000***	0,214	F=111,721
	Örgüt İklimi	0,728	0,069	10,570	0,000***		p=0,000***

\*\* $p<0,01$  \*\*\* $p<0,001$   $b_j$ : Katsayı  $S(b_j)$ : Standart Hata

Tablo 8’de görüldüğü gibi, örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışlarının üyelik erdemi boyutu etkisini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon modeli anlamlıdır ( $F=111,721$ ;  $p<0,001$ ). Model aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

$$\text{Üyelik Erdemi} = 1,224 + 0,728 \text{ Öİ}$$

Tablo 8’deki belirtme katsayısı ( $R^2$ ), işgörenlerin üyelik erdemi davranışları üzerindeki değişimlerin %21,4’ünün ( $R^2=0,214$ ) örgüt iklimi algılarına bağlı olduğunu göstermektedir. Bu durumda; “**H1e**: İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının üyelik erdemi davranışları üzerinde etkisi vardır.” hipotezi desteklenmiştir.

## SONUÇ ve TARTIŞMA

İşgörenlerin örgüt iklimi algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu belirleyebilmek amacı ile gerçekleştirilen bu çalışmada, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarındaki değişimlerinin %38,4’ünün algılanan örgüt ikliminden kaynaklandığını göstermektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutlarına göre değerlendirme yapıldığında, örgüt ikliminin en fazla vicdanlılık boyutunu etkilediği tespit edilmiştir. Yapılan basit doğrusal regresyon analizleri, işgörenlerin özgecilik davranışlarının %24’ünün, vicdanlılık davranışlarının %26’sının, nezaket davranışlarının %21,4’ünün, centilmenlik davranışlarının %20,4’ünün ve üyelik erdemi davranışının %21,4’ünün örgüt iklimi algılarına bağlı olduğunu göstermektedir. Örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisine yönelik ortaya çıkan sonuçlar, ilgili alanyazındaki birçok çalışma (Samancı, 2006; Malçok, 2011; Bulut, 2012; Dinçer, 2013; Karataş, 2015; Kayar, 2015; Erkan, 2017) ile örtüşmektedir. Aynı zamanda bu sonuçlar, örgütün çalışanlara güvenmesini ve kararlara katılımı destekleyici niteliği ile Likert’in yönetim sistemleri yaklaşımı kapsamındaki Sistem-4 anlayışını anımsatmakta, bu yönde bir örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışını destekleyeceği değerlendirilmektedir. Yine Mc Gregor’un X-Y teorisinde olduğu gibi, uygun şartlar sağlanan çalışanların işletmelerine daha fazla sahip çıkacağı ve dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha fazla sergileyecekleri ifade edilebilir.

Bu çalışmada dikkatle üzerinde durulması gereken sonuçlardan biri, örgüt ikliminin en fazla örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu üzerinde etkisinin olduğu sonucudur. Otelcilik sektörünün emek yoğun özelliğinden dolayı, algılanan örgüt ikliminin önemi bu araştırma sonuçları ile ortaya konulmuştur. Özellikle algılanan örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutuna yön vermesi, otelcilik sektöründeki yöneticilerin astlarına daha çok söz hakkı tanıdığı, güç mesafesinin en düşük düzeyde olduğu ve ast-üst arasındaki güven düzeyinin yüksek olduğu çalışma ortamlarının hazırlanması gerektiği açıktır. Çünkü kendilerine güvenilmeyen ve söz hakkı tanınmayan işgörenlerin yöneticilerine duydukları öfkeden dolayı vicdanlı davranışlar sergilemeye gönüllü olmaları beklenemez. Turizm işletmelerinde işlerin yürütülmesinde en önemli faktör olan işgörenlerin gözlemlenmedikleri durumlarda bile vicdanlı davranışlar

sergilemesi işletmelerin verimliliği ve etkinliğinde önemli bir etkidir. Özellikle çalışma şartlarının ağır ve zorlayıcı olduğu turizm sektöründe (Keleş, 2018), çalışanları çalışma ortamında mutlu kılacak örgüt iklimi oluşturmanın gerekliliği açık ve nettir.

Örgütsel vatandaşlık davranışları herhangi bir ödül, ceza ve baskı sonucu ortaya çıkmaz. Örgüt yönetiminin baskıları işgörenlerin sadece görev tanımlarında belirtilen rollerinin gerçekleşmesini sağlayabilir. Özellikle kriz dönemlerinde işletmelerin işgücünde azaltmaya gitmesi sonucu işgörenlerin üzerine düşen sorumluluklar daha da artabilir. Böyle durumlarda baskı ve tehdit yerine turizm işletmecisi yöneticilerine düşen görev işgörenlerin gönüllü davranışlar sergilemeleri konusunda süreklilik sağlayabilecek olumlu bir örgüt iklimini yaratmaktır. Olumlu örgüt iklimi algısını işgörenlerin zihninde oluşturabilen işletmeler, verimlilik ve hizmet kalitesinde rakiplerinden bir adım öne geçerek rekabet avantajı sağlayabilirler.

