

**EPİSTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ
VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN
YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞINA ETKİSİ:
BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE
BİR UYGULAMA**

Esra KATIRCIOĞLU
Doktora Tezi
Danışman: Prof. Dr. Elbeyi PELİT
Mart, 2022
Afyonkarahisar

TC.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
DOKTORA TEZİ

**EPISTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ VE
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN YENİLİKÇİ
İŞ DAVRANIŞINA ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL
İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

**Hazırlayan
Esra KATIRCIOĞLU**

**Danışman
Prof. Dr. Elbeyi PELİT**

AFYONKARAHİSAR 2022

YEMİN METNİ

Doktora tezi olarak sunduğum “**Epistemik Merak, İş Becerikliliği ve Algılanan Örgütsel Desteğin Yenilikçi İş Davranışına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

29/03/2022

İmza

Esra KATIRCIOĞLU

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ENSTİTÜ ONAYI

Öğrencinin	Adı- Soyadı	Esra KATIRCIOĞLU
	Numarası	170681106
	Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
	Programı	Turizm İşletmeciliği
	Program Düzeyi	<input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Sanatta Yeterlik
Tezin Başlığı	Epistemik Merak, İş Becerikliliği ve Algılanan Örgütsel Desteğin Yenilikçi İş Davranışına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	
Tez Savunma Sınav Tarihi	29.03.2022	
Tez Savunma Sınav Saati	11:00	

Yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez, Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek oy birliği – oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Elbeyi PELİT
MÜDÜR

ÖZET

EPİSTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞINA ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

Esra KATIRCIOĞLU

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Mart, 2022

Danışman: Prof. Dr. Elbeyi PELİT

Yenilikçi iş davranışı, işletmelerin yaratıcı ve yenilikçi yönlerini ön plana çıkarmaları için önemli bir basamak olarak görülmektedir. İnsan kaynağının yeni bir fikir, süreç, mal veya hizmet ile sonuçlanabilen tüm davranışlarını kapsayan yenilikçi iş davranışının örgüt geneline yansımaları özellikle ağırlıklı olarak hizmet üreten otel işletmeleri için önem teşkil etmektedir. İşgörenlerin yenilikçi iş davranışlarının işletme geneline yansımaları aynı zamanda örgüt yenilikçiliğine katkı sağlamaktadır. Bu durum işletmenin rekabetin yüksek düzeyde seyrettiği pazarda fark yaratarak payını artırmasına olanak sağlamaktadır. Dolayısıyla işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarının belirlenmesi ve bu tür davranışlara etki eden faktörlerin ortaya çıkarılması gerekli görülmektedir. Bu doğrultuda araştırmada epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Buna ek olarak, işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeylerinin, örgütsel destek algılarının ve yenilikçi iş davranışlarının kişisel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Bu amaçlar doğrultusunda, ilk olarak kuramsal çerçeve belirlenmiştir. Uygulama aşamasında anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evreni Türkiye’de yer alan beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinden oluşmaktadır. Çalışmada tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmış ve toplam 1325 işgörene ulaşılmıştır. Elde edilen verilerin analizi sonucunda, işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algılarının yenilikçi iş davranışları üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Son olarak, işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeylerinde, örgütsel destek algılarında ve yenilikçi iş davranışlarında kişisel özelliklere göre anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Daha önce turizm işletmeciliği alanyazınında epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini kapsamlı bir şekilde ele alan bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Aynı zamanda epistemik merak, iş becerikliliği, algılanan örgütsel destek ve yenilikçi iş davranışı değişkenlerini bir arada inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda çalışmadan elde edilen sonucun literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Epistemik merak, iş becerikliliği, algılanan örgütsel destek, yenilikçi iş davranışı, beş yıldızlı otel işletmesi işgörenleri

ABSTRACT

THE EFFECTS OF EPISTEMIC CURIOSITY, JOB CRAFTING AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON INNOVATIVE WORK BEHAVIOR: AN APPLICATION IN FIVE-STAR HOTEL ENTERPRISES

Esra KATIRCIOĞLU

AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

March, 2022

Advisor: Prof. Dr. Elbeyi PELİT

Innovative work behavior is regarded as a critical step for businesses seeking to highlight their creative and innovative aspects. The reflection of innovative work behavior, which includes employee actions that can result in a new idea, method, product, or service, is significant for hotel enterprises, particularly those active in service production. The reflection of employees' innovative behaviors throughout the enterprise also helps to the organization's innovativeness. This allows the enterprise to increase its share by making a difference in the market in a highly competitive environment. As a result, it is necessary to identify employees' innovative work behaviors and the variables influencing such behaviors. Accordingly, it is aimed to explore the effects of epistemic curiosity, job crafting and perceived organizational support on innovative work behavior. Furthermore, it is intended to examine whether employees' epistemic curiosity levels, job crafting levels, organizational support perceptions, and innovative work behaviors differ in terms of certain personal characteristics. The theoretical framework was established first, in accordance with these objectives. The survey technique was employed during the application phase. The population of the research was formed by five-star hotel employees in Turkey. Stratified sampling method was used and 1325 employees were reached in the study. As a result, it was discovered that employees' epistemic curiosity levels, job crafting levels, and organizational support perceptions all had a significant effect on their innovative work behaviors. Additionally, it was found that epistemic curiosity levels, job crafting levels, organizational support perceptions and innovative work behaviors of the employees differed in terms of their personal characteristics. In the tourism management literature, no study has been reached that previously addressed the effect of epistemic curiosity on innovative work behaviour. Besides, no study has been found that examines epistemic curiosity, job crafting, perceived organizational support and innovative work behavior variables together. Accordingly, it is anticipated that the study findings will contribute to the literature.

Keywords: Epistemic curiosity, job crafting, perceived organizational support, innovative work behavior, five-star hotel employees

ÖN SÖZ

Doktora sürecinin başından itibaren beni destekleyen, daha iyisini yapmam konusunda bana yönlendirmelerde bulunarak yol gösteren ve tüm süreç boyuncaengin bilgisinden faydalandığım sayın danışmanım Prof. Dr. Elbeyi PELİT'e en içten teşekkürlerimi sunarım.

Doktora tez jürimde yer alan ve tezimin tüm süreçlerinde olmak üzere özellikle verilerin analizi konusunda bana yardımcı olan Prof. Dr. İbrahim KILIÇ hocama teşekkür ederim. Yapıcı eleştirileri ile tezimin daha iyi bir hale gelmesinde yardımlarını esirgemeyen ve doktora ders sürecinde de kendisinden çok şey öğrendiğim Doç. Dr. Ahmet BAYTOK hocama teşekkür ederim. Tez jürimde yer alan Prof. Dr. Evren GÜÇER ve Doç. Dr. Yasin KELEŞ hocalarıma değerli katkılarından dolayı teşekkürlerimi sunarım. Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Anabilim dalında eğitim aldığım süre boyunca benden yardımlarını esirgemeyen Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI hocama çok teşekkür ederim.

Süreç içerisinde manevi desteklerini sürekli yanımda hissettiğim annem Nuriye YILMAZ ve babam İmdat YILMAZ'a çok teşekkür ederim. Benden yardımlarını esirgemeyerek danıştığım her hususta sabırla ve özveriyle bana yardımcı olmaya çalışan değerli kardeşim Doç. Dr. Rabia Meryem YILMAZ'a teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca, kardeşim Doç. Dr. Mehmet YILMAZ'a desteklerinden dolayı teşekkür ederim. Veri toplama sürecinde yardımlarından dolayı arkadaşım Yasemin ÖZYÖN'E teşekkürlerimi sunarım. Son olarak, bu zorlu sürecin tüm aşamalarında ve her koşulda yanımda olan ve desteğini esirgemeyen değerli eşim Mehmet KATIRCIOĞLU'na şükranlarımı sunarım.

Esra KATIRCIOĞLU

2022, Afyonkarahisar

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
YEMİN METNİ.....	ii
ENSTİTÜ ONAYI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

EPİSTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ, ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI

1. EPİSTEMİK MERAK.....	4
1.1. MERAKIN FELSEFİ TEMELLERİ.....	4
1.2. MERAK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ	8
1.3. MERAK TÜRLERİ	12
1.4. EPİSTEMİK MERAKIN TANIMI VE ÖNEMİ	16
1.5. EPİSTEMİK MERAKIN BOYUTLARI	19
1.5.1. İlgi Merkezli Epistemik Merak.....	20
1.5.2. Yoksunluk Merkezli Epistemik Merak	21
1.6. EPİSTEMİK MERAKI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	21
1.7. EPİSTEMİK MERAKIN SONUÇLARI.....	24
1.8. EPİSTEMİK MERAK İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR	26
1.9. TURİZM/OTELCİLİK ALANINDAKİ MEVCUT DURUM.....	32
2. İŞ BECERİKLİLİĞİ.....	35
2.1. İŞ BECERİKLİLİĞİNİN TEORİK TEMELLERİ	35
2.2. İŞ BECERİKLİLİĞİNİN TANIMI VE ÖNEMİ	43
2.3. İŞ BECERİKLİLİĞİNİN BOYUTLARI	48
2.3.1. Görev Becerikliliği.....	49
2.3.2. Bilişsel Beceriklilik	49
2.3.3. İlişkisel Beceriklilik	50
2.4. İŞ BECERİKLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	50
2.5. İŞ BECERİKLİLİĞİNİN SONUÇLARI.....	53
2.6. İŞ BECERİKLİLİĞİ İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR	56
2.7. TURİZM/OTELCİLİK ALANINDAKİ MEVCUT DURUM.....	61
3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK	62
3.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN TEORİK TEMELLERİ.....	63
3.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN TANIMI VE ÖNEMİ.....	68
3.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	70
3.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI	76
3.5. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR	80
3.6. TURİZM/OTELCİLİK ALANINDAKİ MEVCUT DURUM.....	85
4. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI	88

4.1. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ TEORİK TEMELLERİ	89
4.2. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ TANIMI VE ÖNEMİ	93
4.3. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ BOYUTLARI.....	97
4.3.1. Fikir Araştırma	98
4.3.2. Fikir Üretimi.....	98
4.3.3. Fikir Şampiyonluğu.....	99
4.3.4. Fikir Uygulama.....	100
4.4. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	101
4.5. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ SONUÇLARI.....	104
4.6. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR	105
4.7. TURİZM/OTELCİLİK ALANINDAKİ MEVCUT DURUM.....	111

İKİNCİ BÖLÜM

AMAÇ, ÖNEM VE HİPOTEZLER

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	114
2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	116
3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, VARSAYIMLARI VE SINIRLILIKLARI	129

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

1. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	132
2. VERİLERİN TOPLANMASI.....	133
3. VERİLERİN ANALİZİ	135

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	138
2. ÖLÇEKLERİN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİĞİNE İLİŞKİN BULGULAR	139
3. İŞGÖRENLERİN EPİSTEMİK MERAK DÜZEYLERİ, İŞ BECERİKLİLİK DÜZEYLERİ, ÖRGÜTSEL DESTEK ALGILARI VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BULGULAR.....	144
3.1. İŞGÖRENLERİN EPİSTEMİK MERAK DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	144
3.2. İŞGÖRENLERİN İŞ BECERİKLİLİK DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	145
3.3. İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTSEL DESTEK ALGILARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	146
3.4. İŞGÖRENLERİN YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	147
4. EPİSTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ, ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ BİREYSEL ÖZELLİKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK BULGULAR	149

5. EPİSTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BULGULAR.....	160
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	172
KAYNAKÇA.....	202
EKLER DİZİNİ	237
ÖZGEÇMİŞ	251

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Epistemik Merak ile İlgili Tez Çalışmaları.....	27
Tablo 2. İş Becerikliliği ile İlgili Tez Çalışmaları	56
Tablo 3. Algılanan Örgütsel Destek ile İlgili Tez Çalışmaları	80
Tablo 4. Yenilikçi İş Davranışı ile İlgili Tez Çalışmaları	106
Tablo 5. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular	138
Tablo 6. Epistemik Merak Ölçeği ile İlgili Tanıtıcı İstatistikler.....	140
Tablo 7. İş Becerikliliği Ölçeği ile İlgili Tanıtıcı İstatistikler	141
Tablo 8. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği ile İlgili Tanıtıcı İstatistikler	142
Tablo 9. Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği ile İlgili Tanıtıcı İstatistikler	143
Tablo 10. İşgörenlerin Epistemik Merak Düzeylerine İlişkin Bulgular	145
Tablo 11. İşgörenlerin İş Beceriklilik Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	146
Tablo 12. İşgörenlerin Örgütsel Destek Algılarına İlişkin Bulgular.....	147
Tablo 13. İşgörenlerin Yenilikçi İş Davranışlarına İlişkin Bulgular.....	148
Tablo 14. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması.....	149
Tablo 15. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	150
Tablo 16. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Yaşa Göre Karşılaştırılması	151
Tablo 17. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	152
Tablo 18. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Çalıştıkları Departmana Göre Karşılaştırılması.....	153
Tablo 19. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Turizm Sektörü Tecrübesine Göre Karşılaştırılması	155
Tablo 20. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının İşletme Tecrübesine Göre Karşılaştırılması.....	156
Tablo 21. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Departman Tecrübesine Göre Karşılaştırılması.....	157
Tablo 22. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Aylık Kazanca Göre Karşılaştırılması.....	159
Tablo 23. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının İşletmenin Bulunduğu ile Göre Karşılaştırılması	159
Tablo 24. Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Matrisi	162
Tablo 25. Epistemik Merakın Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	162

Tablo 26. İlgi Merkezli ve Yoksunluk Merkezli Epistemik Merakın Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	163
Tablo 27. Epistemik Merakın Fikir Araştırma, Fikir Üretme, Fikir Şampiyonluğu ve Fikir Uygulama Boyutları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	164
Tablo 28. İş Becerikliliğinin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	166
Tablo 29. Görev Becerikliliği, Bilişsel Beceriklilik ve İlişkisel Becerikliliğin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu.....	166
Tablo 30. İş Becerikliliğinin Fikir Araştırma, Fikir Üretme, Fikir Şampiyonluğu ve Fikir Uygulama Boyutları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	167
Tablo 31. Algılanan Örgütsel Desteğin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu.....	169
Tablo 32. Algılanan Örgütsel Desteğin Fikir Araştırma, Fikir Üretme, Fikir Şampiyonluğu ve Fikir Uygulama Boyutları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları.....	170

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İş Özellikleri Modeli	41
Şekil 2. İş Becerikliliği Modeli	47
Şekil 3. Araştırma Modeli	128

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

- %:** Yüzde
&: ve
ANOVA: Analysis of Variance (Varyans Analizi)
AÖD: Algılanan Örgütsel Destek
BB: Bilişsel Beceriklilik
bj: Beta katsayısı
EM: Epistemik Merak
İMEM: İlgi Merkezli Epistemik Merak
YMEM: Yoksunluk Merkezli Epistemik Merak
f: Frekans
FA: Fikir Araştırma
FS: Fikir Şampiyonluğu
FUG: Fikir Uygulama
FU: Fikir Üretimi
GB: Görev Becerikliliği
İB: İş Becerikliliği
İB: İlişkisel Beceriklilik
N: Evren
n: Örneklem
p: Anlamlılık değeri
r: Korelasyon katsayısı
R²: Determinasyon katsayısı
S(bj): Standart hata
SS: Standart sapma
T.C.: Türkiye Cumhuriyeti
vb: Ve benzeri
vd: Ve diğerleri
 \bar{X} : Aritmetik Ortalama
YİD: Yenilikçi İş Davranışı
YÖKTEZ: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi

GİRİŞ

İşletmelerin yaşamlarını sürdürebilmeleri ve gelişim gösterebilmeleri için gerekli olan özelliklerin başında değişime ayak uydurabilme yetenekleri gelmektedir. Bunu başarabilmenin yolu ise sahip oldukları “insan kaynağının” niteliğini geliştirmekten ve donanımlı çalışanları ellerinde tutabilmekten geçmektedir. İşletmeler insan kaynakları departmanları aracılığıyla çalışanlarının ilgi, talep ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek uygulamaları işletmenin temel uygulamaları arasına almakta, öte yandan sahip oldukları insan kaynağının işleri ile ilgili yeniliklere açık ve değişime hızlı bir şekilde uyum göstermeye hazır olmalarını sağlamaya çalışmaktadırlar (Yeşil ve Sözbilir, 2013: 540). Sahip oldukları insan kaynağının niteliği ile doğru orantılı olarak varlık gösterdikleri pazarda söz sahibi olabilmelerinin ve pazar paylarını arttırabilmelerinin mümkün olduğunu düşünen işletmeler için çalışanların yenilikçi iş davranışlarını ortaya çıkarmak ve bu davranışları geliştirmek bir ihtiyaç haline gelmiştir. Öyle ki, işletmeler için çalışanların yenilikçi iş davranışlarının yeni bir süreç, ürün veya yeni bir tasarım ile sonuçlanabileceği ve dolayısıyla örgütlerin yenilikçiliklerine, etkinliklerine ve varlıklarını sürdürebilmelerine katkı sağlayacağı (De Jong ve Den Hartog, 2010: 24) düşüncesi ile hareket etmek kritik bir önem taşımaktadır.

