



I. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi

27 - 30 Mayıs 2010, Nevşehir

BİLDİRİ KİTABI

Editörler:

Nazmi KOZAK

Metin KOZAK

Ankara, Mayıs 2010

DETAY YAYINLARI : 360
1. Baskı : Mayıs 2010
ISBN : 978-605-5681-66-1
Yayıncı Sertifika No : 13188

©Copyright Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayımlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu gereğince 2 yıldan 6 yıla kadar para cezasına çevrilemeyen hapis, 10 bin TL'den 150 bin TL'ye kadar para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Sözkese Matbaacılık



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ

DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/1 Kızılay/ANKARA

Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42

Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

Bilim Kurulu*ARKEOLOJİ*

Prof. Dr. Adnan DİLER, *Muğla Üniversitesi*

COĞRAFYA

Prof. Dr. Füsün BAYKAL, *Ege Üniversitesi*
Doç. Dr. Mehmet SOMUNCU, *Ankara Üniversitesi*

DENİZ İŞLETMECİLİĞİ

Prof. Dr. Gülten CERİT, *Dokuz Eylül Üniversitesi*
Doç. Dr. Okan TUNA, *Dokuz Eylül Üniversitesi*

EKOLOJİ

Prof. Dr. İlhami KIZIROĞLU, *Hacettepe Üniversitesi*

EKONOMETRİ

Doç. Dr. Ummuhan GÖKOVALI, *Muğla Üniversitesi*

EKONOMİ

Prof. Dr. Mithat Zeki DİNÇER, *İstanbul Üniversitesi*

EL SANATLARI

Prof. Dr. Yahşi YAZICIOĞLU, *Gazi Üniversitesi*

FİNANSMAN

Prof. Dr. Öcal USTA, *Dokuz Eylül Üniversitesi*
Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL, *Çukurova Üniversitesi*

GIDA MÜHENDİSLİĞİ

Prof. Dr. Sıdıka BULDUK, *Gazi Üniversitesi*
Yrd. Doç. Dr. Samiye ERDOĞAN, *Gazi Üniversitesi*

GÖRSEL SANATLAR

Prof. Atila ÖZER, *Anadolu Üniversitesi*

HALK SAĞLIĞI

Doç. Dr. E. Didem EVCİ, *Adnan Menderes Üniversitesi*

HALKBİLİM

Prof. Dr. Öcal OĞUZ, *Gazi Üniversitesi*

HUKUK

Prof. Dr. İsmail KAYAR, *Erciyes Üniversitesi*

İSTATİSTİK

Prof. Dr. Hasan Işın DENER, *Çankaya Üniversitesi*

KALİTE YÖNETİMİ

Doç. Dr. Özkan TÛTÛNCÛ, *Dokuz Eylül Üniversitesi*

KÛLTÛRLERARASI İLETİŞİM

Prof. Dr. Asker KARTARI, *Hacettepe Üniversitesi*

MESLEKİ YABANCI DİL EĞİTİMİ

Doç. Dr. Sevinç ÜÇGÛL, *Erciyes Üniversitesi*

MİMARLIK

Yrd. Doç. Dr. Hande EGEL, *Akdeniz Üniversitesi*

MUHASEBE

Prof. Dr. Davut AYDIN, *Anadolu Üniversitesi*
Doç. Dr. Nilüfer TETİK, *Akdeniz Üniversitesi*

MÛZECİLİK

Doç. Dr. Fethiye ERBAY, *Boğaziçi Üniversitesi*
Yrd. Doç. Dr. Hale ÖZKASIM, *Yıldız Teknik Üniversitesi*

ORMANCILIK

Prof. Dr. Salih TERZİOĞLU, *Karadeniz Teknik Üniversitesi*
Doç. Dr. Bekir KAYACAN, *Düzce Üniversitesi*

ÖRGÛTSEL DAVRANIŞ

Doç. Dr. Duygu ALTUĐ, *Başkent Üniversitesi*

PAZARLAMA

Prof. Dr. Necdet TİMUR, *Anadolu Üniversitesi*
Prof. Dr. M. Mithat ÜNER, *Gazi Üniversitesi*
Prof. Dr. İnci VARİNLİ, *Bozok Üniversitesi*

PEYZAJ MİMARLIĞI

Prof. Dr. Mükerrrem ARSLAN, *Ankara Üniversitesi*
Yrd. Doç. Dr. Yıldız AKSOY, *Bahçeşehir Üniversitesi*

REKREASYON

Prof. Dr. Gıyasettin DEMİRHAN, *Hacettepe Üniversitesi*

SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ

Doç. Dr. Nermin ÖZGÛLBAŐ, *Başkent Üniversitesi*

SPOR BİLİMLERİ

Doç. Dr. Hülya AŞÇI, *Başkent Üniversitesi*

SOSYOLOJİ

Prof. Dr. Nurgün OKTİK, *Muğla Üniversitesi*

ŞEHİR VE BÖLGE PLANLAMA

Prof. Dr. Zekai GÖRGÜLÜ, *Yıldız Teknik Üniversitesi*

TIP

Prof. Dr. M. Zeki KARAGÜLLE, *İstanbul Üniversitesi*

ULUSLARARASI İLİŞKİLER

Yrd. Doç. Dr. Aslıhan AYKAÇ, *Ege Üniversitesi*

ÜRETİM YÖNETİMİ

Doç. Dr. Özlem İPEKGİL DOĞAN, *Dokuz Eylül Üniversitesi*

VERGİ HUKUKU

Doç. Dr. Keramettin TEZCAN, *Çukurova Üniversitesi*

YÖNETİM VE ORGANİZASYON

Prof. Dr. Ömür ÖZMEN *Dokuz Eylül Üniversitesi*

Prof. Dr. Oya AYTEMİZ SEYMEN *Balıkesir Üniversitesi*

Düzenleme Kurulu**Muğla Üniversitesi**

Prof. Dr. Metin KOZAK, *Muğla Üniversitesi*

Prof. Dr. Muammer TUNA, *Muğla Üniversitesi*

Doç. Dr. Ozan BAHAR, *Muğla Üniversitesi*

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN, *Muğla Üniversitesi*

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

Doç. Dr. Nazmi KOZAK, *Anadolu Üniversitesi*

Doç. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ, *Dokuz Eylül Üniversitesi*

Hüseyin YILDIRIM, *Detay Yayıncılık*

Dr. Rafet YÜNCÜ, *Anadolu Üniversitesi*

Sunuş

Turizm, özü itibariyle çok sayıda bilim dalı ve disiplin ile ilişkili olmak zorunda olan bir alandır. Turizmin Dünya’da en önemli birkaç sektörden biri haline gelmesi, pek çok akademik çalışma dalının turizme olan ilgisini daha da artırmıştır. Zira turizm, modern dünyanın en önemli fonemenlerinden biri olarak pek çok akademik çalışma dalının ilgi alanına yadsınamaz bir şekilde girmekle kalmamakta; akademisyen ve araştırmacıları kendisine müknaş gibi çekmektedir. Günümüzün dünyasında turizm dalı ile akademik düzeyde ilgilenmeyen olmayan hemen hemen hiçbir alan yoktur demek, çok da iddialı söz olmayacaktır.

Turizmin akademik düzeyde yaygın olarak incelenmeye başlanmasının geçmiş 1970’li yılların başlarına dayanır. O dönemde, turizm ilk olarak işletmenin alt akademik dallarının dışındaki bilim dalları tarafından fark edilmiş ve ilk ciddi çalışmalar sosyoloji, antropoloji, coğrafya, ekonomi ve psikoloji gibi dallarda çalışan akademisyenler tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu durum, Dünya geneli için olduğu kadar ülkemizdeki turizm araştırmaları için de benzer bir gelişim göstermiştir.

1970 ve 1980’li yıllarda turizmle ilgilenen akademisyenler, genellikle işletmenin alt akademik alanları dışında çalışanlardan oluşmuştur. Bu bağlamda coğrafya, ekonomi, sosyoloji, antropoloji ve psikoloji alanlarında çalışan akademisyenlerin turizm alanının gelişmesine önemli katkıları olmuştur. Bu durum, 1980’lerin sonlarına kadar bu şekilde devam etmiştir.

1980’lerde başlayan ve 1990’larda ağırlığını iyice hissettiren önemli bir gelişme de, turizmle ilgili akademik düzeydeki okullaşmada yaşanan artıştır. Okullaşma ile birlikte açılan bölüm ve programlarda turizmin işletmecilik boyutunun ön plana çıkmaya başlaması, araştırmaların yönünü işletmenin alt akademik dallarına kaydırmıştır. “Turizm İşletmeciliği”, “Otel İşletmeciliği”, “Seyahat İşletmeciliği” ve “Yiyecek-İçecek İşletmeciliği” adları altında açılan yeni akademik bölüm ve programlar 1990’lardan itibaren hem Dünya’da ve de ülkemizde işletmenin alt akademik dallarını ön plana çıkarmıştır.

