

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN PROSOSYAL ÖRGÜTSEL DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ ETKİLEŞİMİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Dr. Selahattin KANTEN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
E-posta: skanten@comu.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Şule AYDIN TÜKELTÜRK

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
E-posta: suleaydin2002@hotmail.com

Yrd. Doç. Dr. Muhtesem BARAN

İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi
E-posta: muhtesem@istanbul.edu.tr

Özet

Bu araştırma, konaklama işletmelerinde işgörenlerin prososyal örgütsel davranışları arasındaki etkileşimin incelenmesi amacını taşımaktadır. Konaklama işletmelerinde hizmet süreçleri, işgören-işgören ve işgören-müşteri etkileşimine dayalıdır. Bu sebeple, konaklama işletmelerinde işgörenlerin prososyal örgütsel davranışları, işgören-müşteri; işgören-işgören etkileşimi çerçevesinde ele alınmıştır. Büyük bir konaklama işletmesinin ön hat çalışanlarının oluşturduğu örneklemeden, anket yöntemiyle elde edilen veriler; faktör analizi, korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi yöntemleri vasıtasıyla değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularına göre, araştırma kapsamındaki işletmede, işgörenlerin müşteri odaklı prososyal davranışları ile örgüt-işgören odaklı prososyal davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu istatistiksel olarak kabul edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Prososyal Örgütsel Davranışlar, Müşteri Odaklı Prososyal Davranışlar, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Konaklama İşletmeleri

A RESEARCH DETERMINES THE INTERACTION AMONG EMPLOYEE'S PROSOCIAL ORGANIZATIONAL BEHAVIORS IN HOTEL ESTABLISHMENTS

Abstract

This research investigates the interaction among employee's prosocial organizational behaviors in hotel establishments. The service processes in hotel establishments based on among employee-employee and employee-customer interaction. Because of this reason, prosocial organizational behaviors of the employees in hotel establishments are examined within the framework of the interaction first between employee and customer and then between employee and employee. The data provided from a sample of the front line employees in a large-scale hotel business are analyzed via factor analysis, correlation analysis and multiple regression analysis. According to the results, it is statistically supported that there is a relationship among employee's customer - oriented and employee/organization - oriented prosocial service behaviors.

Key Words: Prosocial Organizational Behaviors, Customer-Oriented Prosocial Organizational Behaviors, Organizational Citizenship Behavior, Hotel Establishments



Selahattin KANTEN 1998 yılında Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulundan mezun oldu. 2001 yılında İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalında Yüksek Lisansını, 2006 yılında da İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalında doktorasını tamamladı. Dr.Selahattin KANTEN halen Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Gelibolu Piri Reis Meslek Yüksekokulunda görev yapmaktadır. Akademik ilgi alanları, konaklama işletmeciliği ve insan kaynakları yönetimidir.



Şule AYDIN TÜKELTÜRK 1994 yılında Çukurova Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulundan mezun oldu. 1998 yılında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek Lisansını, 2004 yılında da Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında doktorasını tamamladı. Yrd. Doç. Dr. Şule AYDIN TÜKELTÜRK halen Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda görev yapmaktadır. Akademik ilgi alanları, turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranıştır.



Yrd. Doç. Dr. Muhteşem BARAN 1992 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümünden mezun oldu. 1994 yılında İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi ve Organizasyon Anabilim Dalında Yüksek Lisansını, 2003 yılında da yine aynı Anabilim Dalı'nda doktorasını tamamladı. Halen; İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Yönetimi ve Organizasyon Anabilim Dalında görev yapmaktadır. Akademik ilgi alanları arasında; Stratejik Yönetim, İşletme Yönetimi, İşletmelerde Bilgi Yönetimi, İş Süreçlerinin Yeniden Tasarlanması vardır.