Karmaşık ve belirsizliğin hüküm sürdüğü pazarlarda işletmelerin gelişim göstermesi ve büyüebilmesi için yenilikçi yönlerini ön plana çıkarmaları gerekmektedir. Bu doğrultuda hizmet endüstrisinin önemli elemanlarından otel işletmeleri, işlerin büyük bir bölümünün müşteri ile yüz yüze gerçekleştirildiği, müşteri memnuniyetinin son derece önemli olduğu ve müşterilerin günden güne farklılık gösteren talep ve beklentilerine cevap verebilme yeteneğine bağlı olarak aşırı rekabetçi pazarda ayakta kalabilme şansına sahip işletmeler kapsamında değerlendirilmektedir. Dolayısıyla otel işletmelerindeki çalışanların yeni teknolojileri yakından takip edebilmeleri, yeni fikirlere uyum sağlayabilmeleri, yenilikçi ve yaratıcı uygulamaları hayata geçirebilmeleri işletmenin geleceği açısından kritiktir. Bu bağlamda, bu çalışmanın odağını otel işletmelerindeki çalışanların yenilikçi iş davranışları oluşturmaktadır. Ancak, çalışanların yenilikçi iş davranışlarının işletmeler açısından kritik öneme sahip olması aynı zamanda bu tür davranışların sergilenmesine muhtemel etkisi olan faktörlerin de ortaya çıkarılmasını gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla çalışmada yenilikçi iş davranışını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda çalışanların yenilikçi iş davranışlarına etkisi olan kavramlardan epistemik merak detaylı bir biçimde ele

alınmıştır. “Epistemik merak” veya “bilgiye yönelik merak” olarak adlandırılan kavramın insana özgü, yeni bilgi ve beceri kazanımı ile sonuçlanan davranışların altında yatan temel motivasyon olduğunun (Berlyne, 1954; Loewenstein, 1994) varsayılması halinde merakın yenilikçi iş davranışı ile ilişkisinin belirlenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışmada epistemik merak ile birlikte ele alınan bir diğer kavram iş becerikliliğidir. Çalışanların yaptıkları işlerin fiziksel, bilişsel ve ilişkisel yönlerini yönetiminden habersiz bir biçimde kendine göre değiştirebilmeleri olarak tanımlanan iş becerikliliğinin de yenilikçi iş davranışı ile ilişkilendirebileceği öngörülmektedir. Nihayet, iş tasarımı ile ilişkili olan değişkenlerden çalışanların kendilerine tanımlanan işlerde inisiyatif kullanabilme yetisi olarak tanımlanan özerklik (otonomi) kavramı iş tasarımının bir uzantısı olarak görülen iş becerikliliği ile de ilişkili olan bir kavramdır. Literatürde, iş tasarımının çalışanların yenilikçi davranışlarına etkisi olduğu görülmektedir (Dorenbosch vd., 2005; De Spiegelaere vd., 2012; Prieto ve Pilar Perez-Santana, 2014; De Spiegelaere vd., 2015). Ancak, iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerine ne derece etkili olduğuna dair çalışmaların azlığı dikkat çekicidir (Afsar vd., 2019; Van Gool, 2019). Dolayısıyla iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerinin keşfi teorik ve uygulama açısından değerli görülmektedir. Yenilikçi iş davranışı, örgüt kültürü açısından da kritik bir kavramdır. Bu doğrultuda, yenilikçi ve yaratıcı örgütlerin oluşabilmesi çalışanların yenilikçi iş davranışları ile ilişkilendirilmektedir. Bu bağlamda, çalışanların yenilikçi iş davranışlarını etkileyen örgütsel değişkenlerden bir tanesi de çalışanların örgütsel destek algılarıdır. Literatürde bir takım pozitif örgütsel çıktıların (motivasyon artışı, performans artışı, örgütsel bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma niyetinde azalma, vb.) çalışanların örgütsel destek algıları ile ilişkili olduğuna dair çalışmalar mevcuttur (Eisenberger vd., 1986; Settoon vd., 1996; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Armstrong-Stassen ve Ursel, 2009). Algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışına etkisi ile ilgili yapılan çalışmaların (Scott ve Bruce, 1994; Yuan ve Woodman, 2010; Alparslan ve Kılınç, 2015) sınırlı sayıda olduğu dolayısıyla bahsi geçen diğer tüm değişkenler ile birlikte algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışına ne derece etki ettiğinin belirlenmesi de çalışmanın amaçları arasında yer almaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde tez araştırması kapsamında incelenen epistemik merak, iş becerikliliği, algılanan örgütsel destek ve yenilikçi iş davranışına yönelik kapsamlı bir literatür taraması gerçekleştirilmiş ve değişkenlere ait kuramsal alt yapı oluşturulmaya

alışılmıştır. Buna ek olarak, birinci bölümde epistemik merak, iş becerikliliği, algılanan örgütsel destek ve yenilikçi iş davranışı ile ilgili ulusal ve uluslararası literatürde yer alan çalışmalara yer verilmiştir. Birinci bölüm kapsamında ayrıca söz konusu değişkenler ile ilgili turizm /otelcilik alanındaki mevcut durum incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise, çalışmanın amacı ve önemi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca, araştırmanın hipotezleri ve hipotezlerin dayanak noktaları ikinci bölüm kapsamında incelenmiştir. Buna ek olarak araştırmanın kapsamı, varsayımları ve sınırlılıklarına ikinci bölümde yer verilmiştir. Tez çalışmasının üçüncü bölümünde araştırmanın yöntemi ile ilgili bilgi verilmiştir. Bu doğrultuda, üçüncü bölüm kapsamında araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama süreci ve veri analiz yöntemi detaylı bir Şekilde sunulmuştur. Son olarak, çalışmanın dördüncü bölümünde araştırma sonucunda elde edilen bulgular verilmiş olup elde edilen bulgular sonucunda tartışma ve öneriler ile çalışma sonlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

EPİSTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ, ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI

*Benim özel bir yeteneğim yok.
Yalnızca tutkulu bir meraklıyım.
Albert Einstein*

1. EPİSTEMİK MERAK

Bu bölümde epistemik merak kavramına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Konunun daha anlaşılır olabilmesi açısından öncelikle Antik Çağ'dan itibaren merak kavramını konu edinmiş söylemlere ve konuya ilişkin filozofların bakış açılarına yer verilmiştir. Daha sonra merak kavramının tanımı ve önemi ele alınıp açıklanmış ve merak türleri ile ilgili detaylı bilgiye yer verilmiştir. Ayrıca, tezin ana değişkenleri arasında yer alan epistemik merak detaylı bir alanyazın incelemesine tabi tutulmuştur. Buna ek olarak, epistemik merak ile ilgili çalışmalar bu bölüm kapsamında sunulmuştur. Son olarak, epistemik meraka ilişkin turizm alanındaki mevcut durum değerlendirilmiştir.

1.1. MERAKIN FELSEFİ TEMELLERİ

Doğası gereği, insan bilgi edinmeye karşı güçlü bir istek duymaktadır. Öncelikle insan, kendine yabancı olan şeyler karşısında hayret etmekte ve daha sonrasında onun ne olduğunu keşfetmeye yönelik güçlü bir arzu duymaktadır. Bu sürece eşlik eden ise, merak dürtüsüdür (Jaspers, 1997). Bilinmeyi öğrenme arzusunu harekete geçiren karmaşık duygu ve/veya idrak olarak tanımlanabilen merak hem faydalı hem de zararlı olabilecek bir motivasyon kaynağı olarak görülmektedir. Merak, öğrenme ve keşfetme isteğini motive ederek bilimsel bilginin artışına ve insanlığın faydasına olan çok çeşitli buluşların keşfine imkân sağlamaktadır. Ancak, aynı zamanda tehlikeli olarak görülebilecek olayların da merak ile ortaya çıktığı bilinmektedir. Bu bağlamda merak ile ilgili çıkarımlarda bulunabilmek için öncelikle merakın felsefi temellerinin tartışılması gerekmektedir.

Felsefe, yeryüzünde var olan bütün bilim dallarının çatısı olarak kabul edilmektedir. Zaman içerisinde bilim olma şartlarını yerine getirerek bünyesinden ayrılan bilim dallarının temel kaynağı yani bilimlerin atası olan felsefenin (Baransel, 1979: 10), kapsamı gereği meraka dair ilk akıl yürütmeleri de gerçekleştirdiği bilinmektedir. Geleneksel açıdan her şeyin doğasını anlamak isteyen filozoflar, Antik Çağ'dan itibaren

merakın doğasına ve yapısına dair görüşler bildirmişlerdir. Bu durum felsefi düşüncenin merak, hayret ve kuşkudan doğduğu fikrinin yaygın bir biçimde kabul edilmesinden kaynaklanmaktadır (Alkın-Şahin ve Tunca, 2015: 199). Antik Çağ'ın ünlü filozoflarından Sokrates, bilgeliğin temel kaynağının merak olduğunu ifade etmiştir (Ye vd., 2020: 2). Benzer bir biçimde, Sokrates'in öğrencisi olan Platon (MÖ. 428-348) felsefenin asıl kaynağının merakı harekete geçiren hayret hissi olduğunu vurgulamaktadır (Saltuklu ve Toprak, 2021: 162). Platon'a göre, insan bilmek için doğal bir biçimde yeni deneyimler elde etmenin yollarını aramakta ve bunu içgüdüsel açıdan tatmin edici bulmaktadır (Lodge, 1920: 467). Yaratılış itibarıyla bütün canlılarda bulunan duygu veya güdü durumu olarak tanımlanan meraka dair ilk yazılı incelemeler ise, Aristoteles'in (MÖ.384-322) "Metafizik" adlı eserinde yer almaktadır. Aristoteles Metafizik adlı eserine başlarken merakın bütün insanların doğasında var olduğunu ifade etmekte ve insanların bilim üzerine çalışmalar yürütmelerinin temelinde yatan duygunun fayda sağlamaktan ziyade merak dürtüsünün tatmini olduğunu da altını çizmektedir (Posnock, 1991: 40). Bu düşünce, içinde bulunduğumuz çağda dahi geçerli olup tüm insanların bilgiye ulaşmalarını sağlayan tutku veya itici kuvvetin merak olduğu yaygın bir biçimde kabul görmektedir (Yiğit, 2011: 4). Aristoteles'ten sonra Antik Çağ'ın ünlü filozoflarından Marcus Tullius Cicero (MÖ. 106-43) benzer bir biçimde merakın öğrenmeye ve bilgiye dair içten gelen bir arzu olduğunu ve bu arzunun tatmininde herhangi bir kazanç veya kâr amacı güdülmeyeceğini ifade etmektedir (Loewenstein, 1994: 76). Antik Çağ'ın erken dönem filozofları ile taban tabana zıt olmasa da bu dönemde, merakın ahlaki açıdan sıkıntılı bir kavram olduğuna dair önermelerde bulunan filozofların da olduğu görülmektedir. MS. 46-120 yılları arasında yaşamış Platoculardan Plutarkhos'un, "De Curiositate" (Yalnızca Meraktan) adlı denemesi meraka dair en ünlü çalışmalar arasında görülmektedir. Plutarkhos'a (MS. 46-120) göre merak, sağlıksız bir zihnin ürünüdür ve genellikle kıskançlık ve kötülük ile birlikte görülmektedir. Filozof, meraklı insanların genellikle kendi hatalarını görmezden gelerek başkalarının yanlışlarına odaklandıklarını ve meraklı kimselerin yalnızca gizli kalmış olanlarla ilgilendiklerini dile getirmektedir. Aynı zamanda, Plutarkhos yeni olan her şeyin meraklı insanlarda sağlıksız bir ilgi uyandırdığını ve bu tür kişilerin, iyi veya yapıcı haberler yerine kötü olanlara meyil ettiklerini ifade etmektedir (Gray, 2005: 111).

Orta Çağ'da, Antik Çağ'dan farklı olarak merak kavramının filozoflar tarafından ele alınış biçiminde değişiklikler gözlemlenmektedir. Orta çağda filozoflar, merak olgusu

yerine hayret veya hayranlık kavramları üzerinde sorgulamalar gerçekleştirmişler ve merak kavramına karşı eleştirel bir bakış açısı geliştirmişlerdir. Orta Çağ'ın ünlü teologlarından Aziz Augustine (MS. 354-430), doğaya ait olgulara karşı hayret veya hayranlık duymanın, bir diğer ifadeyle var olan nesnelere karşı duyulan merakın bireyin dikkatini dağıtacağını; o kimseyi Tanrı'dan uzaklaştıracağını ifade etmekte ve bu duygunun "aklın şehveti" olduğunu belirtmektedir. Hatta hayret veya hayranlık duygusunu, oküler bir arzu olarak nitelendirmektedir (Subaşı, 2009: 7). Aziz Augustine'e göre merakın kökü insanın ruhunda gizlidir. Ancak bu duygunun görme duygusu ile beslendiği açıktır. Merakın kökleri ruhun derinliklerinde gizli olsa da insanda bilgi ve öğrenmeye duyulan özlem olarak görülen bu duygu, bedensel zevkler yaşamaktan ziyade beden aracılığıyla yeni deneyimler elde etmeye özlem duyar. Kökleri öğrenmeye duyulan iştah olan bu özlem, bilgiyi edinmede en önemli role sahip olan görme yetisi ile doyurulabilir. Dolayısıyla buna ilahi dilde "gözlerin şehveti" adı verilmektedir (Kołos, 2013: 140). Orta Çağ filozoflarına ve teologlarına göre, merak ve meraklı olmak pek de istendik bir davranış biçimi olarak görülmesi de günah olarak da ele alınmamıştır. Kilisenin belirlemiş olduğu yedi büyük günah içerisinde merakın veya meraklı olmanın yer almadığı görülmektedir (Newhauser, 1982: 560). Diğer bir ifade ile merak, Orta Çağ'da üzerinde çok fazla fikir yürütülemeyen birçok kavram gibi karanlıkta kalmıştır.

Buraya kadar meraka ilişkin yapılan değerlendirmeler doğrultusunda, Antik Çağ'da felsefecilerin özellikle üzerinde durduğu hususun merakın asıl hakikati bulma arayışına iten güç olduğu ifade edilebilir. Antik Çağ filozoflarına göre merak, erdem ile ilişkilendirilen ve bu kapsamda incelenmesi gereken bir kavram olup hakikat arayışını içermektedir (Kılıç, 2019: 71). Dolayısıyla bu dönemde kavramın psikolojik temelleri ile ilgili herhangi bir sorgulamaya yer verilmemiştir. Antik Çağ felsefecileri merak kavramını karşılamak üzere "thauma" kelimesinden faydalanmışlardır. Ancak, kelimenin İngilizce karşılığı "wonder" olarak geçmektedir. Bu bağlamda Antik Çağ filozofları merak olgusunu hayret, hayranlık ve merakın bir karışımı olarak ele almışlardır (Saltuklu ve Toprak, 2021: 160). Orta Çağ'da ise merak tümüyle olmasa da genel itibarıyla kötü ile ilişkilendirilmiştir. Ancak, 7.yüzyıl ve sonrasında yapılan akıl yürütmelerde merakın ahlaki açıdan ne kötü ne de iyi olarak değerlendirildiği görülmektedir (Kenny, 2004: 4).