Bu gelişme ile birlikte turizm araştırmaları 1990’lardan itibaren yüzde 90’lara yakın bir oranda işletmenin alt akademik disiplinleri olan pazarlama, yönetim, muhasebe-finansman ve üretim yönetimi konularında hazırlanmaya başlanmıştır. Bu durum, hem hazırlanan lisansüstü tez çalışmaları ve hem de makale ve bildiri olarak yayımlanan çalışmalar incelendiğinde berrak bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Bütün bu gelişmelere karşılık, özellikle Dünya’da farklı alanlarda lisansüstü çalışma yapan öğrenciler ve epey akademisyen kendilerine farklı çalışma dalları aramaya

başlamışlar. Bu arayışların bir sonucu olarak araştırmalarda turizm ön plana çıkmaya başlamıştır. 1990 - 2000 yılları arasında yayınlanmaya başlanan akademik turizm dergileri daha çok işletmenin alt akademik alanlarında yoğunlaşmakta iken, 2000’lerden sonra Dünya genelinde “Turizm Tarihi”, “Turizm Antropolojisi”, “Kültür Turizmi”, “Kültürel Değişim”, “Seyahatnameler”, “Kültür ve İletişim” ve Turizm Coğrafyası” gibi alanlarda yeni dergiler yayınlanmaya başlamıştır.

Dünya’daki bu gelişmelere karşılık ülkemizdeki turizm araştırmaları 1990’lardan itibaren bütünüyle işletmenin alt akademik disiplinlerinin egemenliğine girmiş ve bu süreç zaman içerisinde daha da derinleşmiştir. Bu yoğunlaşma karşısında hemen hiçbir akademisyen farklı argüman ortaya koyamamış ve sonuç olarak da turizm araştırmaları giderek işletmenin alt akademik disiplinlerinin boyunduruğunda, metodolojik olmasa da, sığlaşma eğilimine girmiştir.

Ülkemizde 1990’larda başlayan işletmenin alt akademik disiplinlerine yönelim, zaman içerisinde birtakım öznel ve pragmatik beklentilerin de ağır basmasıyla, az sayıda da olsa yaşanan ve kamuoyuna yansıyan birtakım etik dışı tutum ve davranışlar, 2000’lerde turizmin doçentlik temel alanı olmaktan çıkarılmasına kadar giden trajik sonuçlara yol açmıştır. Çözümün işletme alt disiplinlerinde aranılmasındaki ısrarlı ve yanlış girişimler, tabiatıyla herhangi bir sonuç verememiştir. Mevcut durumun, kuşku yok ki şaşkırtıcı bir yönü yoktur; zira işletme alt disiplinleri bağlamında lisansüstü eğitim ve araştırmaların yürütülmesindeki ısrarlı tutum karşısında, doçentlik ile ilgili karar verme noktasındaki makamlar; “*madem turizm işletmenin herhangi bir dalıdır, o zaman temel alan işletmenin alt akademik dalları olmalı, sizler de buna tabii olmalısınız*” türündeki karşı gerekçelerini ortaya çıkarmıştır ki, bu gerekçe kendi içerisinde tutarlıdır.

Turizmin, bir disiplin olarak gelişebilmesi; ilgili olduğu sektöre bilgi, teknoloji ve nitelikli personel sağlayabilmesi için kaçınılmaz olan husus, turizm eğitimi ve araştırmalarının disiplinlerarası boyutunun ön plana çıkarılmasıdır. Turizmin doçentlik temel alanları içerisine girmesi için zorunluluk arz eden konu da, turizmin disiplinlerarası bir dal olduğunun akademik olarak tescil edilmesidir. Bunun yapılabilmesi için de, turizmle ilgili akademik eğitim kurumlarının turizmin disiplinlerarası boyutunu önce kendilerinin kabul etmeleri ve eğitim ve araştırmalarında bu yönü ön plana çıkarmaları gerekmektedir.

Dünya’da yukarıda açıklanan gelişmeler yaygınlaşırken ve ülkemizde de bu konuda kafa sormaya başlayan bir elin parmağı(!) kadar sayıdaki akademisyenin ortaya çıktığı bir ortamda Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi’nin ilki düzenlenmektedir. Kongre’nin düzenlenmesindeki temel beklenti, ülkemizdeki yaygın olarak pek çok araştırmacı, akademisyen ve lisansüstü öğrenci tarafından yürütülen turizme yönelik çalışmaların bir araya getirilmesiyle bir sinerjinin yaratılması ve

Dünya turizm araştırmalarında yeni bir döneme girerken ölkemizin geride kalmasının önlenmesidir.

Sunulan bildirimler incelendiğinde, şunu açık olarak ilan edebiliriz ki, şimdiye kadar düzenlenen turizmle ilgili kongreler içerisinde ayrıcalıklı bir kongre ile karşı karşıyayız. Gerçekten de hazırlanan bildirimler, bu satırların yazarlarının bile bu Kongreyi düzenleme fikrini ortaya attıklarındaki öngörülerinin oldukça ilerisindedir. Amacına uygun bir kongre olmasından dolayı memnuniyetimizi belirtmek istiyoruz.

I. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi, Muğla Üniversitesi ile Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi'nin işbirliğinde düzenlenmiştir. Kongre'nin düzenlenmesi ve bu bildiri kitabının hazırlanması aşamalarında; Muğla Üniversitesi'nden Arş. Gör. Işıl Arıkan SALTİK, Anadolu Üniversitesi'nden Dr. Hilmi Rafet YÜNCÜ ve Arş. Gör. Deniz YÜNCÜ özverili ve değerli katkılarda bulundular. Bu bağlamda, Anadolu Üniversitesi'nden Dr. Çağrı Hale ÖZEL, Dr. Dilek ACAR GÜREL, yüksek lisans öğrencisi Barış SEYHAN da değerli zamanlarını ayırdılar.

Öte yandan, her zaman olduğu gibi bu Kongre'de de Detay Yayıncılık'ın çalışanları; başta yayınevi sahibi Hüseyin YILDIRIM ve teknik yönetmen Hasan GÜLSAÇAN olmak üzere önemli ve özverili katkılarda bulundular.

Kongre'de dağıtılan ödüllerin sahiplerinin belirlenmesinde görev alan seçici kurul üyeleri de iki gün boyunca bildirimleri izleyerek değerli katkılarını esirgemediler.

Kongre'nin organizasyonu aşamasında Hatti Seyahat Acentesi sahibi Turgay YENİDÜNYA bizlerin iş yükünün azaltılması için değerli katkıda bulundu. Ek olarak da Kapadokya Dedeman Oteli çalışanlarına katkılarından dolayı teşekkürlerimizi sunuyoruz.

2012 yılında düzenlenecek olan *II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi*'nde görüşmek umuduyla..

Nazmi KOZAK – Metin KOZAK
Editörler

SPONSORLAR

**iNOKSAN
MUTFAK®**



ÇELİK GÜLERSOY
VAKFI

**DETAY
YAYINCILIK**
www.detayyayin.com.tr

PROTEK
teknoloji sanayi ve ticaret ltd. şti.

Emitt
İSTANBUL
DOĞU AKDENİZ ULUSLARARASI
TURİZM ve SEYAHAT FUARI
EAST MEDITERRANEAN INTERNATIONAL
TRAVEL & TOURISM EXHIBITION

lykia Lodge
KAPADOKYA

TÜYED
TURİZM YAZARLARI VE GAZETECİLER DERNEĞİ
ASSOCIATION OF TOURISM WRITERS & JOURNALISTS

MEDIKONGRE
Aylık Tıp Toplantıları ve Kongre Turizmi Dergisi

HRS **HOTEL
RESERVATION
SERVICE**

turizmgazetesi.com

DEDEMAN
CAPPADOCIA
Hotel & Convention Center

İçindekiler

Önsöz.....	vii
<i>Nazmi KOZAK – Metin KOZAK</i>	
İçindekiler	xv
Turizm Endüstrisi ve İşletmelerinde Paradigma Değişimi ve Sezgisel Kararların Önemi.....	1
<i>A. Turan ÖZTÜRK</i>	
Kapadokya Bölgesinde Simulium Spp (Diptera: Simuliidae) Salgınının Bölge Turizmine Etkileri	13
<i>Abdullah YILMAZ - Ahmet DEMİRCİOĞLU - Hakan YEŞİLÖZ</i>	
Doğu Karadeniz Bölgesi'nin Agroekoturizm Açısından Değerlendirilmesi	23
<i>Ali İSLAM - Öznur AKÇİN</i>	
Türk Turizm Sektörünün Finansal Analizi	45
<i>Ali Serhan KOYUNCUGİL - Nermin ÖZGÜLBAŞ</i>	
Kat Hizmetlerinde Mesleki Yeterlilikler: Leonardo Da Vinci ECVET TC NET Projesi Örneği.....	65
<i>Ali Şükri ÇETİNKAYA - Fatma KILIÇARSLAN</i>	
Turistik Tesislerde Tüketime Sunulan Meyve ve Sebzelerde Kimyasal Dezenfeksiyon Yöntemleri.....	74
<i>Alper KUŞÇU</i>	
Turizm Faaliyetinin Çevresel Etkileri: Marmaris İlçesi İçin Bir İnceleme	80
<i>Aslan EREN - Yağmur KARA</i>	
Antik Çağda Küçük Asya'da Festivaller ve Panayırılar	90
<i>Barış SEYHAN</i>	
Türkçe Turizm Broşürlerinde Tür Çözümlemesi: Disiplinlerarası Bir Çalışma	105
<i>Bilge ÖZTÜRK – Özge CAN BAKIRLI</i>	
Turizmin Disipliner Gelişimini Tamamlaması Yolunda Disiplinlerarası Çalışmaların Önemi.....	129
<i>Bilgehan GÜLCAN</i>	
Kızılkaya Beldesi'nin Sürdürülebilir Turizm İlkeleri Açısından Değerlendirilmesi	142
<i>Burcu ERTAN - Duygu GÖKÇE - Selçuk SAYAN</i>	