Bu araştırmanın verileri Antalya Belek bölgesindeki beş yıldızlı otel işletmesi çalışanları ile sınırlı tutulmuştur. Farklı bölgelerde yılın tamamında sürekli faaliyet gösteren, farklı büyüklüklerdeki oteller ve seyahat acenteleri çalışanlarının dâhil edildiği bir araştırma ile turizm işletmelerinde örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi daha güçlü bir biçimde ortaya konulabilir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. Z. (2006). Örgütsel yurttaşlık davranışı: Kavramsal gelişimi ile kişisel ve örgütsel etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1), 1-14.
- Ackfeldt, A. L. and Coote, L. V. (2005). A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting. *Journal of Business Research*, 58(2), 151-159.
- Akbaba, Ö. ve Altındağ, E. (2016). The effects of reengineering, organizational climate and psychological capital on the firm performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, 320-331.
- Aktaş, B. G. (2009). *Exploring Workplace Mobbing and its Relationship With The Concepts Of Organizational Climate And Organizational Trust*. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Apipalakul, C. and Kummoon, D. (2017). The effects of organizational climate to conflict management amongst organizational health personnel. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 1216-1222.
- Asunakutlu, T. (2001). Klasik ve neo-klasik dönemde örgütsel güvenin karşılaştırılması üzerine bir deneme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (5).
- Basım, H.N. ve Şeşen, H. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 61(4) 83-102.
- Baytok, A. ve Ergen, F. D. (2013). Hizmetkâr liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: İstanbul ve Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 105-132.
- Bolat, O. İ. ve Bolat, T. (2008). Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (19), 75-94.
- Bulut, M. (2012). *Örgüt İkliminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi ve Bir Askeri Kurumda Uygulama*. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya
- Büte, M. (2011). Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 28.
- Çelik, M. (2007). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bir Uygulama*. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Demir, M. (2006). *Öğrenen Örgüt Kültürünün Oluşturulması*. Deniz Harp Okulu, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Demirdöken, Ç. (2017). *Gençlik ve Spor Bakanlığında Örgüt İkliminin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Alan Araştırması*. Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çorum.
- Demirez, F. ve Tosunoğlu, N. (2017). Örgüt ikliminin işe yabancılaşma üzerine etkisi: Gazi üniversitesi rektörlüğünde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 69-88.
- Dinçer, E. (2013). *Örgüt İklimi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Kamu Kurumunda Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erkan, M. (2017). *Örgüt İklimi ile Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişkide Psikolojik Sözleşmenin Aracılık Etkisi: Adıyaman Üniversitesi Örneği*. Adıyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman.
- Erkan, M. (2017). *Örgüt İklimi İle Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişkide Psikolojik Sözleşmenin Aracılık Etkisi: Adıyaman Üniversitesi Örneği*. Adıyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman.
- Erdoğan, İ. (1996). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları

- Ertuğrul, O. (2018). *İnsan Kaynakları Uygulamalarının Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkisinde Örgüt İkliminin Düzenleyici Rolüne Yönelik Bir Araştırma.*, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Eryılmaz, İ. ve Gülova, A. A. (2014). Örgüt ikliminin, algılanan örgütsel politika üzerine etkisi: Kamu sektöründe bir araştırma. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(4), 155-176.
- Farh, J. L., Zhong, C. B. and Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the people's republic of china. *Organization Science*, 15(2), 241-253.
- Finkelstein, M. A. and Penner, L. A. (2004). Predicting organizational citizenship behavior: Integrating the functional and role identity approaches. *Social Behavior and Personality: an International Journal*, 32(4), 383-398.
- Forehand, G. A. and Gilmer, V. H. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62 (6), 361-382.
- Gayef, A. (2006). *Özel hastanelerde uygulanan liderlik yaklaşımlarının üst düzey yöneticilerin takım çalışması ve örgüt iklimi algılamaları üzerindeki etkisi.* İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Gerçeker, B. (2012). *Sağlık kuruluşlarında örgüt iklimi ve bilgi güvenliğinin ilişkisi.* Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Glisson, C. and James, L. R. (2002). The cross-level effects of culture and climate in human service teams. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23 (6), 767-794.
- Gök, E. E. (2007). *Örgütsel kültür bağlamında örgütsel vatandaşlık olgusu ve bir araştırma.* Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee responsibilities and rights journal*, 4(4), 249-270.
- Graham, J. W. (2000). Promoting civic virtue organizational citizenship behavior: Contemporary questions rooted in classical quandaries from political philosophy. *Human Resource Management Review*, 10(1), 61-77.
- Greasley, K., Bryman, A., Dainty, A., Price, A., Soetanto, R. and King, N. (2005). Employee perceptions of empowerment. *Employee Relations*, 27(4), 354-368.
- Guzley, R. M. (1992). Organizational climate and communication climate: Predictors of commitment to the organization. *Management Communication Quarterly*, 5(4), 379-402
- Gün, İ. (2016). *Hastanelerde örgüt iklimi ve örgütsel güven arasındaki ilişki.* İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Günlük, M., Gökhan, Ö. ve Özcan, M. (2017). Etik iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde örgütsel bağlılığın ara değişken etkisi: muhasebe meslek mensupları üzerinde bir araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 83-103.
- Güven, M. (2006). *Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki.* Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Hu, J. and Liden, R. C. (2011). Antecedents of team potency and team effectiveness: An examination of goal and process clarity and servant leadership. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 851.
- Jallow, A. S. (2017). *An Analysis On The Relationship Between Organizational Climate And Employee Retention: Evidence From The Gambia.* Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- James, L. R., Hater, J. J., Gent, M. J., and Bruni, J. R. (1978). Psychological climate: Implications from cognitive social learning theory and interactional psychology. *Personnel Psychology*, 31(4), 783-813.
- James, L. R. ve Sells, S. B. (1981). *Psychological climate: Theoretical perspectives and empirical research*, in Toward A Psychology of Situations: An Interactional Perspective. Ed. D. Magnusson, Psychology Press. 275-295.