Merakın karanlıktan kurtulması ve günümüzdeki haliyle ele alınıp incelenmesi Aydınlanma Çağı'nın bir ürünüdür. 17. ve 18. yüzyılda Batı toplumu geleneksel düşünce tarzından sıyrılmaya, akılcı düşüncüyü ön plana çıkarmaya ve akli ideolojilerden bağımsız

kılmaya yönelik girişimlerde bulunmuştur. Orta Çağ'da düşünce sistemine hâkim olan kilise, bilim üretmeyi ve düşünmeyi yasaklamıştır. Dolayısıyla bu dönemde felsefi sorgulamalar ve bilimsel düşünce terk edilmiş ve yalnızca Kilise'nin istediği tarzda bir ilerleme kaydedilmiştir (Gökberk, 2019: 328). Ancak, Aydınlanma Çağı ile birlikte bu döneme yön veren düşünürler ve bilim insanları, birçok konuda olduğu gibi merak ile ilgili de sorgulamalara tekrar başlamıştır. Aydınlanma Çağı'nın ünlü filozoflarından David Hume ve Thomas Hobbes merakın içeriğini keşfetmek amacıyla araştırmalar yürütmüşlerdir (Walker, 1978: 102). Felsefenin merak ile başladığını savunan Hume (1888) kavrama karşı ikircikli bir bakış açısı geliştirmiştir. Hume'e (1888) göre merakı harekete geçiren birbirinden bağımsız iki farklı motivasyon bulunmaktadır. Bunlardan ilki "iyi tür" yani "bilgiye yönelik sevgi"; ikincisi ise "kötü tür" yani "oldukça farklı bir ilke ile harekete geçen tutku"dur. Bilimsel araştırma yapmak, iyi tür merakın örnekleri arasında yer alırken, bir başkasının hareketleri veya durumunu öğrenmeye yönelik karşı konulamaz bir istek duymak ise kötü tür merakın örneklerindedir (Loewenstein, 1994: 77). Hume (1888), özellikle merakın iyi türüne yönelik açıklamalarda bulunmuştur. İyi tür merakta övgüye değer olanın sonuçtan ziyade süreç olduğunu ifade etmektedir. Aynı zamanda, Hume (1888) kolay ve açık bilginin öğrenilmesinde süreç sırasında herhangi bir sıkıntı yaşanmayacağı için ona atfedilen değer de düşük olduğuna inanmaktadır (Yiğit, 2011: 12).

Aydınlanma Çağı'nın önemli düşünürlerinden Thomas Hobbes, merakı "bilgiye duyulan iştah" olarak tanımlamakta ve ilk isimlerin ortaya çıkmasında ve diğer tüm olayların altında yatan nedenlerin keşfedilmesinde temel motivasyonun merak olduğunu ifade etmektedir (Gelfert, 2013: 714). Hobbes'a (1994) göre insanları diğer canlılardan ayıran iki özellik; akıl ve meraktır. Hobbes (1994), "Leviathan" adlı eserinde, insanların hayvanlardan farklı olarak bilgiye yönelik arzularının olduğunu ve bu duygunun değişmez olduğunu ifade etmektedir. "Neden ve nasıl olduğunu bilme isteği yani merak, insan dışında yaşayan hiçbir hayvanda yoktur. Bu nedenle insan diğer hayvanlardan farklılaşmaktadır." Hobbes (1994) az veya çok her insanın kendi iyi veya kötü kaderinin sebeplerini araştırarak kadar merak dürtüsü taşıdığını ifade etmektedir (Cevizci, 2020). Bu cümleler Hobbes'un (1994) merak kavramı ile ilgili düşüncelerinin bir özeti gibidir.

Merak ile ilgili felsefi değerlendirmeler üstte bahsi geçen düşünceler ile sınırlı değildir. Merak, yaratılıştan itibaren insan doğasında var olan bir güdü durumudur. Merak kavramı ile ilgili felsefi tartışmalar günümüzde de kavramın alt boyutları, içeriği ve

tanımlanması düzleminde devam etmektedir (Šuster, 2016: 327). Ancak, 1800’lü yıllardan itibaren merak, psikoloji alanında çalışmalar yapan bilim insanları tarafından da ele alınmaya başlanmıştır. 19.yüzyılda da özellikle psikoloji bilimi ile ilgilenen bilim insanları, eğitim psikolojisi araştırmaları için (Deci ve Ryan, 1982: 4) merak kavramını incelemeye başlamışlardır. Merak ile ilgili araştırmalar 20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren yoğunlaşmaya başlamıştır. 1960’lı yıllarda merak kavramının odağını oluşturduğu çalışmalarda özellikle kavramın temelinde yatan psikolojik etkenlerin keşfedilmesi amaçlanmıştır. Ancak 1970 ve 1980’li yıllarda yapılan çalışmalar kavramının ölçülmesi ve boyutlandırılması yönünde ilerlemiştir (Loewenstein, 1994: 75). Bu bağlamda, takip eden kısımda merak ile ilgili yapılan çalışmalar neticesinde ortaya çıkan farklı yönleri de kapsayan tanımlar ve kavramın önemi sunulmuştur.

1.2. MERAK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

19. yüzyıldan itibaren psikoloji alanında araştırmalar yapan bilim insanlarının insan davranışlarını anlamak ve bu davranışların altında yatan motivasyonları keşfetmek için doğrudan ele aldıkları olgulardan bir tanesi de meraktır. Bilim insanlarıncı farklı şekillerde tanımlanmaya çalışılan merak kavramı, üzerinde fikir birliği sağlanmış tek bir tanıma sahip değildir. Bunun yerine bazı bilim insanları merak kavramını heyecan arayışı, yenilik arayışı, ilgi veya keşfetme gibi terimler veya sözcük öbekleri ile karşılamaya çalışmış; bazıları ise, bu terimlerin meraktan oldukça farklı olduklarını iddia etmişlerdir. (Kreitler ve Kreitler, 1994: 260). Ünlü filozof ve ruh bilimci William James, merakı “daha iyi bir idrak için duyulan istek” olarak tanımlamıştır. Bu tanım ile anlatılmak istenen, bilinmeyeni anlayabilmeye karşı duyulan arzudur. Çocukların yeni ve duyuşal nitelikleri olan objelere karşı çekim hissetmelerinin altında yatan dürtünün de merak olduğunu dile getiren James (1899), ilk başlarda bilinmeyene karşı duyulan arzunun süreç içerisinde daha yüksek ve entelektüel bir form kazandığını ifade etmektedir. Sonrasında ise, araştırmacı gelişen bu formun bilimsel ve felsefi bilgiye yönelik arzuya doğru evrildiğine dikkat çekmektedir (James, 1899’dan akt. Kidd ve Hayden, 2014: 449).

Her ne kadar merak konusunda düşüncelerini toplu bir biçimde ortaya koyan bir çalışması olmasa da Freud’un (1909), yaptığı çalışmalarda merak kavramına yer verdiği görülmektedir. Freud’a (1909) göre merak, “bilgiye karşı hissedilen susuzluktur” ve biyolojik temelli bir dürtü olarak ele alınmalıdır (Freud, 1909’dan akt. Aronoff, 1962: 41). Maslow (1943: 385) merakı, gerçeklere karşı duyulan arzu veya bilme arzusu olarak tanımlamaktadır. Berlyne’e (1950: 79) göre merak, yeni bir uyarının bir organizmanın

reseptörlerini etkilemesi sonucu ortaya çıkan tepkiyi güdüleyen dürtüdür. Araştırmacıya göre, merak dürtüsünü harekete geçiren uyaran, canlının reseptörlerini etkilemeye devam ederse merak dürtüsü ortadan kalkar. Piaget (1969) merakı, beklenmedik şeyleri açıklama dürtüsü olarak tanımlamaktadır. Kagan'a (1972: 57) göre ise, merak belirsizliğin giderilmesine yönelik ihtiyaçtır.

Yukarıda yer alan tanımların her biri kavramın içeriğinin anlaşılması açısından oldukça önemlidir. Ancak daha detaylı bir şekilde ele alındığı takdirde, kavramın tek bir ifade ile karşılanamadığı, bilim insanının farklı bakış açıları ile kavramı ele alıp tanımlama gayreti gösterdikleri açık bir biçimde görülmektedir. Bunun sebebi ise, bilim insanlarının kavramın temel kaynağı ile ilgili farklı yaklaşımlar benimsemiş olmalarıdır. Merak, insanın içinden gelen bir dürtü/ güdü mü yoksa dış dünyaya karşı geliştirdiği bir cevap mı? Sorusunun cevaplanması bir bakıma merak kavramının tanımlanması için kritik öneme sahiptir. Bu soruyu cevaplayabilmek için psikologlar tarafından teoriler geliştirilmiştir. Bunlardan ilki, McDougall'ın (1921) içgüdü konseptidir. McDougall (1921) keşfetme davranışını harekete geçiren içgüdüyü, yiyecek arama davranışına benzer bir biçimde merak içgüdüğü ile açıklamaya çalışmıştır. Ancak daha sonra içgüdü teorisi araştırmalar açısından sağlam bir bilimsel temel oluşturmadığı için dürtü teorisi (drive theory) öne sürülmüştür. Dürtü teorisyenleri merak kavramını ele alış ve inceleyiş bakımından farklı bir kutup oluşturmaktadırlar. Bu kutupta yer alan bilim insanları merakın açlık ve susuzluk gibi içten gelen bir dürtü olduğu görüşünü savunmaktadırlar. Dürtü teorisine göre merak dürtüsünün ortaya çıkması halinde tıpkı açlığın tatmini gibi giderilmesi gerekliliği savunulmaktadır. Açlık çeken bir kişinin yemek yiyerek açlık duygusunu bastırması gibi merak dürtüsünün harekete geçmesi halinde merakı tatmin edecek yeni ve farklı olana yönelmek suretiyle bu dürtünün ortadan kaldırılabilceği ileri sürülmektedir (Clark, 2020). Özetle dürtü teorisyenleri, biliş ve algımızla tercih edilen tutarlılığın yeni, karmaşık veya belirsiz uyarıcılar tarafından bozulduğunu varsaymakta ve söz konusu uyarıcılar ile ilgili bilgi toplayarak bilişsel ve algısal bağlantının tekrar sağlandığını iddia etmektedirler (Berlyne, 1950: 72). Diğer kutupta yer alan ve optimal düzeyde uyarılma teorisini savunan psikologlara göre ise organizmalar oldukça yeni ve sıra dışı bir uyarıcı ile karşılaşmaları sonucunda kaçınma davranışını harekete geçiren çok yüksek düzeyde bir uyarılmayı tecrübe etmektedirler. Optimal uyarılma teorisine göre canlılar düşük derecede uyarılma yaşamaları (can sıkıntısı gibi) halinde uyarılma seviyelerini optimal düzeye yükseltebilir ve merak duygularını tatmin edecek birtakım

uyarıcıları keşfetmeye yönelebilmektedirler (Dember ve Earl, 1957: 95). Bu noktada ortaya çıkan diğer bir husus ise merak ve keşfin, motivasyon mu yoksa dürtü mü olduğu ile ilgilidir. Motivasyon davranışın uyarılması, yönlendirilmesi ve sürekliliği, davranışı harekete geçiren ve ona yön veren bir içsel tutum veya durum; hedefe yönelik davranışı canlandıran ve yönlendiren arzu veya istek; ihtiyaçların ve arzuların davranışın yoğunluğu ve yönü üzerindeki etkisi olarak tanımlanmaktadır. Dürtü ise, temel içsel bir ihtiyaç; amaca yönelik güçlü bir çaba; hareketin nedeni olma veya hareketi yönlendirme olarak tanımlanmaktadır (Edelman, 1997). McDougall'a (1923) göre eş duygusu hayret olan merak, içgüdüselidir. Merakı güdüleyen, duyguya yol açan nesneye daha da yakınlaşmak ve onu incelemektir. Merak ve korku gibi dürtüleri harekete geçiren uyarıcıları keskin bir biçimde ayırt etmek kolay değildir (McDougall 1923'ten akt. Berlyne, 1950: 69). Giambra ve diğerleri (1992: 150) merakın hem durum hem de kişisel özellik içerdiğini; durum merakının kısa süreli, durağan olmayan ve motivasyon temelli bir değişken olduğunu; kişisel özellik olan merakın ise, değişmez ve kişiliğin bir parçası olarak görüldüğünü dile getirmektedirler.

Loewy (1998: 286) merak ve hayal gücünün etikte olduğu kadar doğa bilimleri açısından da merkezi bir konuma sahip olduğunu ifade etmektedir. Araştırmacıya göre, bilimsel ve ahlaki anlayış ve ilerlemenin insanın hayatta kalması ve sosyal işlevler açısından kritik bir öneme sahip olması neticesinde merak ve hayal gücünün teşvik edilmesi ve korunması tüm toplumlar için gereklidir. Psikolojide merak, dıştan bir ödül olmaması halinde bile insanı herhangi bir davranışı sergilemek üzere harekete geçiren ana sebep olarak ele alınmaktadır. Bu çerçevede merak çocuk gelişimi, okul başarısı, bilimsel keşifler ve tüketim davranışlarında itici güç olarak kabul edilmektedir ve bilişsel süreçler ve motivasyon sınırında kritik bir konuma sahiptir (Čavojová ve Sollar, 2007: 89). Benzer biçimde bilimsel gelişmeler hatta ekonomik açıdan gelir elde etme davranışının temelindeki tetikleyicinin merak olduğu ifade edilmektedir (Loewenstein, 1994: 75). Öyle ki, Bruner (1966: 115) merak dürtüsünün hayatta kalmak için gerekli olduğunu; bu durumun yalnızca insan için gerekli olmadığını aynı zamanda yaşayan bütün türler için ihtiyaç olduğunu vurgulamaktadır. Bu doğrultuda, hayvan davranışlarını inceleyen zoolojinin alt dalı olan etoloji uzmanları ile insan davranışları üzerine araştırmalar yürüten psikologlar merak olgusu ile ilgili birtakım hususlar üzerinde fikir birliği sağlamışlardır. Bunlar; merakın, hareket ve hissiyat içeren doğrudan bir aktivite olduğu; yeni ve bilinmeyen bir durum ile birtakım bağlantılarının olduğu; eş zamanlı faydacı bir

amaç gütmeyen yersiz bir aktivite olduğu; oyun ve yönlendirme ile doğrudan bağlantılı olduğu; öğrenme şekli üzerinde dolaylı ancak uzun dönemde avantaj sağlayan bir durum olduğudur (Berlyne, 1960).

Maslow (1987: 49) psikolojik açıdan sağlıklı bireylerin gizemli, bilinmeyen, kaotik, organize olmayan ve açıklanamayana karşı ilgi duyduklarını ve dolayısıyla sağlıklı kişilerin merak dürtüsüne sahip olmaları gerektiğini ifade etmektedir. Gazzaniga (2005) insanın hayatta kalmasını ve uyum sağlayabilmesini mümkün kılan evrimsel dürtünün merak olduğunu; insanın meraklı bir canlı olduğunu ve bu durumu iyi bir şey olarak gördüğünü dile getirmektedir. İnsanda var olan merakın sonuçları kendi lehine olduğu sürece durdurulamaz bir dürtü olarak görülmektedir. Bu bağlamda doğası gereği merak duygusu yüksek olan bireyler, problemlere karşı yeni çözümler geliştirme, keşfettikleri çözüm yollarına adapte olma ve bu davranışlara süreklilik kazandırma konusunda da başarılıdırlar (Gazzaniga, 2005: 32). Loewy'e (1998: 287) göre, duyu organlarımızla fark edilen herhangi bir şeyi araştırmamıza neden olan dürtü meraktır. Ünlü filozof ve eğitim kuramcısı olan Dewey (1910: 30) merakı, düşünmenin hayati bileşenlerinden bir tanesi olarak görmekte ve çıkarıma dayanan olguların elde edilmesini garantileyen tek şeyin merak olduğunu ileri sürmektedir. Aynı zamanda merakın insanın doğasında var olduğunu, bunun en güzel örneğinin William Wordsworth tarafından söylenmiş aşağıda yer alan dizelerde yer aldığını ifade etmektedir:

“Göz-görmeyi seçmese de görür,

Kulaktan- duymaması beklenemez,

Biz istesek de istemesek de

Vücutlarımız- her nerede olursa olsun hisseder.” (William Wordsworth'tan akt. Dewey, 1910: 31).

Eğitim psikolojisi üzerine önemli araştırmaları bulunan Piaget'e (1952) göre, yeni bilginin oluşturulmasında merak ön şarttır. İnsan merak sayesinde yeni bilgi edinimi ve yeni uyaranlar bulmaya yönelik davranışlar sergilemektedir (Piaget, 1952'den akt. Reio JR vd., 2010: 118). Özellikle bebek ve çocuk eğitimi ile ilgili araştırmalar yapan Paiget (1952), çocukların doğuştan meraklı olduklarının da altını çizmektedir. Engel'a (2011: 625) göre burada dikkate değer olan, çocuklarda merak dürtüsünün harekete geçiş biçimidir. Örneğin, beş yaşındaki bir çocuğun dinazorlara olan tutkusu onlara olan merakını perçinlemektedir. Buradaki çelişki merakın bilinmeyen şeylere karşı bir çekim

içermesidir, ancak aynı zamanda çocuklar çoğu zaman biraz tanıdık oldukları ve sürekli ilgi duydukları şeyleri merak ederler. Bu çelişki nedeniyle çocukların ilgisine yönelik araştırmalar merakın gelişimi hakkında önemli bilgiler sunmaktadır. Bebekler ve çocuklarda merakın kaynağı ve olguya dair değişkenlerin keşfine yönelik çalışmalar 1960 yılına kadar son derece sınırlı sayıdadır. İlkokul eğitimi alan çocuklarda merakın ölçülmesine yönelik yapılan ilk çalışmalar merakın yaratıcılık, problem çözme ve çeşitli öğrenme şekilleri açısından önem arz ettiği düşüncesi etrafında şekillenmektedir (Maw ve Maw, 1966: 147).