Antalya'nın Av Turizmi Potansiyeli	154
<i>Cemali SARI - Raziye OBAN ÇAKICIOĞLU</i>	
Turizm İşletmelerinin Stajyerlere Karşı Tutumlarının Belirlenmesi	171
<i>Cengiz GÖK</i>	
Farklı Öğrenme Algoritmalarıyla Türkiye'ye Gelen Yabancı Turist Sayısının Tahmini	188
<i>Çağdaş Hakan ALADAĞ</i>	
Turizmde Geleneksel Mutfaktan Yararlanma: Beypazarı Örneği.....	198
<i>Çiğdem KARA</i>	
Türk Turizminin Yabancı Gelinleri: Marmaris Yöresinde Turizm Sektöründe Çalışan Göçmen Kadınlar.....	211
<i>Çisel EKİZ GÖKMEN - Saniye DEDEOĞLU</i>	
Turizm'de Biyoloji'nin Yeri ve Biyoçeşitliliğin Önemi	227
<i>Deniz KARAÖMERLİOĞLU - Atabay DÜZENLİ</i>	
Konsept Tasarım Yorumları: Antalya Hillside Su Örneği	239
<i>Dilara ONUR</i>	
Duygusal Bağlılık ve İş Stresinin Etik Davranış ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Etik İklimin Aracı Rolü.....	250
<i>Emine YILDIZ KALE - Gaye YÜKSEL</i>	
Turizmde Bütünleşmeye Mekansal Yaklaşım: Dikili-Bergama Örneği	265
<i>Emre ATABERK</i>	
Turizm ve Tüketim: Marmaris'te Turizmin Temsil ve Deneyimleri	283
<i>Enis G. TATAROĞLU</i>	
Toplumsal Değişim ve Turizm	298
<i>Erkan DİKİCİ</i>	
'Dionysos Şenlikleri' Antik Dönem Ritüel Canlandırması Projesi ve Kültürel Mirasın Pazarlanması Önerisi	312
<i>Fahire Çağnur ŞARMAN</i>	
Olimpik Spor Merkezi Mimari Yapıların Turizmin Gelişmesine Etkileri.....	319
<i>Fahriye Hilal HALICIOĞLU</i>	

Konaklama İşletmelerinde Temizlik: Temizlik ve Dezenfeksiyonun Sağlıklı Yaşamda Yeri.....	332
<i>Fatma ARPACI</i>	
Arkeoloji ve Turizm İlişkisinde Beklentiler Neler Olmalı	343
<i>Feriştah SOYKAL ALANYALI</i>	
Sinir Testi Yöntemi ile Turizm Talebinin Tahminlenmesi: Türkiye Örneği.....	351
<i>Fırat GÜNDEM - Övünç BARDAKOĞLU - Tuğba PALA</i>	
Avrupa Birliği Destekli Örnek Projeler Özelinde Turizm Çalışmaları	367
<i>Füsun ÖZERDEM</i>	
Kültür Turizmi ve Hitit Medeniyetinin Başkenti Çorum'un Kültür Turizmi Potansiyelinin İncelenmesi	380
<i>Gökben BAYRAMOĞLU - Menekşe ŞAHİN</i>	
Ülke Markasında Kültürel Kimliğin Bir Yansıması Olarak Türkiye ve Yunanistan'ın Turizm Logolarının İncelenmesi	394
<i>Gülay ÖZTÜRK</i>	
Şuğul Kanyon Vadisi'nin (Sivas) Doğal Ortam Özellikleri ve Ekoturizm Potansiyeli.....	404
<i>Gülpinar AKBULUT</i>	
Gastronomi Turizmi	413
<i>Hasan ASLAN - Nazan AKTAŞ</i>	
Kırsal Yapının İçinde Turizm.....	419
<i>Hasan BOYACI - Gönen GÖNÜLTAŞ - Adnan CENGİZ</i>	
Turizm Sektörü Çalışanlarının Sağlığı Geliştirme Davranışları.....	427
<i>Hatice BAĞCI - Cengiz GÖK</i>	
Gayret ve Hızırreis Müze Gemileri	445
<i>Hatice GÜÇLÜ NERGİZ - Abdurrahman NERGİZ</i>	
Geleneksel Avanos Çömlekçiliğinin Kapadokya Turizmine Etkisi	458
<i>Havva EKER - Ayşe Gül ÇETİN</i>	
Otellerde Yangın Güvenlik Önlemlerinin İrdelenmesi; Örnek Bir Otelin Analizi.....	467
<i>Hüseyin BAŞDEMİR</i>	

Antik Çağdan İtibaren Süreklilik Gösteren Yerleşim Yerlerinde Bilimsel Araştırmalar ve Kültür Turizmi Anlayışı.....	486
<i>Hüseyin Sabri ALANYALI</i>	
Konya Kent Kimliğini Yaratan Farklı Binaların İncelenmesi	491
<i>İlker KAHRAMAN - Yeşim Kamile AKTUĞLU - Müjde ALTIN- Özgür BOZDAĞ Özgül YILMAZ KARAMAN - Mutlu SEÇER - Mine TANAÇ ZEREN</i>	
Osmanlı Dönemi İzmit Camileri	506
<i>İlknur ERBAŞ - Hatice GÜÇLÜ NERGİZ</i>	
Turist Rehberliği Eğitiminde Arkeolojinin Önemi ve Bir Model Olarak Tureak.....	519
<i>İshak KOZAK - İlham ÖZTÜRK</i>	
Doğal Afet Turizmüne Dünyadan ve Türkiye'den Örneklerle Bir Bakış.....	533
<i>Levent EREL - Fatih ADATEPE - Sinan DEMİREL</i>	
Şehir Pazarlaması Kapsamında Bir İmaj Çalışması: Sivas Örneği	540
<i>M. Şükrü AKDOĞAN - Gülşah AKKUŞ KARKIN</i>	
Turizm Sektöründe Önemi Bulunan Yüzme Havuzu, Kullanımı, Bakımı ve Yüzme Havuzu Suyunun Arıtımı	557
<i>M. Yunus PAMUKOĞLU - Özlem SELÇUK KUŞÇU</i>	
Korunmuş Mimari ve Korumacı Turizm Birlikteliği, İzmir Çeşme Alaçatı Örneği	565
<i>Malike ÖZSOY</i>	
Muğla (Dalyan-İztuzu) Deniz Kaplumbağalarının (Caretta Caretta) Turizmden Etkilenmesi.....	579
<i>Mehmet Ali ONARAN - Mustafa KATI</i>	
Wellness Turizmi: Toplumsal Nedenleri ve Geleceğine Bir Bakış.....	587
<i>Mehmet Han ERGÜVEN</i>	
Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Karşılaşılan Temel Sorunlar:Kocaeli'nde Bir Alan Araştırması.....	600
<i>Mehmet SARIŞIK - Gülçin ÖZBAY</i>	
Turizm Öğrencilerinin Utangaçlık Düzeylerinin İncelenmesi	618
<i>Melek KALKAN - Canani KAYGUSUZ - Cemile BAHTİYAR KARADENİZ Hatice EPLİ KOÇ</i>	

Yurtdışında Bulunan Türk Eserlerinin Yerli Turistler Perspektifinde Türkiye'nin Tanıtımına Etkileri: Mostar Köprüsü Örneği	629
<i>Metin IŞIK - Emel TANYERİ</i>	
İnternette Pazarlama İle Tüketici Memnuniyetini Arttırmak ve Seyahat Acentalarında Model Önerisi	643
<i>Meysure Evren KİPMAN - Ege KİPMAN</i>	
Osmanlı Başkentliğinden, Kültür ve Turizm Başkentliğine Bursa.....	657
<i>Mine TANAÇ ZEREN - Özgül Yılmaz KARAMAN - Mutlu SEÇER - Özgür BOZDAĞ</i> <i>İlker KAHRAMAN - Müjde ALTIN - Yeşim Kamile AKTUĞLU</i>	
Multidisipliner Ölçekte Markalaşma StratejisiGeleceğe Uzanan Bir Marka Kültür Turizm Kenti Milas Örneği.....	667
<i>Mona PAŞAPUR - Sema ETİKAN -T. Ayhan ÇIKIN</i>	
Bir Kültür Mirasının Marka Canlandırma Stratejileri: Pera Palace Hotel Örneği	677
<i>Murat YÜCELEN - Rıfat KAMAŞAK - Katrin YİĞİTBAŞ</i>	
Alternatif Turizm Çeşidi Olarak Golf Turizmi ve Golf Turizminin Çevresel Etkileri.....	693
<i>Mustafa BOZ - Kamile GÜLÜM - Ömer ÇOBAN</i>	
Sivas İli Termal Turizm Potansiyeli	706
<i>Mustafa GÜLMEZ - Özlem AKBULUT</i>	
Muğla (Akyaka) Biyoçeşitliliğinin Turizm Üzerine Etkileri	721
<i>Mustafa KATI - Mehmet Ali ONARAN</i>	
İlköğretim Birinci Kademe Sosyal Bilgiler ve Hayat Bilgisi Programları İle Ders Kitaplarında Turizmin Yeri	727
<i>Mustafa Kemal ÖZTÜRK - Derya CAN</i>	
Sürdürülebilir Turizm: İstanbul Örneği.....	736
<i>Müjde ALTIN - Mine TANAÇ ZEREN - Özgül YILMAZ KARAMAN - Mutlu SEÇER</i> <i>Özgür BOZDAĞ - İlker KAHRAMAN - Yeşim Kamile AKTUĞLU</i>	
Bitki Temalı Parkların Çevre Turizm İlişkileri.....	755
<i>Mükerrem ARSLAN - Emin BARIŞ - Elmas ERDOĞAN Ayşegül GÜVENÇ - Zuhal DİLAVER</i>	
Kırsal Alanı Kente Yaklaştıran Turizm.....	766
<i>Nazlı UÇAR</i>	
Yabancı Turistlerin Türkiye'ye Hukuka Uygun Giriş Yapması	778
<i>Necla ÖZTÜRK</i>	