- Karataş, A. (2015). Örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: Bursa ilinde bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1).
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral science*, 9(2), 131-146.
- Katz, D., and Kahn, R. L. (1966). *The Social Psychology of Organizations*, Wiley.
- Kayar, S. (2015). *Örgüt iklimi ve örgütsel vatandaşlığın çalışan performansına etkisi*. Beyket Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Keleş, Ö. (2008). *Örgüt iklimi boyutlarının çalışanların güçlendirme algılarıyla ilişkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma*. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- Keleş, Y. (2009). *İşgörenlerin Eğitim Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Keleş, Y. (2014). *Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Keleş, Y. (2018). Neden Turizm Eğitimi? Lisans Düzeyinde Turizm Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 219-236.
- Keleş, Y. ve Pelit, E. (2009). Otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları: İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(2), 24-45.
- Kidder, D. L. (2002). The influence of gender on the performance of organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 28(5), 629-648.
- Konovsky, M. A. and Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Küçüksarı, Ş. (2012). *Örgüt İklimi İle Stres Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Lawler III, E. E., Hall, D. T. and Oldham, G. R. (1974). Organizational climate: Relationship to organizational structure, process and performance. *Organizational Behavior And Human Performance*, 11 (1), 139-155.
- Lepine, J. A., Erez, A. and Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52.
- Litwin, G., and Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press
- Lorcu, F. (2015). *Örnekler ile veri analizi spss uygulamalı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Maamari, B. E. and Messarra, L. C. (2012). An empirical study of the relationship between organizational climate and organizational citizenship behavior. *European Journal of Management*, 12(3), 165-174.
- Malçok, A. (2011). *Örgüt İklimi ve Personel Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışındaki Öncülük Rolü Üzerine Bir Araştırma*. Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Mok, E. and Au-Yeung, B. (2002). Relationship between organizational climate and empowerment of nurses in Hong Kong. *Journal of nursing management*, 10(3), 129-137.
- Murugesan, S., Raja, P. N. and Kanan, M. (2013). Perceived organisational climate correlates organisational citizenship behaviour: A study among the software professionals. *American International Journal of Research in Humanities, Arts and Social Sciences*, 3(2), 209-216.
- Neuman, G. A. and Kickul, J. R. (1998). Organizational citizenship behaviors: Achievement orientation and personality. *Journal of Business and Psychology*, 13(2), 263-279.
- Niehoff, B. P. and Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.