Tüm bu bilgilerden yola çıkarak, merakın sosyal yaşamda kullanıldığı kadar kolay bir biçimde kavramsallaştırılmadığı ifade edilebilir. Merak, günlük yaşamda sürekli soru soran, yeni nesne, olgu ve olaylara ilişkin karşı konulamaz biçimde keşfetme isteği duyan kimseleri harekete geçiren ve bir bakıma da negatif bir özellik gibi görülen bir olgudur. Ancak bilimsel açıdan değerlendirildiği takdirde, her bilim insanı veya alan uzmanı tarafından farklı yönlerinin keşfedilmesi ile gittikçe sınırları genişleyen, teorik alt yapısı güçlenen ve aynı zamanda kendi çerçevesinin de ortaya çıkmasına zemin hazırlayan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Merak ayrıca teorik açıdan ele alınması kolay olmayan bir olgudur. Bunun nedeni merakı tanımlamak için kullanılan kavramların kısır döngü içerisinde olması ve araştırmaların bozulabilen ve sonuçlandırılmayan bir seyir izlemesidir. Merak, keşif, motivasyon, dürtü gibi terimlerin tanımlanması, açıklanması ve tasvir edilmesi sürecinde bahsi geçen tüm terimler bir diğeri yerine kullanılmakta ve bu durum bir döngü oluşturmaktadır (Edelman, 1997). Yukarıda sözü edilen hususlar dışında bu durumu zorlaştıran etmenler arasında merakın birden fazla türünün olması da söz konusudur. Merak türlerinin keşfedilmesi ile birlikte türler arasında keskin sınırların inşa edilmeye başlanması bu sorunun çözümlenmesine bir nebze katkı sağlamıştır. Dolayısıyla çalışmanın izleyen kısmında merak türleri ile ilgili ayrıntılı bilgilere yer verilmiştir.

1.3. MERAK TÜRLERİ

Merakın kaynağı ve içeriğini keşfetmeye yönelik yapılan çalışmalar aracılığıyla olguya dair daha detaylı bilgiler elde edilmiştir. Ancak ilk yapılan çalışmalarda çoğunlukla merakın farklı türlerinin karşılaştırılması, yaş gruplarının merak düzeylerinin mukayese edilmesi veya merak olgusunun çeşitli durumsal ve motivasyonel faktörlere etkisini keşfetmeye odaklanması merakın yapısı, göstergeleri, tek birimli veya heterojen bir güdü veya süreç olma derecesi gibi konuların göz ardı edilmesine ve bu konularda

ilerlemenin gecikmesine sebebiyet vermiştir (Kreitler vd., 1975: 185). Loewenstein (1994: 76) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da bu husus üzerinde durulmuş ve merak üzerine yapılan araştırmaların en fazla odaklandıkları konuların merakın tanımı, boyutları, temelinde yer alan faktörler ile merakın durumsal belirleyicileri oldukları ifade edilmiştir.

Merak olgusu ile ilgili araştırmacıların farklı sınıflandırmalarının mevcut olduğu görülmektedir. Merakın türleri ile ilgili ilk çıkarımlarda bulunan Dewey'e (1910) göre üç farklı merak türü vardır. Bunlar; fiziksel, sosyal ve zihinsel (düşünsel) meraktır. Dewey (1910) tarafından fiziksel merak olarak adlandırılan merak türü, hayvanlarda ve genellikle çocuklarda görülen ve sonu gelmeyen bir keşif duygusu ile yeni ve farklı nesnelere tanıma isteği olarak açıklanmaktadır. Fiziksel merak, düşünsel değildir; ancak fiziksel merak ile edinilen faaliyetlerin, zihinsel aktivitelerin istikrarı için son derece önemli olduğu düşünülmektedir. Sosyal merak, sosyal uyaranlar tarafından harekete geçirilen merak türü olarak tanımlanmaktadır. Sosyal merak genellikle çocukların sonu gelmeyen "Neden?" sorusu ile örneklendirilmektedir. Son olarak, zihinsel merak ise insanın gözle görülmeyenleri keşfetme isteği oluşturmaktadır. Zihinsel merak aracılığıyla bireylerin problem çözme ve bilgi edinmeye yönelik ilgi geliştirdikleri düşünülmektedir (Reio vd., 2006: 119-120). Merakın ölçülmesi ve merak türlerine yönelik araştırmalar yürüten aynı zamanda keşifsel davranış teorisine önemli katkıları bulunan Berlyne (1954) ise, merakı iki boyut üzerine kurgulamış ve birinci boyutta merak, epistemik ve algısal merak olarak konumlandırılırken; ikinci boyutta saptırıcı ve özgün merak yer almaktadır. Berlyne (1954) tarafından geliştirilen modelin algısal ve epistemik merak boyutunda algısal merakın uyaranların algılanması ile ilgili olduğu ve bu merak türünün hayvanların keşifsel davranışlarını açıklamaya yaradığı; epistemik merakın ise, bilgiye duyulan arzuya yoğunlaştığı ve insanlara özgü bir durum olduğu açıklanmaktadır. Berlyne'e (1954: 180) göre bilgi, epistemik merakın ürünüdür; algısal merak ise uyaranlara karşı artan bir algısal aktivitedir. Ancak dikkatli bir biçimde ele alındığı takdirde, algısal merak ile epistemik merak arasında birbirinden tamamen bağımsız bir ayrım söz konusu değildir. Algısal merak, epistemik merak ile ilişkili bir merak türüdür. Aralarındaki fark; algısal merak çevresel uyaranların sonucunda harekete geçerken; epistemik merakın duyu organları tarafından algılanamayan daha üstün bilişsel bir düzey gerektirdiğidir. Dolayısıyla epistemik merak başarı, performans ve aynı zamanda başarısızlıktan kaçınma ile ilişkilendirilen önemli bir değişken olarak görülmektedir (Litman, 2008: 1594).

En genel tanımı ile merak, keşif davranışını motive eden yeni bilgi edinimi ve yeni duyuşsal deneyim kazanma arzusudur. Bu bağlamda merak olgusunun en az iki farklı türü mevcut olduğu düşünölmektedir. Bunlardan ilki bilişsel merak olarak tabir edilen ve bireyi keşifsel davranışa yönelten yeni bilgi öğrenme arzusunu perçinleyen merak; ikincisi ise bireyi duyuşsal deneyim arayışına yönelten ve keşifsel davranışları düzenleyen duyuşsal meraktır (Litman ve Spielberg, 2003: 75). Daha sonra yapılan çalışmalarla merakın dört farklı türünün olduğunu; “algısal merak, duyuşsal merak, kişiler arası merak ve epistemik merak” olarak adlandırılan bu merak türlerine katkıda bulunan çeşitli faktörlerin bulunduğu ortaya çıkarılmıştır (Shonstrom, 2015: 178).

Merak türlerinden ilki olan *algısal merak*, ışık veya ses gibi karmaşık ve belirsiz duyuşsal uyarıcılar aracılığı ile ortaya çıkmaktadır. Genellikle algısal merak aracılığıyla yeni bilgi edinimi için görsel veya duyuşsal denetim gibi davranışlar ortaya çıkmaktadır (Collins vd., 2004: 1128). Algısal merak, yeni olan görsel ve duyuşsal uyarıcılar tarafından motive olan ve bu uyarıcıların algılanması suretiyle artan merak türüdür (Litman ve Spielberg, 2003). Berlyne (1966: 26) algısal merakın yeni ve sıra dışı ses veya görüntünün ortama girmesi sonucunda kendini gösterdiği ve gözle denetim veya daha dikkatli dinleme gibi keşifsel davranışları tetiklediğini ifade etmektedir. Algısal merakın diğer merak türlerinden farklı bir tür olarak ele alınması özellikle hayvanların keşfedici davranışlarına bir açıklama getirmek üzere kurgulanmıştır. Ancak daha sonra algısal merakın yalnızca hayvan davranışlarını harekete geçiren bir motivasyon kaynağı olmadığı; aynı zamanda insanda bu içgüdüsel dürtünün olduğu görölmüştür. Berlyne (1966) özel keşif davranışını tetikleyen merak türleri arasında algısal merakın da yer aldığını ve bu davranışın, ortama yeni dâhil olan bir uyarıcı ile ilgili ek veya algısal bilgi elde etmek amacıyla uyarıcının detaylı bir biçimde incelenmesi sürecini içerdiğini belirtmektedir. Litman ve diğerleri (2005b: 1124), Berlyne (1950, 1960, 1966) tarafından algısal merakı harekete geçiren farklı uyarıcılar ile ilgili çok çeşitli araştırmalar yürütöldüğünü ancak araştırmacının algısal merakın ölçölmesini gözden kaçırdığını ifade ederek algısal merakın tüm yönleri ile keşfedilmesi için merak olgusunun ölçölmesi ve ölçek geliştirme çalışmalarının da önemli olduğunu vurgulamışlardır.

Merak türlerinden bir diğeri, *duyuşsal meraktır*. Duyuşsal merakın daha anlaşılır olabilmesi için kavramın özellikle duyuşsal araştırmaların, keşifsel davranış incelemelerinin bir sonucu olarak ortaya çıktığını bilmek gereklidir. Zira keşfedici davranışlar yeni, karmaşık ve yoğun duygu ve deneyimleri içermektedir (Zuckerman,

1994: 27). Duyusal merak, kişilerin kendileri için yeni ve olağan dışı duyusal deneyim arayışlarına yön veren hissiyattır. Duyusal merak, bireyi macera ve heyecan arayışına iten, az da olsa tehlike içeren aktivitelere yönelten güdü olarak tanımlanmaktadır. Duyusal merak algısal meraktan farklıdır. Algısal merakta söz konusu olan kişide, yeni ve alışılmışın dışında algısal deneyimler kazandıracak aktivitelere karşı gelişen meraktır (Litman vd., 2005a). Ancak, duyusal merak, risk almayı sevenlerin alışık oldukları kalp çarpıntısı ve adrenalin düzeyini yükseltecek alışılmışın dışında olan faaliyetlerle ilişkili bir kavram değildir. Duyusal merak, zaman zaman dikkatsizliğe ve problem oluşturabilecek davranışlara sevk etse de şaşkınlık ve dinginlik içeren bir dizi özelliğe sahiptir. Bu deneyimlerin bazılarının gelişimi, kişide entelektüel gelişim ile empati ve merhametin beslenmesine bağlı bir durumdur (Shonstrom, 2016). Litman ve diğerleri (2005b: 1132) bireylerin duyusal merak düzeylerini belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmalarında, duyusal merakı ölçmek için oluşturdukları maddelerin özellikle kişileri nispeten az yakın tehlike içeren maceracı keşif davranışlarına katılmaya yönelten ilgiyi belirlemeye yönelik oluşturduklarını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda duyusal merakın keşif davranışları ile ilişkili bir kavram olduğu ve bireyleri macera arayışına sürüklediği ifade edilebilir.

Yapılan çalışmalar neticesinde farklı bir tür olarak ele alınan *kişiler arası merak*, bireylerin diğer insanlar hakkında yeni bilgi edinmeye duyduğu arzu olarak tanımlanmaktadır. İnsana özgü bilgi edinimi diğer bilgi türlerine göre daha karmaşık bir süreçten oluşmaktadır. Bunun nedeni, insanların kendilerine özgü bilgileri diğer kişilerle paylaşmaya duydukları isteğin, kişiden kişiye göre farklılık göstermektedir. Aynı zamanda, bu tür bilgiler kişiler ile ilgili eski bilgileri de içermektedir. Kişilerin kendilerine ait bilgiler deneyimler, özel alanlarında ve insanlar arasında sergiledikleri davranışlar, düşünceler ve duygulardan oluşmaktadır. Kişisel bilgilerin diğer insanlarla paylaşılması arkadaşlık duygusunu da geliştirmektedir. Dolayısıyla kişiler arası merakın beslendiği kaynak oldukça karmaşık bir sürecin çıktısıdır (Litman ve Pezzo, 2007: 1449). Kişiler arası merak cinsiyet, yaş, kişilik ve kültürel değerler gibi faktörlerden etkilenen bir olgudur. Genel itibarıyla bu merak türü sosyal ilişkiler geliştirmede, şahsi yargı oluşturmada, kültürel öğrenme sürecinde ve sosyal normların korunmasında olumlu ve önemli bir rol oynamaktadır. Kişiler arası merakın beslendiği kuramların, içgüdü teorisi, bilgi-boşluk teorisi, ilgi-yoksunluk teorisi ve sosyal mübadele teorisi olduğu düşünülmektedir (Li ve Yu, 2015: 141).

Son olarak, *epistemik merak* farklı bir merak türü olarak kategorize edilmektedir. Berlyne (1954: 187) epistemik merakı bilgiye yönelten güdü olarak tanımlamakta ve bilgi boşluklarının ve zihinde meydana gelen karmaşıklığın bu dürtüyü harekete geçirdiğini ifade etmektedir. Meraka ilişkin felsefi söylemler de göz önünde bulundurulduğunda, merakın ilk keşfedilen türünün bilgiye yönelik merak olduğu düşünülmektedir. Epistemik merakın, bu tez çalışmasının konusu olması nedeniyle kavram, takip eden kısımda ayrı bir başlık altında detaylı bir biçimde sunulmuştur.

1.4. EPİSTEMİK MERAKIN TANIMI VE ÖNEMİ

Etimolojik köken bakımından epistemik, Yunanca “epistēmē” kelimesinden türetilmiş bir sözcüktür. Epistēmē sözcüğü “anlamak veya bilmek” anlamında kullanılmaktadır. Kavram, epi- (üzerine ya da bağlı) ve histanai (durmak için) önekinden oluşan bir kelime olan “epistanai” filinden gelmektedir (Merriam-Webster, 2020). Epistemik, kelime anlamı olarak, “bilgiye dair” (Oxford Learner’s Dictionaries, 2020), “bilgiden ve/veya bilgi ile ilgili” veya “bilgiyi edinme yolları” (Dictionary.com) olarak karşılanmaktadır. Epistemik sıfat olarak bilgiye dair anlamı taşımaktadır ve epistemoloji ile ilişkili bir kavramdır. Bu doğrultuda, epistemik merak bilginin doğası, yaradılışı ve ifade edilmesi ile ilgili olup bilgi arayışını kapsamaktadır (Ellaway, 2014: 113).

Bireylerin yeni fikirleri öğrenmesi, var olan bilgi eksikliklerini gidermeleri ve bilgi gerektiren sorunları çözümlayebilmeleri için onları harekete geçiren motivasyon veya “bilgiye olan tutku” olarak tanımlanan epistemik merak (Loewenstein, 1994: 77), Berlyne (1950, 1957, 1960, 1966) tarafından psikolojik temelli yapılan erken dönem çalışmalarında bilimsel açıdan ele alınarak merakın diğer türlerinden ayrılan bir kavramdır. Literatürde kavrama yönelik araştırmacılar tarafından yapılan çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Litman (2008: 1586), epistemik merakı bireyleri yeni fikirler öğrenmeye motive eden, onlara var olan bilgi boşluklarını yok etmeleri ve entelektüel soruları çözmeleri konusunda yardımcı olan bilgi arzusu olarak tanımlamakta ve bu merak türünü hayatın her aşamasında önem arz eden bir değişken olarak sınıflandırmaktadır. Richards ve diğerleri (2013: 355) epistemik merakı, entelektüel ilginin pozitif durumlarını canlandırmak veya belirsizlikten kaynaklanan olumsuz duyguları en aza indirmek için yeni bilgi arama arzusu olarak tanımlamaktadırlar. Benzer bir biçimde, Piotrowski ve diğerleri (2014: 542) epistemik merakı, entelektüel ilginin doyurulması suretiyle bireyde pozitif deneyimler üreten veya bilgi yoksunluğundaki boşlukları doldurarak kişinin yaşadığı olumsuz duyguların etkisini azaltan yeni bilgi elde etme arzusu olarak

nitelendirmektedir. Lauriola ve diğerlerine (2015: 202) göre ise entelektüel gelişimde önemli rol oynayan epistemik merak, yeni bilgi arayışını, yeni bilginin elde edilmesini ve kullanılmasını sağlayan güdüdür. Tüm bu tanımlardan yola çıkarak, epistemik merakın bilgi arayışı olduğunu; buradaki esas hedefin bireyin bilgi alt yapısında var olan boşlukları doldurma, entelektüel açıdan doyum sağlama veya bilgi yetersizliği nedeniyle yaşayabilecekleri huzursuzluk hissiyatını en aza çekerek kişide pozitif bir duygu durum oluşturma çabasını harekete geçiren motivasyon olduğu ifade edilebilir.