Koruma Bölgelerinde Halkın Sürdürülebilir Turizm Karar Alma Süreçlerine Katılımıyla İlgili Sosyolojik bir Çalışma Örneği: Gökova SMAP III Projesi	798
<i>Nurgün OKTİK - Gaye GÖKALP YILMAZ - Ferhat DEĞER</i>	
Turist mi Göçmen mi: Turizm Bölgelerinde Yaşlı Yerleşikler ve Sorunları.....	812
<i>Nurgün OKTİK - Ferhat DEĞER - Gaye GÖKALP YILMAZ</i>	
Turizm Talep Tahmininde Yapay Sınır Ağları	828
<i>Oğuz KAYNAR - Ferhan DEMİRKOPARAN</i>	
İletişim ve Propaganda Olguları Bağlamında Türk Sineması ve Turizm İlişkisi.....	843
<i>Okan ORMANLI</i>	
Meriç Deltası ve Çevresinin Eko Turizm Potansiyeli	857
<i>Okan YAŞAR</i>	
Termal Otel İşletmelerinde Finansal Etkinliğin Veri Zarflama Analizi ile İncelenmesi	884
<i>Oktay EMİR - Elbeyi PELİT - İsmet DOĞAN</i>	
2008 Küresel Mali Krizin Turizm Sektörüne Yansımaları	894
<i>Ozan BAHAR - Özgür BALMUMCU</i>	
Bir Kültür ve Turizm Başkenti Olarak "Edirne"	910
<i>Özgül Yılmaz KARAMAN - Mutlu SEÇER - Özgür BOZDAĞ - İlker KAHRAMAN</i> <i>Yeşim Kamile AKTUĞLU - Müjde ALTIN - Mine Tanaç ZEREN</i>	
Rekreasyon İşletmelerinde Örgüt İklimi ve Örgüt İkliminin İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi.....	930
<i>Özkan TÛTÛNCÛ - İpek KİREMİTÇİ</i>	
Marmaris Milli Parkının ve Civarının Eko-Turizm Açısından Önemi	942
<i>Rüstem KIRIŞ - H. Cihad ANLAR - Ali DİNÇ - Kamil KILIÇ</i>	
Silvan (Diyarbakır)'da Az Bilinen Bir Doğal-Kültürel Miras: Hassuni Mağaraları ve Antik Kenti	953
<i>Sabri KARADOĞAN - Ahmet YILDIRIM</i>	
Turizm ve Kültürler Arası İletişim Bağlamında Yahudilikte Yiyecek ve İçecek Kuralları	963
<i>Sami KILIÇ - Ali SELÇUK</i>	

Kapadokya Yöresi Geleneksel Evlerin Ahşap Kapıları ve Bezemeleri 976 <i>Seher KEÇE TÜRKER</i>	976
Zincir Otellerde Konaklama Amaçlarına Göre Yatak Odası Nitelikleri..... 1001 <i>Selin TUNALI ÜST - Mine Gökçe ÖZKAYNAK</i>	1001
Türkiye'ye Gelen Yabancı Turistlerin Konakladıkları Turizm İşletmelerinden Memnuniyet Durumları..... 1016 <i>Semra AKAR ŞAHİNGÖZ - Hande ŞAHİN</i>	1016
Sağlık Turizmde Yeniden Keşfedilmeyi Bekleyen Bir Geleneksel Tedavi: Neft Spa'sı (Naftalan-Azerbaycan)..... 1028 <i>Semra GÜNAY - Gültekin SÜLEYMANOVA - Füsun BAYKAL</i>	1028
Türk Turizm Sektöründe Gıda Hizmetleri..... 1039 <i>Senem UMUT - Aslı E. ÖZEN - Y. Onur DEVRES</i>	1039
Küresel ve Yerel Bağlamda Turizm ve Mimarlık 1053 <i>Sercan ÖZGENCİL YILDIRIM</i>	1053
Bursa İli İçin Topoğrafik Yapı Potansiyelinin Saptanması ve Turizm Etkinlikleri Açısından Değerlendirilmesi 1066 <i>Sertaç GÜNGÖR - Ahmet T.POLAT</i>	1066
Mesleki Yabancı Dil Öğretimi Olarak Rusça(Anadolu Turizm ve Otelcilik Melek Liselerindeki Rusça Dersi Üzerine) 1077 <i>Sevinç ÜÇGÜL</i>	1077
IPARD Programı Kırsal Turizm Destekleri 1083 <i>Sibel MEHTER AYKIN - Kemal GÜRSOY</i>	1083
Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Farklı Tekstil Temizlik Yöntemleri ve Müşteri Görüşleri..... 1100 <i>Şadan TOKYÜREK - Aslı ALBAYRAK</i>	1100
Kış Turizmde Uygulamalı Kayak Eğitmenliğinin Vergi Mevzuatı Açısından Değerlendirilmesi..... 1114 <i>Şafak E. ÇOMAKLI - Murat Selim SELVİ</i>	1114
Kültürel Turizm Potansiyelinde Kent Markalaşması: Hatay Örneği..... 1135 <i>Şafak KAYPAK</i>	1135

Otel İşletmelerinde Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Yalova İlinde Bir Araştırma 1151 <i>Şenay YÜRÜR - Onur ÜNLÜ</i>	1151
Konya İlinin Turizm Potansiyeli ve Önemi..... 1166 <i>Tahsin TAPUR</i>	1166
Bir Serbest Zamanlar Faaliyeti Olarak Turizmin Sosyolojik Analizi 1186 <i>Tolga USLU - Adem SAĞIR</i>	1186
Başkent Ankara'nın Kültürel Çekiciliğinin Turizme Katkıları 1200 <i>Yeşim Kamile AKTUĞLU - Müjde ALTIN - Mine TANAÇ ZEREN Özgül YILMAZ KARAMAN - Mutlu SEÇER - Özgür BOZDAĞ - İlker KAHRAMAN</i>	1200
Marmara Bölgesi'nde Kıyı Turizmi İçin İklim Konforu Şartları 1217 <i>Yüksel GÜÇLÜ</i>	1217
Elmalı Kültür Miraslarının Turizme Kazandırılması 1233 <i>Yüksel KAŞTAN</i>	1233
Antalya Yöresi Ekoturizm Uygulamaları, Sorun ve Çözümlerine Yönelik Uzman Görüşleri..... 1251 <i>Zerrin AY - Atila GÜL</i>	1251
Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektöründeki Meslekler ve Avrupa Mesleki Yeterlilikler Çerçevesindeki Seviyeleri İrfan MISIRLI 1266	1266

İndeksler

İsim İndeksi 1276	1276
Kurum/Kuruluş İndeksi 1278	1278

Duygusal Bağlılık ve İş Stresinin Etik Davranış ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Etik İklimin Aracı Rolü

Emine YILDIZ KALE

T.C. Nevşehir Üniversitesi,

Meslek Yüksekokulu

E-posta: ekale@nevsehir.edu.tr

Gaye YÜKSEL

T.C. Nevşehir Üniversitesi,

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,

E-posta: gaye.yuksel@nevsehir.edu.tr

ÖZ

Bu çalışmanın amacı; duygusal bağlılık ve iş stresinin, etik davranış ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemede etik iklimin aracı rolünü ortaya koymaktır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket, Kapadokya bölgesinde yer alan dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 109 personele uygulanmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların iş stresi ile etik davranışı arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, aracı değişken olan etik iklimin, iş stresinin etik davranış üzerindeki negatif etkisini azaltıcı rolünün bulunduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar sözcükler: Duygusal bağlılık, iş stresi, etik iklim, etik davranış, işten ayrılma niyeti.

GİRİŞ

Son yıllarda artan rekabetle birlikte, konaklama işletmelerinde hizmetlerin kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından insan kaynaklarının önemi de artmaktadır. Bu bağlamda konaklama işletmelerinin başarısında çok önemli rol üstlenen insan kaynaklarının tutum ve davranışları, gerek yöneticiler gerekse araştırmacılar açısından üzerinde durulması gereken bir konu haline gelmiştir. Yöneticilerin çalışanların iş stresini azaltmak, örgüte olan duygusal bağlılıklarını güçlendirmek, çalışanların etik davranışlarını iyileştirmek ve işten ayrılma niyetlerini azaltmak için çaba göstermeleri gereklidir. Buna ilaveten, etik kodlar ve politikalarla oluşturulacak etik iklim, yöneticilerin bu çabalarına katkı sağlayacaktır. Bu çalışmanın amacı; duygusal bağlılık ve iş stresinin, etik davranış ve işten

ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemede etik iklimin aracı rolünü ortaya koymaktır.