- Organ, D. W. and Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157.
- Organ, D.W. Podsakoff, P.M. and Mackenzie, S.B. (2006). *Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences, thousand oaks, CA: Sage Publication Inc.*
- Öge, H. S. (1996). *Örgüt İklimi*. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- Öktem, Ş. ve Kızıltan, B. (2012). Örgütsel güven ile örgüt ikliminin örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Otel işletmelerinde bir uygulama. *Journal of Business Research Turk*, 8 (4), 162-186.
- Özcan, E. D., Vardarlıer, P., Karabay, M. E., Konakay, G. ve Çetin, C. (2012). Liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde güvenin rolü. *Öneri Dergisi*, 10(37), 1-13.
- Özdede, A. (2010). *Bir yükseköğretim kurumunda, ISO 9001: 2000 kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan ve olmayan birimler arasındaki örgüt iklimi farklılıkları: Dokuz Eylül Üniversitesi örneği*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Özden, F. (2013). *Örgüt iklimi ile örgütsel sinizm ilişkisi :Kütahyamerkez meslek liseleri üzerine bir araştırma*. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Özkanan, A. (2009). *Örgüt İklimi Ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Özkul, Y. (2013). *Örgüt İkliminin Motivasyon Üzerine Etkisi: Bir Uygulama*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Permarupan, P. Y., Saufi, R. A., Kasim, R. S. R. and Balakrishnan, B. K. (2013). The impact of organizational climate on employee's work passion and organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 107(2013), 88-95.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. and Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal Of Management*, 26(3), 513-563.
- Pope, S. and Stremmel, A. J. (1992). Organizational climate and job satisfaction among child care teachers. *In Child and Youth Care Forum*, 21 (1), 39-52.
- Pritchard, R. D. and Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior and human performance*, 126-146.
- Raub, S. (2008). Does bureaucracy kill individual initiative? The impact of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 27(2), 179-186.
- Samancı, S. (2006). *Örgütsel iklim ve örgütsel vatandaşlık*. Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.
- Schnake, M. E. (1983). An empirical assessment of the effects of affective response in the measurement of organizational climate. *Personnel Psychology*, 36 (4), 791-804.
- Schnake, M. E. and Dumler, M. P. (2003). Levels of measurement and analysis issues in organizational citizenship behaviour research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 283-301.
- Shaloot, A. (2016). *Örgüt ikliminin, güvenin, kontrol arzusunun ve bilgi dağıtımının algılanan örgütsel politika üzerindeki etkisi*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Shanker, R., Bhanugopan, R., Van Der Heijden, B. I. and Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of vocational behavior*, 100, 67-77.
- Smith, C. A., Organ, D. W. and Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653.

- Somech, A. and Bogler, R. (1999). Tacit knowledge in academia: Its effects on student learning and achievement. *The journal of psychology*, 133(6), 605-616.
- Sönmez, K. (2014). *Sağlık sektöründe örgüt ikliminin iş doyumuna etkisi*. Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Spector, P. E. (1978). Organizational frustration: A model and review of the literature. *Personnel Psychology*, 31, 815–829.
- Sürmeli, G. (2018). *Algılanan yönetici liderlik stiline, çalışanın algılanan örgüt iklimi ve iş tatmin düzeyine olan etkisinin incelenmesi*. Maltepe Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Tataroğlu, E. K. (2017). *Örgüt İkliminin Motivasyon İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli.
- Toulson, P. and Smith, M. (1994). The relationship between organizational climate and employee perceptions of personnel management practices. *Public Personnel Management*, 23(3), 453-468.
- Tunçay, E. (2013). *The role of leadership style in the relationship between organizational climate and burnout*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türen, U., Gökmen, Y., Tokmak, İ. ve Bekmezci, M. (2014). Güvenlik iklimi ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(4), 171-190.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve spss ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık, 4. Baskı.
- Uysal, H. T. (2013). Stajyer çalışanların mesleki bağlılık gelişimine örgüt ikliminin etkisi. *Business and Economics Research Journal*, 4 (3), 93.
- Vey, M. A. and Campbell, J. P. (2004). In-role or extra-role organizational citizenship behavior: Which are we measuring?. *Human Performance*, 17(1), 119-135.
- Welsch, H. P. and Lavan, H. (1981). Inter-relationships between organizational commitment and job characteristics, job satisfaction, professional behavior, and organizational climate. *Human relations*, 34(12), 1079-1089
- Williams, S. and Shiaw, W. T. (1999). Mood and organizational citizenship behavior: The effects of positive affect on employee organizational citizenship behavior intentions. *The Journal of Psychology*, 133(6), 656-668.
- Yaprak, E. (2009). *Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyetlerini Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Yeşiltaş, M., Türkmen, F. ve Ayaz, N. (2011). Otel işletmelerinde algılanan örgütsel prestij örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkileri. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12 (2): 171-189
- Yıldız, H. (2015). *Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Yücel, B. (2014). *Örgüt İkliminin Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma*. Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Zahra, A., Mehrdad, H., Sohrab, G., Robab, Y. and Sedighe, H. (2014). Investigating the relation between organizational climate and organizational citizenship behavior in the physical education offices employees in mazandaran province. *Pedagogics, psychology, medical-biological problems of physical training and sports*, 5.
- Zeybek, K. (2010). *Sağlık İşletmelerinde örgüt iklimi unsurlarının örgütsel bağlılığa etkileri üzerine bir araştırma*. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gaziantep.
- Zhang, J. and Liu, Y. (2010). Organizational climate and its effects on organizational variables: An empirical study. *International Journal of Psychological Studies*, 2(2), 189.