Araştırmacıların epistemik merakı farklı şekillerde tanımlama gayretleri esas olarak kavramın keşfedilmesi ve teorik çerçevesinin belirlenmesine yönelik çabaların bir sonucudur. İlk çalışmaları yürüten ve epistemik merakı açıklamak için motivasyon teorilerinden faydalanan Berlyne (1960; 1963), kavramın hem içsel hem de dış motivasyon ile ilgili olduğu belirlemiştir. Berlyne'e (1963: 324) göre epistemik merakın bilgi arama süreci dışında kalan ancak bireyin kişisel hedeflerine ulaşmasına yardımcı olacak bilgiler araması hali dış motivasyon; bilgi arama sürecinin içsel bir tatmin sağlaması ise iç motivasyon kapsamında yer almaktadır. Bütün epistemik çabalarda bu iki tür motivasyon harekete geçmektedir. Berlyne'e (1978: 163-164) göre insanda merakı harekete geçiren temel faktörler; yenilik, şaşırtıcılık, bağdaşmazlık, karmaşıklık ve belirsizliktir. Bu faktörler ayrıca "kolektif değişkenler" olarak adlandırılmaktadır. Berlyne (1962: 27) epistemik merak teorisini, tahrik ve uyarılma neticesinde bilgi arayışına yönelten ve bilginin kazanımı suretiyle ortadan kalkan motivasyonel bir durum olarak açıklamaktadır. Bu teoriye göre, epistemik merakın gücü kavramsal semboliklik derecesi veya sembolik inançlar, tutumlar veya düşünceler arasındaki çatışma derecesine göre artacaktır. Çatışma derecesinin artışında belirleyici olan durumlar ise, (1) rakip tepki eğilimlerinin sayısı, (2) toplam mutlak güçleri, (3) güç eşitliğine yakınlıkları ve (4) karşılıklı uyumsuzluk derecesidir. Epistemik merakı harekete geçiren teşvik edici unsur ise entelektüel belirsizlik olarak görülmektedir. Bu durum, bireyde soru sorma isteği gibi davranışları motive etmektedir (Berlyne, 1966: 32). Bir başka bakış açısına göre, epistemik merak geleneksel dürtü teorilerinden temel bulmaktadır. Geleneksel dürtü teorileri, fiziksel ve dokuya özgü ihtiyaçların bu ihtiyacı gidermeye yönelik davranışları teşvik ettiğini ileri sürmektedir. Açlık, susuzluk gibi örneklendirilebilecek bu dürtüler arasında merakın da olduğunu varsayılmaktadır. Nissen (1954: 300), epistemik merakı biyolojik araştırma dürtüsü olarak tanımlamaktadır. Araştırmacıya göre, beynin algılama ve bilgi edinme işlevlerini yerine getirirken diğer dokulardan farkı yoktur. Merakın bir

erdem biçimi olup olmadığına bakılmaksızın, meraklı olmak ile bazı temel epistemik tutum ve başarılarımız arasında önemli bağlantılar olduğu açıktır. Örneğin bilmek en azından bazı durumlarda epistemik bir başarıdır ve merak, başarının temel motivasyonlarından biridir (İnan 2012: 143).

Literatürde epistemik merakı harekete geçiren temel motivasyon ayrıca bağdaşmazlık ve bilgi boşlukları teorisi ile açıklanmaya çalışılmaktadır. Bilgi boşlukları teorisine göre, insanın doğasında var olan keşfedicilik dürtüsü ile bilgi eksikliğinden kaynaklanan bilgi boşluklarının çatışması epistemik merakı harekete geçirmektedir (Noordewier ve Van Dijk, 2017: 412). Ayrıca, merakın bağdaşmazlık teorisi içerisindeki konumunun üç belirleyicisi bulunmaktadır. Bunlardan ilki, epistemik merak insana özgü bir tepkidir ve dünyayı tanıma ve keşfetme isteği ile güdülenir. İkincisi, dünyayı anlama ve keşfetme isteğinin ihlal edilmesi ile mantık düzlemi harekete geçer ve bireyde mantıklı olma arzusu doğar. Üçüncüsü ise, uyarılan merak ile ihlal edilen merak arasında ters bir ilişki oluşur (Jirout ve Klahr, 2012: 128). Merakı bağdaşmazlık teorisi kapsamında ele alan araştırmacılardan Piaget (1952: 68), bireylerde merak dürtüsünün harekete geçmesi bireyin çevresini anlama arzusunun ihlal edilmesi ile gerçekleştiğini ve ihlal edilen beklentilerin derecesi ile merakın ortaya çıkma olasılığı arasında ters U şeklinde bir ilişkinin meydana geldiğini savunmaktadır. Piaget (1952) bu “U” şeklindeki ilişkiyi örneklendirirken, merak dürtüsünü harekete geçiren nesnenin bireyin var olan bilgi şeması çerçevesinde ne çok alışıldık ne de çok yeni olmadığını ifade etmektedir. Araştırmacıya göre merak, bir asimilasyon sürecidir ve bu durum bilişsel dengesizlikten kaynaklanmaktadır. Epistemik merakı açıklamak için kullanılan bir diğer teori olan bilgi boşlukları teorisine göre ise, küçük çapta bilgiler öğrenerek arzulanan bilgi seviyesindeki açıklık büyümektedir. Bir diğer ifadeyle, bireyde bilgi boşluğunu harekete geçiren ve daha da büyümesini sağlayan ilk öğrenmedir. Bireyin yeterince bilgi edinimi suretiyle bu boşluklar küçülür ve merak dürtüsü ortadan kalkar. Merakın “bilgi açlığı” olduğu varsayıldığı takdirde, bilgi kırıntılarının boşluğu daha da büyüttüğü; bilginin artması ile de açlığın giderildiği düşünülmektedir (Kang vd., 2009: 963). Dolayısıyla, epistemik merakın iki farklı dürtü ile ortaya çıktığı; bunlardan ilki, ortamda yeni olana duyulan ilgi; ikincisi ise, bireyde herhangi bir konu ile ilgili bilgi eksikliğinin doyurulmasıdır.

Genel olarak, epistemik merak bireylerin yoğun bilişsel aktiviteler için fırsat kollama eğilimlerini ifade etmek için kullanılmaktadır. Bunlar arasında; yeteneklerini ustalık derecesine taşımak veya performanslarını artırmak gibi durumlar yer almaktadır

(Von Stumm vd., 2011: 576). Meraklı bireylerin yeni bilgi edinimi ile ilgili zevk arama veya bilgi yoksunluğu duygularını ortadan kaldırma konusunda uzun süreli aşırı konsantrasyon seviyelerini koruma eğilimleri, sınırlı bilişsel yeteneklerine aşırı yük oluşturmaktadır. Dolayısıyla, bu durum olduğundan daha yüksek bir algılanan iş yüküne yol açabilir. Dahası, öğrenmeyi eğlenceli bir yol olarak görmeleri veya öğrenme hedefine ulaşma konusundaki endişelerinden kaynaklanan sürekli öğrenme fırsatlarını arama eğilimleri kişinin dikkatini çoklu görevler üzerinde dengelemesini ve odaklanmasını zorlaştırabilmektedir (Grossnickle, 2016: 42).

1.5. EPİSTEMİK MERAKIN BOYUTLARI

Literatür bireylerin güdülenme durumuna göre farklılık gösteren iki tür epistemik merakı tecrübe ettiklerini göstermektedir. Litman ve Spielberger'e (2003) göre, bireylerin epistemik merakı deneyimleme ve ifade etme sıklığı kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir. Araştırmacılar bu durumu teorik açıdan ele aldıkları çalışmalarında, epistemik merakı olumlu duygusal-motivasyonel "ilgi" durumları ve içsel öğrenme zevki ile ilişkili bir kişilik özelliği olarak kavramsallaştırmaya çalışmışlardır. Duygusal ve motivasyonel bir durum olarak epistemik merak oldukça karmaşıktır. Bunun sebebi dürtünün harekete geçmesi ile birlikte bireyin yeni bir şey öğrenmesi neticesinde ilgi merkezinde pozitif duyguların harekete geçmesi; aynı zamanda bilgi yoksunluğu nedeniyle yoksunluk merkezli istenmedik duygusal dalgalanmaların yaşanmasıdır (Litman ve Jimerson, 2004: 148). Epistemik merak ile ilgili ilk çalışmaları yapan Berlyne (1954, 1960), kavramın iki boyutlu bir yapıda olduğunu ileri sürmüştür. Berlyne'e (1960) göre epistemik merakın "spesifik" (özgün) ve "çeşitlilik" olmak üzere iki boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar birbirinden farklı olup, aralarındaki farkın ayırt edilebilir nitelikte olduğunu ifade eden araştırmacıya göre, spesifik merak; belirli bilgi kalıplarına duyulan merakı tanımlamaktadır. Spesifik merakın harekete geçmesi yenilik, karmaşıklık ve belirsizlik gibi kolektif değişkenlerden kaynaklanmaktadır. Çeşitlilik boyutunun harekete geçmesi, can sıkıntısı ve uyaran değişimi arzusu ile motive edilmektedir. Day (1971: 111) çeşitlilik merakını, yeni / heyecan verici veya eğlenceli uyaranlarca motive edilen merak olarak tanımlamaktadır. Leslie (2014: 26) ise, çeşitlilik merakının işlenmemiş bir diğer deyişle ham merak olduğunu; bu merak türünün bilgiye yönelik arayışın aracılık etmesi suretiyle epistemik meraka dönüşebileceğini; bu bağlamda bireylerde çocukluk dönemlerinde keşfetme isteği olarak ortaya çıkan merakın, yetişkinlik döneminde epistemik merak olarak şekillendirilebildiğini ifade etmektedir.

Literatürde epistemik merakın ilgi ve yoksunluk olmak üzere iki boyutta ele alınması gerekliliğini ortaya koyan çalışmalar mevcuttur. Litman ve Jimerson (2004), Berlyne (1954, 1963) tarafından yapılan ilk çalışmalarda epistemik merakı ilgi merkezli zevk uyandıran bir durum olarak ele alındığını gözlemlemişler ancak araştırmacılar bu merak türünün bireyin bilgi boşluklarından kaynaklanan yoksunluk dürtüsü ile harekete geçen bir olgu olduğunu keşfetmişlerdir. Bu doğrultuda, epistemik merakın iki boyutlu bir yapıda olduğunu belirleyen araştırmacılar bu boyutları ilgi merkezli epistemik merak ve yoksunluk merkezli epistemik merak olarak adlandırmışlardır. Bu çalışma kapsamında beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeylerini belirlemek üzere Litman (2008) tarafından geliştirilen ölçek kullanıldığı için ölçekte yer alan boyutlar ile ilgili ayrıntılı bilgiye yer verilmiştir.

1.5.1. İlgi Merkezli Epistemik Merak

İlgi merkezli epistemik merak (interest type curiosity), yeni bilgi edinimi yoluyla zevk arama ve entelektüel ustalığı geliştirme ile ilgili bir durum olarak bireylerin yeni keşifler gerçekleştirdiklerinde almak istedikleri duygusal hazza odaklanmaktadır. Bireylerin sadece yeni bir şey öğrenmekten zevk alma potansiyelini fark etmeleriyle ilgi merkezli epistemik merak harekete geçmektedir (Litman ve Jimerson, 2004: 148). Kişilerin sahip oldukları bilgiyi, yeni bilgi ve fikirler ekleyerek geliştirmelerini hedeflemeleri ve bu süreçten zevk almaları ilgili merkezli epistemik merakın yüksek olmasının bir sonucudur. İlgi merkezli epistemik merak bireyin yalnızca içsel olarak yaşayacağı hazza sebebiyet veren bilgi edinimi ile ilgili bir kavramdır. İlgi merkezli epistemik merak herhangi bir konuda ustalık derecesine sahip olma veya ustalık odaklı öğrenme ile sonuçlanabilmektedir (Litman, 2008: 1586). İlgi merkezli epistemik merak, epistemik merakın diğer boyutu olan yoksunluk merkezli epistemik meraktan oldukça farklıdır. İlgi merkezli epistemik merak boyutunda dışarıdan bir zorlama söz konusu değildir. Birey, yeni bilgiler öğrenmenin vermiş olduğu hazzı keşfetmiştir. Bu durum, onda yeni bilgiler ve keşiflere yönelik istekli olma hissiyatı yaratmaktadır. Epistemik merakı ölçmek için yapılan çalışmalarda ilgi merkezli epistemik merakın belirlenmesine yönelik “yeni fikirler keşfetmekten zevk alırım; yeni bilgiler öğrenmek büyüleyicidir” gibi ifadelerin kullanıldığı (Litman, 2008: 1591) görülmektedir. Bu doğrultuda ilgili merkezli epistemik merakın odağını yeni bilgilerin kişiye vermiş olduğu haz oluşturmaktadır.

1.5.2. Yoksunluk Merkezli Epistemik Merak

Yoksunluk merkezli epistemik merak (deprivation type curiosity), cehaletin azaltılmasını ve ortadan kaldırılmasını hedef almaktadır. Yoksunluk merkezli epistemik merakta başarısızlığın önlenmesi de önemli bir durum olarak görülmektedir. Yoksunluk merkezli epistemik merak boyutu, belirsizliği azaltmak ve istenmeyen cehalet durumlarını ortadan kaldırmakla ilgilidir. Bireylerde yoksunluk merkezli epistemik merak boyutu yalnızca kişinin yeni bilgi edinimi konusunda eksiklik yaşaması ve bu durumun kendisinde yetersizlik hissiyatı oluşturması gibi durumlarda harekete geçmektedir (Litman ve Jamerson, 2004: 148). Loewenstein (1994: 92), yoksunluk merkezli epistemik merak tepkimelerinin ilgi merkezli epistemik merak tepkilerinden daha güçlü bir güdüyü yansıttığını; bilgi arayışı ve bu arayıştan zevk almayı temsil eden ilgi merkezli epistemik merak boyutundan ziyade yoksunluk merkezli epistemik merakın daha fazla bilgiye sahip olamama endişesi ile motive edildiğini vurgulamaktadır. Aynı zamanda araştırmacı, belirsizlik ve gerginlik duygularının eşlik ettiği yeni bilgi edinme dürtüsü olarak nitelendirdiği yoksunluk merkezli epistemik merakın, uyaranlara verilen tepkiler ile ilgili hususlarda kişisel farklılıklardan etkilenebileceğini iddia etmektedir.

Farklılıklarına rağmen, bu iki merak boyutu uyumsuz değildir. Motivasyon sistemlerinin çoğunda olduğu gibi merak, yeni bilgi ediniminden kaynaklanan hoş hislerin yanı sıra bilgiye erişememe konusundaki yoksunluk hissini de içerebilir. Bu nedenle genel olarak epistemik merak, ilgi hissi olarak merak ve aynı zamanda yoksunluk hissi olarak merak şeklinde temsil edilebilir (Litman, 2008; Litman ve Silvia, 2006; Reio ve Wiswell, 2000). Bu doğrultuda, bu iki boyutun genel epistemik merakı oluşturduğu ifade edilebilir.

İlgi ve yoksunluk olmak üzere iki farklı boyuttan oluşan, karmaşık bir zihinsel sürecin çıktısı olarak görülen ve çeşitli durumsal etkenler ile harekete geçen epistemik merakın aynı zamanda ne tür faktörlerden etkilendiğinin belirlenmesi konunun daha anlaşılabilir olması açısından önem teşkil etmektedir. Çalışmanın takip eden kısmında insanı bilgi edinimine yönelten epistemik merakı etkileyen faktörler genel hatları ile ele alınmış ve sunulmuştur.

1.6. EPİSTEMİK MERAKI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İnsanların doğuştan sahip oldukları özelliklerden bir tanesi olarak görülen ve bireylerin bilinmeyen keşfetmeye yönelik arzusunu harekete geçiren dürtü olarak

tanımlanan merakın bilgiye yönelik türü olan epistemik merak, bilimsel ve teknolojik gelişimin temel motivasyon kaynakları arasında yer almaktadır. En genel ifade ile her insanda az veya çok merak dürtüsünün olduğu bilinmektedir. Ancak bu dürtünün ortaya çıkmasında birtakım özelliklerin etkin rolü olduğu düşünülmektedir. Bu faktörlerden ilki, bireysel farklılıklardır. Bireysel farklılıklar aynı zamanda, merakın ölçülmesine yönelik yapılan çalışmalara da yön vermiştir (Bacanlı ve Türk Kurtça, 2020: 110).