DUYGUSAL BAĞLILIK

Örgütsel bağlılığın boyutlarından biri olan duygusal bağlılık, örgütün amaçlarının gerçekleşmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. Tutumsal bağlılık olarak da anılan duygusal bağlılık, iş çevresine ilişkin duygusal tepkilerle yakından ilgili olup daha çok işe sarılma, iş ve mesleğe bağlılık ile çalışma arkadaşlarından sağlanan doyumla ilişkilidir (Balay 2000). Duygusal bağlılık, "bir bireyin güçlü bağlarla kendisini örgütüyle özdeşleştirdiği ve örgütün bir üyesi olmanın mutlu olduğu duygusal bir yönelme durumu" olarak tanımlanır (Allen ve Mayer 1990).

Örgüte duygusal olarak bağlı olan kişiler örgütün değerlerini, amaç ve hedeflerini içselleştirir; onun varlığını sürdürmesi ve bu amaç ve hedeflere ulaşabilmesi için çaba gösterirler (Huselid ve Day 1991; Gürbüz 2006; Ertan 2008). Gereksinim duyduklarından değil, daha çok kendileri istedikleri için örgütte kalmaya devam ederler (Meyer ve Allen 1991). Ayrıca bu işgörenlerin iş performanslarının yüksek olduğu görülmektedir (Kuvaas 2006; Vandenberghe ve Bentein 2009). Dolayısıyla işgörenlerin duygusal bağlılıkları işletmenin performansı açısından da önemlidir.

Meyer ve Allen'ın modelinde en yaygın kullanılan tema olan duygusal bağlılık, özellikle hizmet sektöründe süreklilik taşıyan kaliteli hizmete dayalı ve çalışanlar arasında görülmesi en çok istenen örgütsel bağlılık çeşididir (Yew 2008). Ancak konaklama işletmelerinde mevsimlik çalışma ve işgören devir hızı yüksekliği çalışanların işletmelerine karşı duygusal bağlılık geliştirmelerine engel teşkil etmektedir.

İş stresi

Hem yönetim hem de çalışanlar açısından önemli bir konu olan iş stresi, çalışanların verimlilik, performans, tatmin ve davranışları üzerinde doğrudan etkiye sahiptir (Gül, Oktay ve Gökçe 2008). Çok yaygın olarak kullanılan ve benimsenen bir tanımına göre stres, "vücudun dışarıdan gelen herhangi bir etkiye verdiği spesifik olmayan tepkidir" (Okutan ve Tengilimoğlu 2002). İş stresi ise, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan, bireyi normal fonksiyonlarından saptıran, işin gerekleri ile personelin nitelikleri arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan, psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren, olumsuz fiziksel ve duygusal tepkiler olarak tanımlanabilir (Cam 2004).

İş stresine neden olan kaynaklar üç şekilde kategorize edilmiştir: 1- örgütsel karakteristikler (karar vermedeki düşük katılım, zayıf iletişim, ücret ve diğer haklarda eşitsizlik), 2- bireysel karakteristikler (rol belirsizliği, rol çatışması, kişisel kariyer), 3- işle ilgili karakteristikler (düzensiz vardiyalar, kötü iş koşulları, güvenlik riskleri, aşırı iş yükü ve zaman baskısı) (Huang 2006). Ayrıca, çevre ile ilgili karakteristikler (kalabalık, gürültü, aşırı sıcak ve soğuk, ışık, hava kirliliği vb.) işgörenlerde stresin önemli nedenleridir.

Hizmet endüstrisinde iş stresi, endüstrinin başarısında önemli bir role sahip olan iyi hizmet kalitesinde bir azalmaya neden olmaktadır (Ross 1995). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin önemi dikkate alındığında çalışanların iş stresine neden olan kaynakların tespit edilerek iş streslerinin azaltılması önemlidir. Aşık'ın (2005) otel işletmelerinde yaptığı araştırmada başlıca stres kaynakları; işin mevsimlik ve yorucu olması, çalışma saatlerindeki belirsizlikler ve aşırı iş yükü, müşteri ile birebir temasın getirdiği sorunlar ve düşük ücret olarak ortaya çıkmıştır. Ek olarak, yönetimin otokratik yapıya sahip olması nedeniyle ortaya çıkan baskı ve dayatmalar, kötü iletişim, kararlara katılmanın mümkün olmaması ve kötü örgüt ikliminin işgörenlerde baskı unsuru oluşturduğu ve strese yol açtığı belirlenmiştir. Ayrıca Sökmen (2005) stres nedenlerinin belirlenmesine yönelik Adana'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin yöneticileri üzerinde yaptığı çalışmada, sırasıyla; farklı kişilerin kendilerinden farklı beklentiler içinde olması, çalışma saatlerinin uzunluğu, müşterilerin haksız talepleri, işyerinde dedikodu yapılması, önemli kararlar verme zorunluluğu, üstlerle anlaşmazlık, yöneticilerin teşvik etmemesi, iş ortamındaki huzursuzluk, çalışma ortamının gürültülü olması, çalışmaların karşılığını alamamanın ve moral bozukluğunun strese neden olduğunu ortaya koymuştur.

Etik İklim

İşletmedeki etik iklim, işgörenlerin yönetimin beklediği ve desteklediği etik davranışlara ilişkin algıları ve işle ilgili deneyimlerini içeren, işletmede önemli görülen paylaşılmış etik algıları kapsamaktadır (Luria ve Yagil 2008). Etik iklim; etik içeriğe sahip genel örgütsel kural ve uygulamalara yönelik hâkim algılar olarak tanımlanabilir (Victor ve Cullen 1988).

İşletmede etik olmayan davranışları tanımlayan, kontrol eden ve düzelten etik kodlar, talimatlar ve politikalar uygulanmadığında, etik iklimin oluşması zorlaşır. Etik kodlar, örgüt üyelerinin etik karar almasına yardımcı olur, örgüt içi rolleri ve beklentileri açıklar, etik davranışı özendirir (McDonald 1999; Sweeper 2001). İnsan odaklı turizm sektöründe personelin etik davranışının önemi artmaktadır ve bu davranışın oluşmasında etik kodların uygulanması

gereklidir. (Kozak ve Nergiz 2009). Türkiye'de dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri yöneticileri üzerine yapılan bir araştırmada; yöneticilerin çoğunluğunun çalıştıkları işletmelerde etik kodları uyguladıkları ortaya çıkmıştır (Sarıışık, Akova ve Çontu 2006). Bu araştırmaya dayanarak, otel işletmeleri yöneticilerinin etik kodların öneminin farkında oldukları söylenebilir.

Otel işletmelerinde etik iklim oluşturulması hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından gereklidir. Etik kodların oluşmaması, etik kuralların yöneticiler tarafından çalışanlara açıklanmaması, etik eğitiminin verilmemesi, bizzat yöneticiler tarafından uygulanmaması, işgören devir hızı yüksekliği gibi unsurlar, otellerde etik iklimin oluşmasına engel teşkil etmektedir (Stevens ve Fleckenstein 1999; Sweeper ve Hartline 2005). Stevens ve Brownwell (2000) tarafından yapılan bir çalışmada işgörenlerin etik bilgi kanalları; eğitim programları, koçluk, belgeleri ve etik kodları okuma, diğer işgörenleri ve yöneticileri izleme olarak sıralanmıştır. Buradan hareketle otel yöneticilerinin etik iklimi oluştururken eğitim ve koçluğa önem vermesinin, etik kodları oluşturmasının ve bizzat etik davranışlar sergilemesinin gereği açıktır.

İşletmenin etik iklimi, personelin duygusal bağlılığı ve iş stresi ile ilişkilidir. Neubert, Carlson ve Kaçmar (2009) yaptıkları bir araştırma ile duygusal bağlılık ve etik iklim arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Bununla birlikte etik iklim ile örgütsel bağlılık arasında da pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Sweeper 2001; Valentine, Godkin ve Lucero 2002; Paolillo ve Vitell 2002). Thorne (2009) tarafından yapılan bir araştırmada ise; etik çatışma ile stres ve örgütsel bağlılık arasında ilişki tespit edilmiş, kişi-örgüt arasındaki etik çatışma azaltılırsa stresin azalacağı ve örgütsel bağlılığın artacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Etik Davranış

Etik davranış, genel olarak kişinin kendi inandığı değerlerle tutarlı davranışı olarak tanımlanmaktadır (Baker, Hunt ve Andrews 2006). Örgütsel bakış açısından etik davranış ise, örgütün koyduğu kuralların personel üzerindeki yansımalarıdır. Bu yaklaşımda örgüt, koyduğu kurullarla doğru ve yanlış ayırt edici rol dedir ve örgütteki etik kurullara aykırı her davranış etik olmayan davranış olarak kabul edilmektedir (Fraedrich 1993; Baker, Hunt ve Andrews 2006). Bu açıdan bakıldığında etik davranış; örgüt tarafından konulan kural, politika, değerler ve normlarla tutarlı olan davranış olarak tanımlanabilir.