Bireysel farklılıklar kapsamında yer alan kişisel özelliklerin epistemik merak ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bunlardan ilki zekâdır. Zekâ ile ilgili literatürde farklı tanımlar yapılmış olsa da bu tanımların merkezinde öğrenme kabiliyetinin yer aldığı görülmektedir (Spinath vd., 2014: 232). Voss ve Keller'a (1983: 122) göre keşfedici davranış, zekânın bir ürünüdür. Bu bağlamda, Loewenstein (1994: 79) keşfedici davranışın ortaya çıkmasını sağlayan epistemik merakın zekâ ile ilgili olduğunu ileri sürmektedir. Zekâ, akademik başarının belirleyicisi konumundadır ve akademik çıktılarının neredeyse %25'lik bir bölümü zekâ ile açıklanmaktadır (Powell ve Nettelbeck, 2014: 7). Aynı zamanda akademik ilerleme, epistemik merak sayesinde gerçekleşmektedir. Dolayısıyla zekânın epistemik merakı etkileyen faktörlerden bir tanesi olduğu düşünülebilir. Ancak konu ile ilgili sınırlı sayıda çalışma olması nedeniyle zekâ ile epistemik merak arasındaki ilişki ve bu ilişkinin derecesi net bir biçimde ortaya konulamamıştır (Bacanlı ve Türk Kurtça, 2020: 110).

Literatürde kişiliğin epistemik merakın önemli belirleyicileri arasında yer aldığını gösteren çalışmalar mevcuttur (Fleischhauer vd., 2010; Mussel, 2010). Mussel (2010: 507) epistemik merakın beş faktörlü kişilik özelliklerinden deneyime açıklık boyutu ile ortak özelliklere sahip olduğunu ifade etmektedir. Peterson ve Seligman (2004: 130) ise merakın deneyime açıklık boyutunun eşdeğeri olduğunu iddia etmektedirler. Bir diğer ifadeyle, deneyime açık olan kimselerin merak düzeylerinin de oldukça yüksek olduğu düşünülmektedir. Aynı zamanda McCrae (1996: 323) deneyime açık olan kişilerin duygusal açıdan duyarlı ve entelektüel açıdan meraklı olarak nitelendirilebileceğini ifade etmektedir. Mussel ve diğerleri (2011: 150) yaptıkları çalışmada epistemik merakı faaliyetlere, fikirlere ve değerlere açıklık olarak ele alarak deneyime açıklık boyutu altında değerlendirmişlerdir. Bu durum, merak ile deneyime açıklık arasında bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Literatüre McCrae ve Costa (1985) tarafından beş faktörlü kişilik özelliklerinden bir tanesi olarak kazandırılan deneyime açıklık, yapısal açıdan heterojen bir özellik taşımaktadır. Deneyime açıklık diğer kişilik özelliklerine

(dışadönüklük, yumuşak başlılık, özdenetim, nörotizm) kıyasla daha yüksek derecede bilişsel yetenek gerektirmektedir. Bu bağlamda, epistemik merakı etkileyen faktörler arasında kişiliğin önemli bir rol oynadığı düşünülmektedir.

Bireysel özelliklerden yaş ve cinsiyet gibi faktörlerin de epistemik merak üzerinde etkisi olduğu düşünülmektedir. Epistemik meraka ilişkin yapılan ilk çalışmaların özellikle çocuklar ile ilgili olması, genel olarak merakın çocukluğa özgü bir nitelik olduğu kanısını güçlendirmiştir. Ancak daha sonra yapılan çalışmalarda çocuklar kadar yoğun düzeyde olmasa da epistemik merakın yetişkinler için de önem teşkil ettiği görülmüştür. McCluskey (1970) yetişkin bireylerin merak düzeylerinin yaş değişkenine bağlı olarak azalmadığını; yaş alan bireylerin sorgulamayı bırakmaları neticesinde merak düzeylerinin azaldığı algısının güçlendiğini ifade etmektedir. Hatta araştırmacı, öğrenme ve araştırmanın önündeki engellerin kaldırılması ile hayata karşı olan merakın canlandırılabilirliğininin de altını çizmektedir (McCluskey, 1970'ten akt. Rossing, 1978: 51). Böylece, epistemik merakın yaşam boyu öğrenme ile canlı tutulabileceği düşünülmektedir. Ancak, yapılan çalışmalarda kesin yaş aralıkları arasında ciddi farklılıklar gözlemlenememiş, çocuklar ve yetişkinler arasında farkların gözle görülür bir biçimde fark edildiği ortaya çıkarılmıştır. Epistemik merak ve cinsiyet arasındaki ilişkiler incelendiğinde, kızların erkeklere oranla merak düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit eden çalışmalar mevcuttur. Ancak, bu çalışmaların büyük bir bölümünde çocukların hedef kitle olarak belirlenmesi, yetişkinler açısından aynı sonuçların elde edilip edilemeyeceğinin tahmin edilmesini zorlaştırmaktadır. Rossing (1978) yetişkin öğrenciler üzerine yürüttüğü çalışmada kadın ve erkek öğrenciler arasında epistemik merak düzeyleri açısından herhangi bir farklılığın olmadığı belirlemiştir. Huang ve diğerleri (2010) benzer bir şekilde, kadın ve erkeklerin epistemik merak düzeylerinin benzer olduğunu tespit etmişlerdir. Litman ve Spielberger (2003) ise erkeklerin epistemik merak düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir. Bu bağlamda yapılan çalışmalardan genel bir sonuç elde edilemediği, epistemik merak ile cinsiyet arasındaki ilişkilerin tam olarak ortaya konulması için daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulduğu düşünülmektedir.

Literatürde ayrıca bir takım duygu durumlarının epistemik merakı etkilediği ifade edilmektedir. Bunlardan hayret etmek veya şaşırmanın epistemik merakı olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir. Berlyne (1954) tarafından gerçekleştirilen ve epistemik merak teorisinin ilk kez öne sürüldüğü öncel çalışmada hayret veya şaşkınlığın epistemik

merakı harekete geçiren faktörler arasında yer aldığı belirlenmiştir. Burada, hayrete düşüren olaylar neticesinde meydana gelen belirsizliğin bilgi arayışı davranışını harekete geçirerek giderilmesi yönünde bireyi motive ettiği ileri sürülmektedir.

Sonuç olarak, epistemik merakı etkileyen faktörlerin ayrıntılı bir biçimde ortaya konulması için daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulduğu açıktır. Nitekim yapılan literatür taraması sonucunda epistemik merakın hatta tüm merak türlerinin özellikle felsefe, eğitim ve psikoloji gibi bilim dalları tarafından konu olarak seçildiği görülmüştür. Ancak, son zamanlarda yapılan çalışmaların farklı bilim dalları çerçevesinde yürütülmeye başlanması, merakı harekete geçiren faktörlerin daha ayrıntılı bir biçimde ortaya çıkmasına imkân sağlayacaktır. Özellikle merakı harekete geçirme potansiyeline sahip olan örgütsel etmenlerin keşfedilmesi için çok sayıda çalışmaya ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

1.7. EPİSTEMİK MERAKIN SONUÇLARI

Berlyne (1954: 187) epistemik merakın bireylerin deney ve araştırma yapmalarının temelinde yatan yegâne güdü olduğunu; bu sayede entelektüel gelişimin, eğitimde gelişimin ve kişisel kazanımların sağlandığını ifade etmektedir. Bireylerin bilgi edinimini kolaylaştıran, yaptıkları işlerde uzmanlaşma eğilimi göstermelerine sebep olan temel motivasyonlardan bir tanesi de meraktır. Merak, belirsizliği gidermek için bilgi arama veya keşif davranışlarına neden olan kavramsal bir çatışma veya belirsizlikten kaynaklanan bir duygusal uyarılma halidir. Bu durum, bilgi yapılarının yeniden yapılandırılmasıyla sonuçlanmaktadır (Berlyne, 1960: 257). Bilimsel gelişme ve teknolojik ilerlemenin asıl kaynağı olan insanın doğasına has bir olgu olarak görülen epistemik merakın işletmecilik ile ilgili literatürde nadir olarak ele alınmış bir kavram olduğu görülmektedir. Ancak, esas olanın her tür ilerlemede olduğu gibi merak olgusunun akademik gelişim için de son derece kritik bir kavram olduğu düşüncesinden hareketle epistemik merak kavramının bir takım örgütsel çıktılar üzerinde de etkili bir kavram olduğu varsayılmaktadır.

Literatüre yer alan çalışmalardan bazıları epistemik merakın kişisel ve örgütsel birtakım çıktılar ile ilişkili bir kavram olduğunu göstermektedir. Mussel (2013) yaptığı çalışmada merakın iş performansını etkilediği ve işle ilgili davranışların tahmini ve açıklaması için önemli bir değişken olduğu sonucuna varmıştır. Epistemik merak etkin problem çözme, benzersiz metotların kullanımını, öğrenmeyi ve adaptasyonu

kolaylaştırmakta ve böylece daha iyi iş performansı sağlamaktadır (Ishaq vd., 2021: 3389). Reio ve Callahan (2004: 7-8) sosyalleşme sürecine ilişkin öğrenmenin etkinlik ve iş performansı arasındaki ilişkide belirleyici bir rol üstlendiğini ileri sürmektedirler. Bu bağlamda araştırmacılar, merakın öğrenenlerin dikkatini arttırarak bilgi aramayı motive ederek ve adaptasyonu teşvik ederek sosyalleşme sürecine ilişkin öğrenmenin (sosyalleşmeyle ilgili öğrenme) bir öncülü olarak görülebileceğini ifade etmişlerdir. Bu durumun iş performansı üzerinde de etkili bir rolünün olduğunu düşünülmektedir. Ayrıca Mussel ve diğerleri (2011) tarafından yapılan çalışmada doğrudan epistemik merak ele alınmamış olsa da kişilik özelliklerinden deneyime açıklık boyutunun heterojen yapısı içerisinde epistemik deneyime açıklık olarak belirledikleri boyutun hem akademik hem de iş performansı üzerinde etkili olduğunu belirlemişlerdir. Dolayısıyla epistemik merakın örgütsel çıktıları arasında iş performansının yer aldığı ifade edilebilir.

İş performansı üzerindeki etkilerinin yanı sıra epistemik merakın bireysel ve örgütsel yaratıcılığa katkı sağladığı düşünülmektedir. Epistemik merakın yaratıcılık ve yaratıcılıkla sonuçlanan faaliyetler üzerinde etkili olduğu Voss ve Keller (1983) tarafından yapılan çalışma ile önem kazanmıştır. Voss ve Keller'a (1983) göre yetişkinlerin yeniliğe duydukları arzu veya ihtiyaç yaratıcılıkla ilişkilidir. Bu durum ortamdaki yeni uyaranlara karşı bebeklerin vermiş oldukları tepki gibi merak ile harekete geçmektedir. Gross ve diğerleri (2020: 78), merak duygusunun yaratıcılık için yeterli olmasa da gerekli bir koşul olduğunu ve merakın yaratıcı davranışlarda bulunma arzusunu kolaylaştırabileceğini ileri süren çalışmaların mevcut olduğunu ifade etmişlerdir. Bu bağlamda yaptıkları çalışmada Harrison ve Dossinger (2017) meraklı bireylerin yaratıcı bir tasarım görevi üzerinde çalışırken geri bildirim sağlayıcılara daha açık uçlu sorular sorduğunu ve bunun da yaratıcı tasarımlarının kalitesini artırdığını belirlemişlerdir. Hardy III ve diğerleri (2017) ise epistemik merakın yaratıcı performansa katkı sağladığını tespit etmişlerdir. Merakın örgütsel yaşamdaki rolünün daha iyi anlaşılmasında büyük ölçüde yararlanabilecek bir araştırma alanı olan ve karmaşık, yeni, kötü tanımlanmış sorunlara yanıt olarak yüksek kaliteli ve orijinal çözümlerin üretilmesi olarak tanımlanan yaratıcı problem çözmede de etkili olduğu düşünülmektedir. Gerçekten de merak, uzun zamandır bireysel yaratıcılığın önemli bir öncülü olarak düşünülmüştür. Merak, bireyi yenilik ve estetik performansı ortaya çıkarmak için yeni fikirleri keşfetmeye teşvik edebilir (Wu ve Miao, 2013: 20). Özellikle ürün tasarlama, hayal gücü ve yaratıcılık dâhil olmak üzere çeşitli bilişsel yetenekleri içeren karmaşık, çok yönlü bir problem çözme etkinliğidir. Bu

bağlamda bireysel yaratıcılığın ön planda olduğu ürün tasarlama sürecinde yaratıcılığı harekete geçiren öncellerden bir tanesinin de epistemik merak olduğu düşünülmektedir (Hong vd., 2019: 2).

Sonuç olarak, epistemik merakın eğitim açısından çeşitli çıktılara zemin hazırladığı bilinmektedir (Eren, 2009; Ruiz-Alfonso ve Leon, 2019; Binu vd., 2020). Ancak epistemik merakın örgütsel çıktıların tüm yönleri ile ortaya konulabilmesi için daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

1.8. EPİSTEMİK MERAK İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

“Bilgi merakı” veya “bilgiye yönelik merak” olarak da adlandırılan epistemik merak kavramı özellikle felsefe, psikoloji ve eğitim bilimleri tarafından sıklıkla çalışmalara konu edilmiş bir kavramdır. Genel olarak merak, Antik Çağ’dan itibaren filozofların üzerinde yoğun tartışmalarda buldukları ve Sokrates tarafından “tüm bilgeliğin temel kaynağı” olarak görülen bir kavram olarak “bilgeligi sevmek” veya “bilgiyi aramak” anlamı taşıyan felsefe (Hilav, 1985: 5) için önemli bir konu olarak görülmektedir. Felsefenin, merak ile ilgili çıkarımları genel itibariyle merakın bilgi arayışı ile alakalı içgüdüsel bir durum olduğu ekseninde iken, psikolojinin merak konusu ile ilgili yaptığı çalışmalar merakın farklı türlerinin keşfine ve her merak türünü harekete geçiren farklı motivasyonların bulunduğuya yöneliktir. Dewey (1910) ve Berlyne (1954) psikolojik temelli çalışmaları ile merakın birbirinden farklı türlerinin mevcut olduğunu ortaya koymuşlar ve bu çalışmaların sonuçları evrilerek günümüzde kabul gören merak türlerinin ortaya çıkmasına aracılık etmiştir. Bu türlerden bir tanesi olarak görülen epistemik merak kavramı ulusal literatürde genellikle bilgiye yönelik merak olarak adlandırılarak ele alınmaktadır.

Çalışma kapsamında öncelikle ulusal literatürde yer alan çalışmalara yer vermekte fayda görülmektedir. Bunun için ilk olarak Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi (YÖKTEZ) içerisinde bir tarama gerçekleştirilmiş (17.10.2021); arama motoruna epistemik merak olarak anahtar kelimenin girilmesi sonucunda konu ile ilgili 3 (üç) adet tezin mevcut olduğu görülmüştür. Anahtar kelimenin bilgiye yönelik merak olarak değiştirilmesi suretiyle 2 (iki) adet tezin olduğu belirlenmiştir. Toplamda 5 (beş) adet lisansüstü tezin olduğu belirlenmiştir. Ulaşılan lisansüstü çalışmalar Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Epistemik Merak ile İlgili Tez Çalışmaları

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Türü
2009	Subaşı, A.	Bilimsel Merakın Bilişsel Dinamikleri	Yüksek Lisans
2016	Özsaray, A.E.	Üniversite Öğrencilerinin İngilizce Dersine İlişkin Başarıyla İlgili Duyguları, Bilgiye Yönelik Merakları ve Ders Başarısı Arasındaki İlişkiler	Yüksek Lisans
2018	Aksoy, O.	Lise Öğrencilerinin İngilizce Ders Başarılarını Yordayan Değişkenler: Boylamsal Bir Analiz	Doktora
2019	Gencer, A.A.	Çocukların Araştırma Süreçlerine Katılım Deneyimlerinin Geliştirilmesi: Çocuklarla Birlikte Araştırma	Doktora
2020	Yazıcı, T.	Lise Öğrencilerinin Öğrenme Yaklaşımı Tercihlerinde Metabilişsel Farkındalık ile Epistemik Merak Düzeylerinin Etkisi	Yüksek Lisans

Kaynak: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi, 2021.

Tablo 1’de yer alan tez araştırmalarının tamamının psikoloji ve eğitim bilimleri alanlarında gerçekleştirildiği, turizm işletmeciliği alanyazınında kavrama ait herhangi bir lisansüstü araştırmanın olmadığı belirlenmiştir. Epistemik merakı konu alan çalışmalar incelendiğinde, eğitim bilimlerinde özellikle öğrenciler üzerine yapılan çalışmaların daha fazla olduğu gözlemlenmektedir. Bu bağlamda ulusal literatürde epistemik merak kavramı ile ilgili yapılan çalışmaların son derece sınırlı olduğu ifade edilebilir.

Tablo 1’de yer alan çalışmalardan bazıları özetlenecek olursa, Yazıcı (2020) tarafından 9. ve 11. sınıfta öğrenim gören öğrencilerin epistemik merak düzeylerinin öğrenme yaklaşımları üzerindeki etkisini keşfetmeye yönelik yapılan çalışmada epistemik merakın öğrenme yaklaşımları üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Araştırmacı, ilgi merkezli ve yoksunluk merkezli epistemik merak boyutlarının her ikisinin de yüzeysel öğrenme haricindeki incelemeye tabi tutulan tüm öğrenme yaklaşımları üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Gencer (2019) tarafından anaokulu öğrencilerinin araştırmacı bireyler olarak görülebilmesi ve araştırmalarda katılım deneyimlerinin geliştirilebilmesi amacıyla doktora tezi kapsamında yapılan çalışmada, epistemik merakın çocukların araştırma deneyimleri üzerinde etkili olduğu keşfedilmiştir. İlgi ve sebat olarak adlandırılan epistemik merak boyutlarının çocuklarda araştırma yapma yeteneklerini ortaya çıkaran bir özellik olduğu tespit edilmiştir. Araştırmacı, 60-72 aylık toplam 30 çocuğun katılımı ile gerçekleştirdiği deneysel araştırma türündeki çalışmada, çocukların bilimsel süreç becerilerinin araştırma süreci tarafından desteklenir nitelikte olduğunu saptamıştır. Aksoy (2018) tarafından doktora tezi kapsamında gerçekleştirilen bir diğer çalışmada, lise öğrencilerinin İngilizce dersi ile ilgili başarı düzeyleri konu olarak belirlenmiş, İngilizce dersi başarıları üzerinde muhtemel etkili olan faktörlerden özyeterlik algıları, araçsallık algıları, biliş ötesi

öğrenme stratejileri ve bilgiye yönelik merak düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Dört farklı devlet okulunda eğitim gören toplam 1357 öğrencinin katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda öğrencilerin İngilizce dersindeki başarısının, bilgiye yönelik merakı ve diğer değişkenleri (biliş ötesi stratejiler, öğrenme amaçları ve araçsallık algısı) etkilediği belirlenmiştir. Konuya ilişkin Subaşı (2009) tarafından yüksek lisans tezi kapsamında yapılan çalışmada ise bilimsel merak, epistemik merakın bir alt kolu olarak ele alınmıştır. Felsefe temelli çalışmada araştırmacı, bilimsel merakın bilişsel temellerinin keşfi için bütüncül bir perspektif oluşturarak kavramın seçicilik özelliği gibi motivasyonel yönlerinin ortaya çıkartılmasını hedeflemiştir. Bu doğrultuda ilk olarak bilimsel merak ve dinamikleri için en doğru tanımı bulmayı amaçlamış ve aynı zamanda yapılan teorik çalışmaların bulgularını araştırmada önerilen bilişsel dinamikler perspektifi altında birleştirmeye çalışmıştır.

Yapılan kapsamlı bilimsel araştırmalarda (tezlerde) epistemik merakın genel itibari ile eğitim bilimleri tarafından çalışılan bir konu olduğu; bu bağlamda eğitim alanında çocuk veya gençlerin başarısı ile ilişkilendirilerek ele alınan bir değişken olduğu görülmektedir. YÖKTEZ’de yapılan taramanın yanı sıra Dergipark, Ulakbim ve Google Akademik veri tabanlarında da konuya dair bir araştırma yapılmış ve çok az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Ulaşılan çalışmalardan Altun (2016) tarafından yapılan “Tarih Merakına Yönelik Bir İnceleme: Fen-Edebiyat Fakültesi (AİBÜ) Tarih Bölümü Öğrencilerinin Tarihe Dair Merakları” başlıklı araştırmada, araştırmacı özellikle bilgiye yönelik merak bir diğer ifade ile epistemik merak olgusuna odaklanmış ve gömülü teori araştırmasının bir parçası olarak yapılandırılan çalışmada öğrencilerin tarihe olan meraklarının keşfi üzerinde durmuştur. Yapılan çalışma sonucunda öğrencilerin tarih merakına yönelik bir sınıflandırma yapılmıştır. Konuya ilişkin bir diğer çalışmada Yazıcı ve Kartal (2020), epistemik merakın eğitimdeki rolünü keşfetmeye yönelik literatür taraması gerçekleştirmişler ve kavram ile ilgili özellikle eğitim bilimlerinde kullanılmak üzere eleştirel teorik bir çerçeve ortaya koymaya çalışmışlardır. Benzer bir biçimde Bacanlı ve Kurtça (2020) merak kavramının eğitim psikolojisi içerisindeki konumunu belirlemek amacıyla bir araştırma yürütmüşlerdir. Araştırmacılar merak olgusu ile ilgili tanımları ele alıp incelemişler ve aynı zamanda merakı ölçmeye yönelik yapılan ölçek geliştirme araştırmalarını da çalışma içerisinde ele almışlardır. Her iki çalışmada, kavramın ulusal literatürde yeni yeni ele alınmaya başlanılan bir kavram olması neticesinde betimsel araştırmalar kapsamında değerlendirilebilmektedir.

Epistemik merak ile ilgili uluslararası çalışmaların tasnif edilebilmesi maksadıyla Web of Science veri tabanı kullanılmıştır. Web of Science veri tabanı, uluslararası açıdan en saygın dergilerin yayınlamış olduğu makalelerin bir arada bulunabileceği bir platform olması nedeniyle seçilmiştir. Bu bağlamda arama motorunda “epistemic curiosity” anahtar kelimesi ile yapılan araştırma sonucunda toplam 257 adet makalenin yer aldığı (17.10.2021); bu makalelerden 49 tanesinin başlığında “epistemik merak” sözcüğünün geçtiği belirlenmiştir. Epistemik merakın eğitim bilimleri çalışmalarına sıkça konu edinilmesi nedeniyle ulaşılan çalışmaların büyük bir bölümü eğitim bilimciler tarafından yapılmıştır. Dolayısıyla, çalışmanın bu bölümünde öncelikle uluslararası literatürde öğrenciler üzerine yapılan çalışmalardan bazılarının sonuçlarına detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

Schmidt ve Rodgans (2020) çalışmalarında, epistemik merak ve durumsal ilginin aynı temel psikolojik mekanizma için ne ölçüde farklı göstergeler olduğunu anlamak üzere iki araştırma yürütmüşlerdir. İlk çalışma ortaöğretim düzeyinde 158 erkek öğrencinin katılımı ile gerçekleştirilmiş ve epistemik merak ve durumsal ilgi ile ilgili ölçeklerin yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda tek faktörlü bir boyut altında toplanmasının uygun olacağı belirlenmiştir. İkinci çalışma, deneysel temelli bir çalışma olup 148 öğrencinin termodinamik ile ilgili bir olguya dair eski bilgilerinin miktarında değişikliğe gidilmesi suretiyle dört farklı ölçüm yapılmıştır. Araştırma sonucunda aynı psikolojik mekanizmanın epistemik merakın nasıl çalıştığını açıkladığı; epistemik merak ve durumsal ilgi olarak adlandırılan her iki kavram da aynı temel süreci betimlediği ortaya konulmuştur. Hong ve diğerleri (2020), sosyo-bilişsel süreç modeli kapsamında bireylerin bilişsel esnekliklerinin bilimsel olmayan inanışlarını nasıl etkilediği belirlemeye ve epistemik merakın bu ilişkide aracılık rolünü keşfetmeye yönelik bir araştırma yürütmüşlerdir. Tayvan’da yer alan iki üniversitede lisans eğitimine devam eden toplam 332 öğrencinin katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada yapısal eşitlik modeli kullanılarak elde edilen sonuçlar, öğrencilerin ilgi ve yoksunluk merkezli epistemik merak düzeylerinin bilişsel esneklik tarafından yordandığı ancak, bilimsel olmayan inançlarında negatif bir biçimde geri yansıtıldığını göstermiştir. Huck ve diğerleri (2020) epistemik merakı video oyunlarla öğretim çerçevesinde incelemişlerdir. Araştırmacılar, karmaşık becerilerin öğretilmesinde arka plan video oyunlarının sıklıkla kullanılmaya başlamasının nedenleri arasında öğrenilen bilginin değişen taleplere aktarılması için gelişimi destekleyen bir potansiyele sahip olmaları noktasından hareket etmişlerdir. Bu

noktada göz önünde bulundurulması gereken hususlardan bir tanesi, eğitim çıktılarının öncelikle öğrencinin kapasitesine ve öğrenme sürecine katkı sağlamada istekli olması ile bağlantılıdır. Bu durumda söz konusu çalışmada araştırmacılar epistemik merakın, bilgi arama ve bilgi boşluklarını doldurmadaki rolünü belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda ilgi merkezli epistemik merakın alt sınır performansı ile ilişkili olduğu; bilişsel yetenekler ve video oyun deneyimleri kontrol altında tutulsa dahi bu ilişkinin söz konusu olduğu belirlenmiştir. Bir diğer çalışmada, Ruiz-Alfonso ve Leon (2019) öğretim kalitesi ile öğrencilerin matematik dersine yönelik düzenli tutkuları, öğrenmeye yönelik derin stratejileri ve epistemik merak düzeyleri arasındaki ilişkileri keşfetmeyi amaçlamışlardır. 1003 öğrencinin katılımı ile gerçekleştirilen yapısal eşitlik modelinin kullanıldığı araştırma sonucunda öğrencilerin düzenli tutkularının epistemik merak düzeylerini etkilediği belirlenmiştir. Eren (2009) ise öğrencilerin başarı hedefleri ile epistemik merak düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirleme ve aynı zamanda öğrencilerin başarı hedeflerinde epistemik merakın belirleyici rolünü ortaya koymayı hedeflemiştir. 309 lisans öğrencisinin katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda öğrencilerin epistemik merak düzeylerinin yüksek olduğu, öğrencilerin ilgi merkezli epistemik merak düzeylerinden ziyade yoksunluk merkezli epistemik merak düzeylerinin başarı hedeflerinde belirleyici bir rol oynadığı keşfedilmiştir. Son olarak, Litman ve diğerleri (2005b) tarafından toplam 265 üniversite öğrencisinin katılımı ile gerçekleştirilen araştırmada, bilme duygusu ve epistemik merak ile ilgili kişisel farklılıklar aracılığı ile ölçümlenen bilgi boşluklarının, merakın ve açıklayıcı davranışın ortaya çıkmasını ne şekilde harekete geçirdiğini keşfetmek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında katılımcılardan 12 adet genel bilgi sorusuna “biliyorum”, “dilimin ucunda” veya “bilmiyorum” şeklinde cevap vermeleri istenmiş, cevabı öğrenmek için merak düzeylerini belirtmeleri istenmiş aynı zamanda epistemik merak ölçeği uygulanmıştır. Dilimin ucunda şeklinde cevap veren katılımcıların bilgi boşlukları düzeyinin en az, merakın ise en üst düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bilmiyorum şeklinde cevap verenlerin ise bilgi boşluklarının en yüksek, merak düzeylerinin ise daha düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Biliyorum şeklinde cevap veren katılımcılarda bilgi boşluklarının gözlemlenmediği, merak düzeylerinin ise en düşük düzeyde olduğu görülmüştür.

Epistemik merak işletmecilik alanyazını için henüz yeni sayılabilecek bir araştırma konusu olarak görülmektedir. Uluslararası alanyazında ulaşılabilen işletmecilik temelli çalışmalardan bazıları özetlenerek sunulmuştur. Konu ile ilgili Hassan ve diğerleri

(2020) tarafından yapılan çalışmada, beş faktörlü kişilik özelliklerinin psikolojik sözleşme üzerindeki etkilerini belirlemek ve bu ilişkide epistemik merak ve kurallara uyma davranışının aracılık etkilerini keşfetmek amaçlanmıştır. 469 çalışandan elde edilen veriler doğrultusunda, beş faktörlü kişilik özelliklerinden deneyime açıklığın psikolojik sözleşme ile pozitif yönde ilişkili olduğu, ancak vicdanlılık ve nevroitiklik ile psikolojik sözleşme arasında olumsuz bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Dışadönüklük ve uyumluluğun psikolojik sözleşme ile herhangi bir ilişkisi ortaya konulamamıştır. Ayrıca kişilik özellikleri ve psikolojik sözleşmeler arasındaki ilişkilerde epistemik merakın aracılık rolünün olduğu ortaya çıkarılmıştır. Başka bir çalışmada, Hassan ve diğerleri (2015), kişilik ve öğrenme arasındaki ilişkiyi belirlemeyi ve aynı zamanda epistemik merakın eğitimin devamlılığı kapsamında aracılık rolünü keşfetmeyi hedeflemişlerdir. Pakistan'da çeşitli eğitim kurslarına devam eden 150 doktorun katılımı ile gerçekleştirilen araştırmada dürüstlüğü bireylerin eğitimler aracılığıyla öğrenmesini doğrudan ve olumlu bir biçimde etkilediğini, bu ilişkinin epistemik merak aracılığı ile gerçekleştiğini belirlemişlerdir. Schneider ve diğerleri (2013) tarafından yapılan çalışmada, epistemik merak kavramı farklı bir biçimde ele alınmış ve çevrimiçi ortamlarda kendini gizleyen bireylerin bu davranışlarının altında yatan etmenlerin keşfedilmesi hedeflenmiştir. Çalışmanın amacı çevrimiçi topluluklarda kendini gizleme veya açığa vurma davranışı ile epistemik merak arasındaki ilişkiyi teorik temelli bir çerçevede ele almaktır. Çalışma, epistemik merakı kişilik özelliği ve duygusal motivasyonel bir durum olarak ele alan çalışmalar ile ilişkilendirmiş ve bu kapsamda literatürde yer alan tüm çalışmaları bir araya getirerek gelecekte yapılacak olan çalışmalar için teorik bir çerçeve sunulmuştur. Konuya ilişkin bir diğer çalışmada, Litman ve diğerleri (2010) öğrenci olmayan bireylerde epistemik merakın ilgi ve yoksunluk merkezli epistemik merak boyutlarının birbirinden farkını belirlemeye yönelik iki aşamalı bir araştırma yürütmüşlerdir. İlk aşamada, Litman ve Spielberg (2003) tarafından geliştirilen Epistemik Merak Ölçeği ile Litman ve Jimerson (2004) tarafından geliştirilen Yoksunluk Hissiyatına Dayanan Merak Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada 263 katılımcıdan elde edilen bulgulara göre 2 boyut 10 maddelik epistemik merak ölçeğinin öğrenci olmayan bireylerin epistemik merak düzeylerini ortaya koyma konusunda geçerli olduğu saptanmıştır. Son olarak, Litman ve Spielberg (2003), kavramsal açıdan epistemik merakı değerlendirmek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. 18-65 yaş aralığında toplam 739 lisans mezunu katılımcının yer aldığı araştırmada Spielberg (1979) tarafından geliştirilen durum-özellik ve kişilik envanteri kullanılmıştır. Ölçekte bahsi geçen değişkenlerin yanı sıra

katılımcıların gerginlik, öfke, depresyon düzeylerine yönelik de maddeler yer almaktadır. Yapılan analizler sonucunda epistemik ve kavramsal merakın ayrı birer boyut olarak belirgin bir biçimde öne çıktığı belirlenmiştir. Ayrıca bu araştırma sonucunda epistemik merakın farklı bir ölçek olarak kullanılabilmesine yönelik teorik bir çerçeve ve ölçek oluşturduğu gözlemlenmiştir.

Konuya ilişkin tüm bu çalışmalar değerlendirildiği takdirde, epistemik merak kavramının daha çok psikoloji ve eğitim bilimleri tarafından incelemeye tabi tutulduğu, ancak yakın tarihli çalışmalarda özellikle işletmecilik alanyazını içerisinde yer alan çalışmalara da konu olmaya başladığı görülmektedir. Kavramın ulusal alanyazında henüz temel düzeyde ele alındığı, uluslararası çalışmalarda ise belirli bir mesafenin kat edildiği görülmektedir. Epistemik merak kavramı ile ilgili ulusal literatürde çok az sayıda çalışmanın olması, bu çalışmaların yalnızca eğitim bilimleri çerçevesinde yapılmış olması, kavrama dair ulusal çalışmaların artması gerekliliğini de ortaya koymaktadır. Turizm İşletmeciliği literatüründe ise ulusal yayına rastlanmamıştır. Epistemik merak olgusunun tüm yönlerinin keşfi ve turizm işletmelerinde çalışanların yenilikçi iş davranışları ile ilişkisinin belirlenmesi çalışmanın ulusal ve uluslararası literatüre de katkı sağlayacağı görüşünü pekiştirmektedir. Çalışmanın takip eden bölümünde epistemik merak ile ilgili turizm/otercilik alanındaki mevcut durum değerlendirmiştir.