Etik kuralların işletmelerde uygulanması ile ödül ve yaptırımlarla desteklenmesi, etik davranışın ortaya çıkmasında gereklidir (Akan 2007). Özellikle otel

işletmelerinde çalışanların etik kuralları benimseyip uygulamalarında, sektördeki yöneticilerin inancı, liderliği ve etik davranışlarının rolü büyüktür.

İşletmede etik iklim varsa çalışanların etik davranış göstermeleri muhtemeldir. Swepker (2001) tarafından yapılan çalışmada etik ilkelerin olduğu bir işletmede, yüksek düzeyde etik davranışın olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda etik ilkeler çalışanların iş tanımlarında yer aldığı bireylerin etik karar almasını daha çok etkilemektedir. Benzer şekilde Baker, Hunt ve Andrews (2006) araştırmalarında, işletmenin etik değerleri ile işgörenlerin etik davranışları arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Etik davranış aynı zamanda işgörenlerin işletmeye yönelik duygusal bağlılıkları ile ilişkilidir. Daha önce yapılan araştırma sonuçlarına göre; örgütsel bağlılık ve etik davranış arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Trevino, Butterfield ve McCabe 1998; Weaver ve Trevino 1999; Baker, Hunt ve Andrews 2006; Camps ve Majocchi 2009). Örgütsel bağlılığın önemli bir boyutu olan duygusal bağlılık arttıkça, personelin işinde etik davranış göstermesi beklenir.

İşten Ayrılma Niyeti

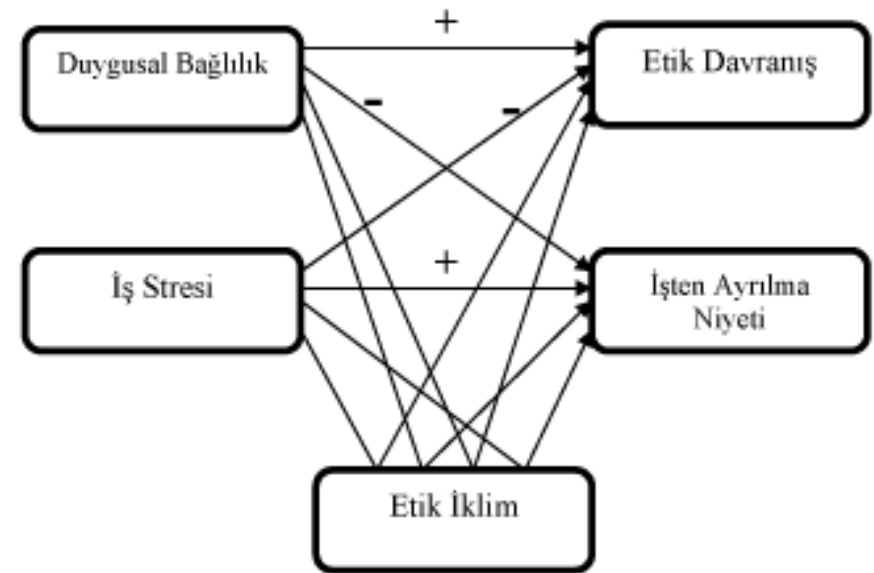
İşten ayrılma niyeti, örgütten ayrılmak konusunda bilinçli ve temkinli bir kararı veya niyeti ifade etmektedir (Sabuncuoğlu 2007). İşten ayrılma niyeti ile gerçekten işten ayrılma davranışı arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Schwepker 2001). Bu anlamda, işten ayrılma niyeti, işi gerçekten bırakmanın bir sinyalidir.

İşten ayrılma niyetinin yüksek olması konaklama endüstrisinin en önemli özelliklerinden biridir. Konaklama işletmelerinde işten ayrılmalar, işgücü istihdam maliyetlerini yükseltirken yetenekli işgörenlerin işten ayrılmasının işletmeye getirdiği maliyetleri de arttırmaktadır. Ayrıca, işletmedeki diğer personel üzerinde moral eksikliği ve işletmeye bağlılığın azalması gibi olumsuz etkileri vardır (Nadiri ve Tanova 2010). Bu olumsuzların giderilmesi, hem işletme maliyetleri açısından hem de örgütsel iklimin sürekliliği açısından önem taşır.

Personelin işten ayrılma niyeti, işletmenin etik iklimi tarafından etkilenmektedir. Özellikle, personelin etik değerleri ile işletmenin etik değerleri arasında çatışma olduğunda, işten ayrılma niyeti artmaktadır (Schwepker 2001). Etik iklim ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yöndeki bu ilişkiyi ortaya koyan araştırmalar bulunmaktadır (Schwepker 2001; Schminke, Ambrose ve Neubaum 2005; Mulki, Jaramillo ve Locander 2007). Ancak Jung, Numkung ve Yoon'nin (2009) yaptığı araştırmada, etik iklim ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Çalışanların işletmeye yönelik duygusal bağlılıkları ile iş stresleri, işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir. Yapılan çalışmalarda duygusal bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında güçlü negatif bir ilişki bulunmuştur. Örgüte karşı duygusal bağlılığı yüksek olan kişilerde, işten ayrılma niyeti azalmaktadır (Jaros 1995; Wasti 2003; Paré ve Tremblay 2007; Vandenberghe ve Tremblay 2008; Vandenberghe ve Bentein 2009). Bunun aksine işgörenlerin iş stresinin artması ise işten ayrılma niyetlerini de arttırmaktadır. Gül, Oktay ve Gökçe'nin (2008) hizmet sektöründe yaptıkları araştırmada, çalışanların iş stresi ile işten ayrılma niyetleri arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

İncelenen kavramlar doğrultusunda oluşturulan araştırmanın modeli ve hipotezleri aşağıda belirtilmektedir.



- H₁: Çalışanların duygusal bağlılıkları ile etik davranışları arasında pozitif bir ilişki vardır.
- H₂: Çalışanların duygusal bağlılıkları ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif bir ilişki vardır.
- H₃: Çalışanların iş stresi ile etik davranışları arasında negatif bir ilişki vardır.

- H₄: Çalışanların iş stresi ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif bir ilişki vardır.
- H₅: Çalışanların duygusal bağlılıkları ile etik iklim arasında pozitif bir ilişki vardır.
- H₆: Çalışanların iş stresi ile etik iklim arasında negatif bir ilişki vardır.
- H₇: Etik iklim ile çalışanların etik davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.
- H₈: Etik iklim ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki vardır.
- H₉: Etik iklim, duygusal bağlılığın etik davranış üzerindeki pozitif etkisini arttırmaktadır.
- H₁₀: Etik iklim, iş stresinin etik davranış üzerindeki negatif etkisini azaltmaktadır.
- H₁₁: Etik iklim, duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki negatif etkisini arttırmaktadır.
- H₁₂: Etik iklim, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif etkisini azaltmaktadır.

YÖNTEM

Araştırma; Kapadokya Bölgesi'nde yer alan 16 adet dört ve beş yıldızlı otel işletmesinden, araştırma yapılmasını kabul eden sekiz otel işletmesi çalışanı üzerinde yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Bu otel işletmelerine 160 anket formu dağıtılmış ve 109 geri dönüş elde edilmiştir. Geri dönüş oranı % 68'dir.

Araştırmada duygusal bağlılığı ölçmek için Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen sekiz maddelik duygusal bağlılık ölçeği kullanılmıştır. İş stresi ölçeği, Efeoğlu (2006) ile Lambert, Hogan ve Griffin (2007) araştırmalarındaki ölçeklerden yararlanılarak altı madde olarak geliştirilmiştir. Etik iklim ölçeği için (dokuz madde), Swepker (2001) ve Baker, Hunt ve Andrews (2006) çalışmalarından yararlanılmıştır. Etik davranış için (beş madde) Baker, Hunt ve Andrews (2006) ölçeği kullanılmıştır. İşten ayrılma niyetini ölçmek için ise Nadiri ve Tanova (2010) ve Ayub (2008) çalışmalarından yararlanılarak altı maddelik ölçek geliştirilmiştir. Anket formu toplam 34 maddeden oluşmaktadır. Beşli Likert

tipi ölçekle çalışanların ifadelerine katılma dereceleri ölçülmüştür (1=kesinlikle katılmıyorum- 5=kesinlikle katılıyorum).

ANALİZ VE BULGULARIN YORUMLANMASI

Araştırma formundaki soruların analizi SPSS 15.0 istatistik paket programı ile yapılmıştır. Araştırmada demografik veriler için frekans analizi kullanılmıştır. Modelde belirtilen değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla ise korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Araştırmaya katılan personel ve çalıştıkları otel işletmesine yönelik genel bilgiler Tablo 1'de belirtilmektedir.

Tablo 1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Değişkenler	F	(%)	Değişkenler	F	(%)
<i>Cinsiyet</i>			<i>İşletmedeki çalışma yılı</i>		
Kadın	28	25.7	1 yıldan az	32	29.4
Erkek	81	74.3	1-5 yıl arası	47	43.1
			6-10 yıl arası	16	14.7
			10 yıl ve fazlası	14	12.8
<i>Eğitim</i>			<i>Çalışılan Departman</i>		
İlköğretim	17	15.6	Önbüro	16	14.7
Lise	58	53.2	Kat Hizmetleri	27	24.8
Meslek Yüksekokulu	20	18.3	Servis/Bar	35	32.1
Yüksekokul/Fakülte	14	12.8	Mutfak	11	10.1
			Diğer	20	18.3
<i>Medeni Durum</i>			<i>Bulunulan Konumda Çalışma Yılı</i>		
Bekar	28	25.7	1 yıldan az	29	26.6
Evli	81	74.3	1-5 yıl arası	47	43.1
			6-10 yıl arası	21	19.3
			10 yıl ve fazlası	12	11.0
<i>Yaş</i>			<i>İşletmenin Kategorisi</i>		
25 yaş ve altı	36	33.0	4 yıldızlı otel	38	34.9
26-35 yaş arası	45	41.3	5 yıldızlı otel	71	65.1
36-45 yaş arası	24	22.0			
46 yaş ve üzeri	4	3.7			

Araştırmadaki 109 anketin 38'i dört yıldızlı, 71'i de beş yıldızlı otel işletmelerinden elde edilmiştir. Tablo 1'e göre; araştırmaya katılan personelin çoğunluğunun erkek (%74,3), lise mezunu (%53,2), evli (%74,3) ve 35 yaş ve altında (%74,3) olduğu görülmektedir. Çalışanların büyük bir çoğunluğu beş yıldan az (%72,5) bir süredir işletmede bulunmakta ve yoğunlukla servis departmanında (%32,1) çalışmaktadır. Buldukları konumdaki çalışma sürelerine bakıldığında beş yıldan daha az (%69,7) çalışmakta olanlar çoğunluktadır.

Tablo 2'de araştırmanın değişkenlerine yönelik ortalama, güvenilirlik değerleri ve korelasyon analizi sonuçları görülmektedir. Kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerine bakıldığında; duygusal bağlılığın Cronbach alpha değeri: 0.90, iş stresinin 0.87, etik iklimin 0.76, etik davranışın 0.81 ve işten ayrılma niyetinin 0.90 olduğu görülmüştür. Yapılan çalışmalarda araştırmanın güvenilir olabilmesi için alfa değerinin en az 0.60 olması gerekmektedir. Dolayısıyla araştırma ölçeklerinin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Değişkenlere yönelik korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında beklenenin aksine duygusal bağlılık ile etik davranış ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bunun sonucunda Hipotez 1 ve Hipotez 2 reddedilmiştir. İş stresi ile etik davranış arasında negatif bir ilişki (0,01 düzeyinde anlamlı) bulunmuştur. Hipotez 3 kabul edilmiştir. İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamadığından Hipotez 4 reddedilmiştir.

Buna ilaveten duygusal bağlılık ve etik iklim arasında pozitif (0.01 düzeyinde anlamlı), etik iklim ve etik davranış arasında pozitif (0.01 düzeyinde anlamlı), etik iklim ve işten ayrılma niyeti arasında ise negatif (0.05 düzeyinde anlamlı) bir ilişki görülmektedir. Dolayısıyla Hipotez 5, Hipotez 7 ve Hipotez 8 kabul edilmiştir. İş stresi ile etik iklim arasında herhangi bir ilişki tespit edilemediğinden Hipotez 6 reddedilmiştir.

Tablo 2. Araştırmanın Değişkenlerine Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortb	Std. Sapma	1	2	3	4	5
1- Duygusal Bağlılık	3,32	,86	(0.90)				
2- İş Stresi	2,67	,73	,018	(0.87)			
3- Etik İklim	3,32	,58	,425(**)	-,097	(0.76)		
4- Etik davranış	3,68	,77	,106	-,400(**)	,262(**)	(0.81)	
5- İşten Ayrılma Niyeti	2,71	,90	-,105	,144	-,226(*)	-,360(**)	(0.90)

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 3'te bağımsız değişkenlerin (duygusal bağlılık ve iş stresi) etik davranış üzerindeki etkisinde etik iklimin rolünün belirlenmesi için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları görülmektedir. Bu sonuçlara göre etik iklim, iş stresinin etik davranış üzerindeki negatif etkisini azaltmaktadır ($B = -.319$, $t = -2.064$, $p < 0.05$) Yani Hipotez 10 kabul edilmiştir. Ancak etik iklimin, duygusal bağlılığın etik davranış üzerindeki pozitif etkisini arttırıcı rolü tespit edilmemiştir ($B = -.010$, $t = -.088$, $p > 0.05$). Dolayısıyla Hipotez 9 reddedilmiştir.

Tablo 3: Bağımsız Değişkenlerin (Duygusal Bağlılık ve İş Stresi) Etik davranış Üzerindeki Etkisinde Etik İklimin Rolüne İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	β	Standart Sapma	T	Anlamlılık
<i>Model 1 (R= ,459; R²= ,211; Düzeltilmiş R²= ,188)</i>				
Sabit	3,747	,490	7,646	,000
Duygusal Bağlılık	,019	,086	,223	,824
İş Stresi	,404	,093	-4,350	,000
Etik İklim	,287	,128	2,243	,027
<i>Model 2 (R= ,494; R²= ,244; Düzeltilmiş R²= ,207)</i>				
Sabit	,970	1,633	,594	,554
Duygusal Bağlılık	,107	,359	,299	
İş Stresi	,628	,506	1,243	,217
Etik İklim	1,088	,488	2,228	,028
Duygusal Bağlılık*Etik İklim	-,010	,115	-,088	,930
İş Stresi*Etik iklim	-,319	,155	-2,064	,042*

Bağımlı değişken: etik davranış

0.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 4'te bağımsız değişkenlerin (duygusal bağlılık ve iş stresi) işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemede etik iklimin rolüne ilişkin yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarına göre etik iklimin, duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki negatif etkisini arttırıcı rolü tespit edilememiştir ($\beta = -.088$, $t = -,599$, $p > 0.05$). Yani Hipotez 11 reddedilmiştir. Benzer şekilde; etik iklimin, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki negatif etkisini arttırıcı rolü görülmemiştir ($\beta = -.168$, $t = ,844$, $p > 0.05$) ve Hipotez 12 reddedilmiştir.

Tablo 4. Bağımsız Değişkenlerin (Duygusal Bağlılık ve İş Stresi) İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Etik İklimin Rolüne İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	β	Standart Sapma	T	Anlamlılık
<i>Model 1 (R= ,258; R² = ,066; Düzeltilmiş R² = ,033)</i>				
Sabit	3,424	,620	5,521	,000
Duygusal Bağlılık	,021	,109	-,189	,850
İş Stresi	,154	,118	1,310	,193
Etik İklim	-,318	,162	-1,961	,052
<i>Model 2 (R= ,279; R² = ,078; Düzeltilmiş R² = ,040)</i>				
Sabit	5,687	2,099	2,710	,008
Duygusal Bağlılık	-,321	,461	-,697	,487
İş Stresi	-,399	,650	-,615	,540
Etik İklim	-,998	,627	-,1,591	,115
Duygusal Bağlılık*Etik İklim	,088	,147	-,599	,551
İş Stresi*Etik İklim	,168	,199	,844	,401
Bağımlı değişken: işten ayrılma niyeti				

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu araştırmada, konaklama işletmelerinde işgörenlerin duygusal bağlılık ve iş streslerinin, etik davranış ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemede etik iklimin rolü incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda, iş stresi ile etik davranış arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu; konaklama işletmelerinde iş yükü fazlalığı, zaman baskısı, düzensiz vardiyalar gibi iş stresi faktörleri personelin stresini arttırdığından, işlerinde sergilemeleri gereken etik davranış konusunda yeterli hassasiyeti gösteremedikleri şeklinde yorumlanabilir.

Duygusal bağlılık ile etik iklim arasında ve etik iklim ile etik davranış arasında pozitif bir ilişki bulunurken; etik iklim ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuçlar daha önce yapılan araştırma sonuçlarıyla da tutarlıdır. Neubert, Carlson ve Kaçmar (2009) yaptıkları çalışmada duygusal bağlılık ile etik iklim arasında pozitif bir ilişki bulurken, etik iklim ve etik davranış arasındaki pozitif ilişki ise Swepker (2001) ve Baker, Hunt ve Andrews'ın (2006) çalışmalarında ortaya konmuştur. Etik iklim ve işten ayrılma niyeti arasındaki negatif ilişkiye dair sonuçlar daha önceki çalışmalarda da görülmektedir. (Schwepker 2001; Schminke, Ambro ve Çontu 2005; Mulki,

Jaramillo ve Locander 2007). Bu araştırma sonucunda da, konaklama işletmelerinde etik iklimin önemi belirlenmiş olup, bu sonuca dayanarak, söz konusu tutum ve davranışları personelden talep eden yöneticilerin, işletmede etik iklim oluşturmaları için çaba göstermeleri gerektiği önerilmektedir.

Bu araştırmanın sonucunda duygusal bağlılık ile etik davranış arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Bu sonuçlar literatürdeki verilerle paralellik göstermemektedir. Örgütsel bağlılık ve etik davranış ilişkisini inceleyen araştırma sonuçlarına göre; örgütsel bağlılık ile etik davranış arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Trevino vd. 1998; Weaver ve Trevino 1999; Baker, Hunt ve Andrews 2006; Camps ve Majocchi 2009). Aynı şekilde; daha önce yapılan araştırma sonuçlarından farklı olarak (Jaros 1995; Wasti 2003; Paré ve Tremblay 2007; Vandenberghe ve Tremblay 2008; Vandenberghe ve Bentein 2009) duygusal bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Konaklama işletmelerinde, personelin uzun süre aynı işletmede çalışmaması nedeniyle oluşan işgücü devir hızı yüksekliği, duygusal bağlılıklarının oluşmasını engellemektedir. Bu nedenle, işgörenlerin etik davranış göstermelerinde duygusal bağlılığın rolü güçlü değildir.

Benzer şekilde, konaklama işletmelerinde işten ayrılma niyetinin oluşmasında mevsimlik çalışma, daha iyi imkânlarda iş bulma, ulaşım ve lojman sıkıntısı gibi faktörler belirleyici olduğundan, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmanın sonucunda, iş stresinin etik davranış üzerindeki negatif etkisinde etik iklimin azaltıcı rolü olduğu ortaya çıkmıştır. İşletmede oluşturulacak etik iklim, personelin stresli olduğunda etik olmayan davranış sergilemesini engelleyecektir.

Bu araştırma, Kapadokya bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleriyle sınırlı kaldığından, gelecekte yapılacak araştırmalarda farklı bölgeler tercih edilebilir. Aynı zamanda, araştırma modeline iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel adalet gibi değişkenler ilave edilerek, bunlar arasındaki ilişkilerde etik iklimin rolü incelenebilir.

TEŞEKKÜR

Başta bu kongreye katılma konusunda bizi teşvik eden Sayın Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK olmak üzere, araştırmanın her aşamasında değerli vakitlerini ayırarak yardımlarını esirgemeyen Sayın Doç. Dr. Şevki ÖZGENER'e, düzeltmelerde önerilerinden yararlandığımız Sayın Okt. Erkan HİRİK'e, ayrıca an-

keti doldurarak araştırmamıza katılan otel personeline ve bu kongrenin düzenlenmesinde emeği geçen herkese teşekkür ederiz.

KAYNAKÇA

- Akan, P. (2007). Uygulama Açısından İş Etiği Kuralları ve Evrensel Turizm Etiği İlkeleri, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1): 7- 20.
- Allen, N. J. ve Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1- 18.
- Âşık, N. (2005). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçlarına İlişkin Bir Araştırma, *Mevzuat Dergisi*, 8 (91), <http://www.mevzuatdergisi.com/2005/07a/01.htm>.
- Ayub, S. M. I. (2008). Impact of Organizational Commitment on Turnover Intentions of Employees (Unpublished Master Thesis). Pakistan: National University of Modern Languages.
- Baker, T. L.; Hunt, T. G. ve Andrews, M. C. (2006). Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values, *Journal of Business Research*, 59: 849- 857.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1- 10.
- Camps, J. ve Majocchi, A. (2009). Learning Atmosphere and Ethical Behavior, Does It Make Sense?, *Journal of Business Ethics*, <http://www.springerlink.com/content/e614378t12451023/> Erişim tarihi: Ekim 2009.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma (Basılmamış Doktora Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ertan, H. (2008). Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme (Basılmamış Doktora Tezi). Afyonkarahisar: Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fraedrich, J. P. (1993). The Ethical Behavior of Retail Managers, *Journal of Business Ethics*, 12: 207- 218.
- Gül, H.; Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 15: 72- 82.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3: 48- 75.
- Huang, H. I. (2006). Understanding Culinary Arts Workers: Locus of Control, Job Satisfaction, Work Stress and Turnover Intention, *Journal of Foodservice Business Research*, 9 (2/3): 151- 168.
- Huselid, M. A. ve Day, N. E. (1991). Organizational Commitment, Job Involvement, and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 76 (3): 380- 391.

- Jaros, S. J. (1995). An Assessment of Meyer and Allen's (1991) Three-Component Model of Organizational Commitment and Turnover Intentions, *Journal of Vocational Behavior*, 51: 319- 337.
- Jung, H. S.; Namkung, Y. ve Yoon, H. H. (2009). The Effects of Employees' Business Ethical Value on Person-Organization Fit and Turnover Intent in the Foodservice Industry, *International Journal of Hospitality Management*, <http://www.sciencedirect.com>
- Kozak, M. A. ve Nergiz, H. G. (2009). *Turizmde Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuvaas, B. (2006). Work Performance, Affective Commitment, And Work Motivation: The Roles of Pay Administration and Pay Level, *Journal of Organizational Behaviour*, 27: 365 – 385.
- Lambert, E. G.; Hogan, N. L. ve Griffin, M. L. (2007). The Impact of Distributive and Procedural Justice on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment, *Journal of Criminal Justice*, 35: 644- 656.
- Luria, G. ve Yagil, D. (2008). Procedural Justice, Ethical Climate and Service Outcomes in Restaurants, *International Journal of Hospitality Management*, 27: 276- 283.
- McDonald, G. (1999). Business Ethics: Practical Proposals for Organisations, *Journal of Business Ethics*, 19: 143- 158.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1991). A Three- Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resources Management Review*, 1 (1): 61- 89.
- Mulki, J. P.; Jaramillo, J. F. ve Locander, W. B. (2007). Effect of Ethical Climate on Turnover Intention: Linking Attitudinal- and Stress Theory, *Journal of Business Ethics*, 78: 559-574
- Nadiri, H. ve Tanova, C. (2010). An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry, *International Journal of Hospitality Management*, 29: 33- 41.
- Neubert, M. J., Carlson D.S.; Kacmar K. M. vd.(2009). The Virtuous Influence of Ethical Leadership Behavior: Evidence from the Field, *Journal of Business Ethics*, 90: 157-170
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3: 15- 42.
- Paolillo, J. G. P. ve Vitell, S. C. (2002). An Empirical Investigation of the Influence of Selected Personal, Organizational and Moral Intensity Factors on Ethical Decision Making, *Journal of Business Ethics*, 35: 65-74
- Paré, G. ve Tremblay, M. (2007). The Influence of High-Involvement Human Resources Practices, Procedural Justice, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors on Information Technology Professionals' Turnover Intentions, *Group & Organization Management*, 32 (3): 326- 327.
- Ross, G. F. (1995). Interpersonal Stress Reactions and Service Quality Responses Among Hospitality Industry Employees, *The Service Industries Journal*, 15 (3): 314- 331.
- Sabuncuoğlu, E. T. (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, *Ege Akademik Bakış*, 7: 621- 636.
- Sarışık, M.; Akova, O. ve Çontu M. (2006). Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Amprik Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1): 22-34
- Schminke, M.; Ambrose, M. L. ve Neubaum, D. O. (2005). The Effect of Leader Moral Development on Ethical Climate and Employee Attitudes, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97: 135- 151.

- Schwepker, C. (2001). Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in Salesforce, *Journal of Business Research*, 54 (1): 39-52.
- Schwepker, C.H. ve Hartline, M. D. (2005). Managing the Ethical Climate of Customercontact Service Employees, *Journal of Service Research*, 7 (4): 377- 397.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1: 1-27.
- Stevens, B. ve Brownwell J. (2000). Ethics: Communicating Standards and Influencing Behavior, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41 (2): 39- 43.
- Stevens, B. ve Fleckenstein, A. (1999). Comparative Ethics: How Students and Human Resource Directors React to Real-Life Situation, *The Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly*, 40 (2): 69- 75.
- Thorne, L. (2009). The Association Between Ethical Conflict and Adverse Outcomes, *Journal of Business Ethics*, , <http://www.springerlink.com/content/g711608j127850ml> Erişim tarihi: Temmuz 2009.
- Trevino, L. K.; Butterfield, K.D. ve McCabe, D. L. (1998). The Ethical Context in Organizations: Influences on Employee Attitudes and Behaviors, *Business Ethics Quarterly*, 8 (3): 447-476.
- Valentine, S.; Godkin, L. ve Lucero, M. (2002). Ethical Context, Organizational Commitment, and Person-Organization Fit, *Journal of Business Ethics*, 41: 349-360.
- Vandenberghe, C. ve Bentein, K. (2009). A Closer Look at the Relationship Between Affective Commitment to Supervisors and Organizations and Turnover, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82: 331- 348.
- Vandenberghe, C. ve Tremblay, M.(2008). The Role of Pay Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Intentions: A Two-Sample Study, *Journal of Business and Psychology*, 22 (3):275- 286.
- Victor, B. ve Cullen, J. B. (1988). The Organizational Bases of Ethical Work Climates, *Administrative Science Quarterly*, 33: 101- 125.
- Wasti, S. A. (2003). Organizational Commitment, Turnover Intentions and the Influence of Cultural Values, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 303- 321.
- Weaver, G. R. ve Trevino, L. K. (1999). Compliance and Values Oriented Ethics Programs: Influences on Employees' Attitudes and Behavior, *Business Ethics Quarterly*, 9 (2): 315-335.
- Yew, L. T. (2008). Job Satisfaction and Affective Commitment: A Study of Employees in The Tourism Industry in Sarawak, Malaysia, *Sunway Academic Journal*, 4: 1- 43.