1.9. TURİZM/OTELCİLİK ALANINDAKİ MEVCUT DURUM

Epistemik merak, turizm ve otercilik alanı için teorik ve pratik katkılar sağlayabilecek bir araştırma konusu olarak görülebilir. Özellikle konaklama işletmeleri için çeşitli örgütsel çıktılarla ilişkilendirilerek ele alınabilecek bir kavram olabileceği düşünülmektedir. Literatürde genel olarak merakın otel çalışanlarının kişilik özelliklerinin bağdaştırılarak ele alındığı görülmüştür. Bunun nedeni, meraklı kişilerin keşfetme, öğrenme ve düşünme sürecinden keyif aldıkları düşüncesidir (Mussel, 2010). Meraklı bireyler, işlerinde karmaşık düşünme faaliyetlerini deneyimlemek amacıyla sürekli kendilerini ve dikkatlerini kontrol altında tutmaya özel bir çaba sarf etmektedirler. Kozako ve diğerlerine (2013: 183) göre meraklı bireyler, daha yaratıcıdır ve hayal güçlerinin daha kuvvetli olmasını sağlama konusunda başarılıdır. Bu bağlamda yeni şeyleri deneyimlemeye daha fazla eğilim göstermektedirler. Doyle (2012: 274) işyerinde öğrenme ile ilgili yaptığı çalışmada meraklı olmanın otel çalışanları açısından işyerinde öğrenmeyi kolaylaştıran etmenlerden bir tanesi olduğunu ifade etmektedir. Meraklı çalışanların değişim ve yenilikler karşısında daha az stres yaşadıkları ve daha az meraklı

bireylere göre değişime daha çabuk adapte olabildikleri görülmektedir (Pulakos vd., 2000: 615). Hur ve diğerlerine (2016: 305) göre ise içsel olarak motive olmuş çalışanlar daha yüksek bir merak düzeyine sahip olma eğilimindedirler. Aynı zamanda bu durum onların öğrenmeye ilgi duyma olasılığının daha fazla olmasına da sebebiyet vermektedir. Tüm bunlar, çalışmada bilişsel esneklik, risk alma istekliliği ve karmaşıklığa açık olma gibi durumları harekete geçirmekte ve bütün bu süreç yaratıcılıkla sonuçlanmaktadır. Aslında burada anlatılmak istenen merak türünün epistemik merak olduğu düşünülmektedir. Epistemik merak, yenilik, karmaşıklık veya belirsizlik gibi ortak değişkenlerle karakterize edilen yaklaşımlara ilişkin davranışları açıklamaktadır. Bu tür davranışlar, çeşitli merak ve özel merak olarak ayrılmıştır. Özel merak, sıralı değişkenler (örneğin, bir bulmacayı çözmeye, bilinmeyen bir teoriyi okuma) olarak tanımlanabilecek bir durumla karşı karşıya kalındığında keşfedici davranış eğilimini ifade ederken, çeşitli merak sıralayıcı değişkenlerin yokluğunda keşif davranışına atıfta bulunur ve geniş bir konu yelpazesi hakkında bilgi sahibi olmaya eğilimli olmak gibi durumları içermektedir. Genel olarak, bu tür davranışlar olumlu etki ile ilişkilendirilen davranışlardır (Mussel vd., 2012: 110).

Yukarıda belirtilen otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilen çalışmalarda genel olarak meraklı bireylerin işyerlerine olan katkılarından söz edilmiştir. Ancak söz konusu çalışmalarda merak türü ile ilgili bilgilere ulaşılamamıştır. Bunun nedeninin epistemik merakın turizm ve otelcilik alanında yapılan çalışmalar için henüz yeni bir araştırma konusu olmasıdır. Nitekim turizm/otel işletmeleri açısından söz konusu bu alanda sınırlı sayıda çalışmanın olduğunu ifade etmek mümkündür. Söz konusu bu alanda konuyla ilgili olarak Jani ve Hwang (2016) tarafından yapılan çalışmada ilgi ve yoksunluk merakının turistlerin internette bilgi arama davranışları üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda kadın turistlerin bilgi arayışları üzerinde yoksunluk merkezli merakın daha yüksek bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonucunda ayrıca, ilgili merkezli epistemik merakın yaşla birlikte azaldığı belirlenmiştir. Konu ile ilgili bir diğer çalışmada Totsune ve diğerleri (2021) epistemik merakı, turizm-merak etkileşimi çerçevesinde ele almışlardır. Araştırmacılar modern dünyada yaşlı nüfusunun arttığını ve turizmin yaşlıların iyi olma halleri üzerinde etkili olan aktiviteler arasında yer aldığını ifade etmişler ve yaşlı bireylerin turizm aktivitelerine katılmalarında etkili olan motivasyonların belirlenmesine yönelik çalışmaların azlığına dikkat çekmişlerdir. Araştırma sonucunda turizm ve merak arasındaki etkileşimin yaşlı olan yetişkinlerin

öznel iyi olma halleri üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Çalışmada ayrıca ilgi merkezli epistemik merakın yetişkinlerin seyahat etme türleri ve sıklığında belirleyici olduğu tespit edilmiştir. Zheng ve diğerleri (2021) ise temalı parkları konu alan çalışmalarında, Urry (1992) tarafından oluşturulan *Turist bakışı* (tourist gaze) konseptini kullanmışlardır. Araştırmacılar epistemik merakın algısal meraka oranla yeni bir şeyle karşılaşılması durumunda daha belirgin bir biçimde ortaya çıktığını, bu doğrultuda temalı park ziyaretçilerinin görünüşleri ve davranışlarıyla göstermiş oldukları performansın genellikle günlük hayatta deneyimlediklerinden farklı olduğunu ifade etmişlerdir. Bu kapsamda çalışmada temalı park ziyaretçilerinin epistemik merak düzeylerine odaklanılmıştır. Çalışma kapsamında benzerlik ve davranışın, uyarılma ve epistemik merakı olumlu yönde etkilediğini ve bu durumun turistlerin unutulmaz tema parkı deneyimlerine katkıda bulunduğunu belirlemişlerdir. Epistemik merak konusu ile ilgili turizm/otelcilik literatüründe gerçekleştirilen çalışmalar listesi Ek 1’de sunulmuştur.

Literatürde epistemik merakın otel işletmesi özelinde örgütsel çıktılarla birlikte ele alındığı bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Bunun nedeninin epistemik merak kavramının bir uzantısı olan işyeri meraklılığı kavramının çalışmalarda daha sıklıkla incelenmeye başlanmasıdır. Epistemik merakın işyeri meraklılığından farklı olarak doğası gereği çeşitli yaşam alanlarını da içeren daha genel bir kavram olması münasebetiyle bu tez araştırması kapsamında incelenmesinin uygun olacağı düşüncesiyle hareket edilmiştir. Bu kapsamda konu ile ilgili gelecekte yapılacak araştırmalar için bir temel oluşturulması ve bu bağlamda çalışmaların çeşitlenmesine katkı sağlanması hedeflenmektedir. Nihayet, merak olgusunun yaratıcılık ve yenilikçiliğin önemli görüldüğü 21. yüzyılın ilk çeyreğinde örgütün sahip olduğu insan kaynağının yenilikçi iş davranışlarına yansımaları örgütün gelişim kazanarak varlığını devam ettirmesine katkı sağlamaktadır. Epistemik merakın çalışanların yenilikçi iş davranışlarına katkı sağlayan önemli bir motivasyon kaynağı olabileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte, çalışanların yenilikçi iş davranışlarına etkisi olabilecek bir diğer kavramın da iş becerikliliği olduğu düşünülmektedir. Kısaca, çalışanların işlerinin belirli kısımlarını kendilerine göre değiştirebilmeleri olarak tanımlanan iş becerikliliğinin çalışanların yenilikçi iş davranışlarını açıklamada etkili bir kavram olabileceği öngörülmektedir. Dolayısıyla takip eden kısımda tezin ana konularından iş becerikliliği kavramsal açıdan detaylandırılarak sunulmuştur.

2. İŞ BECERİKLİLİĞİ

Çalışmanın bu bölümünde iş becerikliliği detaylı bir şekilde incelenmiştir. Öncelikle iş becerikliliği kavramının ortaya çıkmasında etkili olan iş tasarımı ve işin özellikleri kuramlarına dair bilgilere değinilmiş, takip eden alt bölümde ise, iş becerikliliği kavramının tanımı ve önemi açıklanmıştır. İş becerikliliği kavramının içeriğini oluşturan iş talepleri ve iş kaynakları ele alınıp detaylandırılmıştır. Ayrıca iş becerikliliğinin boyutları incelenmiş ve sonrasında davranışı etkileyen faktörler ve davranışın sonuçlarına yer verilmiştir. Son olarak, iş becerikliliği ile ilgili çalışmalar ve turizm/ otelcilik alanındaki mevcut durum incelenmiştir.

2.1. İŞ BECERİKLİLİĞİNİN TEORİK TEMELLERİ

21. yüzyılın ilk çeyreğinde sürekli değişen işlerin yetki ve görev tanımlarının da aynı ölçüde değişiklik göstermesi, çalışan adaptasyonunun zorlaşmasına ve yönetimin yapılan işler üzerinde kurduğu kontrol mekanizmasının tam anlamıyla çalışmamasına neden olmaktadır. Geçmişte yöneticiler işletmelerin ihtiyaç duyduğu işleri belirler, işletmede yapılacak farklı işlerin tanımını yapar ve çalışanların iş tanımı doğrultusunda görev ve yetkilerinin sınırlarını çizerek çalışanlardan yalnızca kendilerinden beklenen görevleri yerine getirmelerini isterlerdi (Oldham ve Fried, 2016: 20). Ancak kendi kendini yöneten ekiplerin kurulması ve yeniden yapılanma (reengineering) gibi örgütsel yeniliklerin gün geçtikçe popülerliğinin artması iş düzenlemelerinde sağlanan esneklik ile birleşince profesyonel işlerin daha da karmaşık bir hal almasına neden olmuştur. Bu durum aynı zamanda örgüt içerisinde yer alan her bir pozisyonun kendine özgü çalışma koşulu oluşturmaya da zemin hazırlamıştır (Demerouti ve Bakker, 2014). Günümüzde çalışanların sürekli değişen iş ve görev tanımları doğrultusunda herhangi bir değişikliğe gitmeksizin verilen görevi harfi harfine yerine getirmelerinin beklenmesi de özellikle işletmelerde değişimin ve buna bağlı olarak sağlanabilecek gelişimin sınırlandırılması anlamı taşımaktadır. Bu bağlamda, değişime uyum sağlayabilmek adına işletmeler iş akışını bozmayacak biçimde çalışanların işleri ile ilgili birtakım konularda karar alabilmeleri konusunda daha esnek bir bakış açısına sahip olmalarını beklemektedir. Çalışanların işyerinde daha verimli olabilmeleri ve yaratıcı-yenilikçi çözümlerle iş yerlerinde fark yaratabilmelerini sağlamak amacıyla yaptıkları işlerde sorumluluk alabilmeleri, görevlerinde değişikliğe gidebilmeleri; işlerini yerine getirirken iş ortamındaki ilişkilerini de bu doğrultuda sürdürebilmeleri her ne kadar işletmeler açısından tedirgin edici bir süreç gibi görülse de örgüt yapısına ciddi katkılar

sağlayabilmektedir. Çalışanların işlerinde değişiklik yapabilmeleri ve işin gerekliliklerini kendilerine göre organize edebilme becerilerini tanımlamak için kullanılan *iş becerikliliği* bu durumu anlamak ve açıklamak için türetilen bir kavramdır.

Aslında iş becerikliliği yeni bir olgu değildir. Yaklaşık 35 yıl önce Kulik, Oldham ve Hackman (1987) tarafından yapılan çalışmada kavramın tanımına yer verdikleri görülmektedir. Araştırmacılar işlerin tekrar tasarlanması ile ilgili yeni bir stratejinin varlığına dikkat çekmişler ve bu stratejiye göre çalışanların kendi ihtiyaç ve yetenekleri doğrultusunda işleri ile ilgili yapılacak değişikliklere karar verme sürecinde aktif olabilecekleri; yönetimin onayı ve iş birliği olup olmamasına bakılmaksızın işlerini tekrar tasarlama sürecini başlatabileceklerini ifade etmektedirler (Rudolph, 2017: 113). Her ne kadar iş becerikliliği kavramını kullanmasalar da iş tasarımı ve işin özellikleri yaklaşımlarına önemli katkıları olan Kulik, Oldham ve Hackman'ın (1987) iş becerikliliği kavramının doğuşuna zemin hazırladıkları düşünülmektedir. Bu bağlamda işin niteliği, gereklilikleri ve çalışma koşulları ile yakından ilgili olan kavram, iş tasarımı kavramının bir uzantısı olarak görülmektedir. Dolayısıyla öncelikle iş tasarımı kavramının içeriğinin incelenmesi önemlidir.

İş tasarımı, işi ve çalışanı bir araya getirmek ve bu birliktelikten yeterli düzeyde faydalanmak için örgüt tarafından işin içeriği ve niteliği ile ilgili birtakım düzenlemeler yapılması olarak tanımlanmaktadır. İşletmede verimliliğin ve işgören performansının artırılmasına katkıda bulunan iş tasarımının asıl amacı iş ile insan ögesi arasında bağ kurabilmektir (Karakan, 2015: 226). İş tasarımı, insanların uyku saatleri dışında zamanlarının büyük bir bölümünü kapsayan işlerinin içeriği ile ilgili olduğu için üzerinde önemle durulan bir konudur. Zamanlarının büyük bir bölümünü işte geçiren insanların yaptıkları işler, iş haricindeki yaşantıları üzerinde de ciddi etkiye sahiptir. Bireyin işine adapte olması ve iş yaşamında mutlu olması o kişinin tüm yaşamında olumlu bir etki yaratmaktadır. Dolayısıyla iş tasarımı, bireylerin yaptıkları işlerin sevdikleri ve nefret ettikleri yönlerini keşfetmeleri ve çalıştıkları işleri daha fazla sevmeleri için yapılması gerekenlerin anlaşılmasına imkân sağlayan yapılandırılmış bir yaklaşımdır (Morgeson ve Humphrey, 2008: 41). Konuya dair ilk araştırmalarda, iş tasarımı çalışanın işini yapmasını veya iş deneyimini doğrudan etkileyen görev ve sorumlulukları ile ilgili fırsatlar ve kısıtlamalar olarak tanımlanmıştır (Hackman ve Oldham, 1976: 251). Ancak, daha sonraları iş tasarımının daha geniş kapsamlı bir kavram olduğu; dolayısıyla işin

yapılandırılması, organize edilmesi, deneyimlenmesi ve yerine getirilmesi sürecinin tamamını içerdği ortaya konulmuştur (Morgeson ve Humphrey, 2008: 47).

İş tasarımı, ilk olarak Adam Smith (1776) tarafından işin daha küçük parçalara ayrılarak basitleştirilmesi, bu sayede daha anlaşılır ve kolay bir biçimde yapılabilir olmasını sağlayan süreci açıklamak için kullanılmıştır. Burada, Sanayi Devrimi'nin bir getirisi olarak makineleşmiş endüstrinin yükselmeye başlaması neticesinde işlerin basitleştirilerek çalışanın belirli bir konuda uzmanlaşması ve bu sayede verimliliğin artırılması hedeflenmiştir. Adam Smith (1776) tarafından uygulamaya konulan iş basitleştirme, daha sonrasında Charles Babbage (1835) tarafından benimsenmiş ve model daha da geliştirilmiştir. Babbage (1835) işin basitleştirilmesi sayesinde işlerin belirgin niteliklere sahip olmayan işçiler tarafından yapılabileceği ve buna bağlı olarak işçi maliyetlerinin azaltılabileceğini belirlemiştir (Thomas, 2018: 7). Bu gelişmelerin ışığında, bilimsel yönetim düşüncesinin mimarı Frederick Winslow Taylor (1911) iş tasarımı sürecini tekrar ele almış ve iş tasarımı ile işçilerin yapacakları işlerin küçük parçalar halinde düzenlenmesinin yönetimin görevi olduğunu; yönetimin işin yerine getirilmesinde en iyi yöntemi bulma konusunda sorumlu olduğunu ve bu sayede çalışanların verimliliğinin artış göstereceğini savunarak yönetim düşüncesine farklı bir bakış açısı kazandırmıştır. Taylor (1911) işlerin oldukça küçük ve belirgin parçalara ayrılıp, iş tasarım çerçevesinde yapılacak işlere standart bir form kazandırılması sayesinde çalışanların bir çeşit makine parçası gibi görev yapabileceği ve süreç içerisinde herhangi bir işçinin yerini diğerinin alabileceği bir sistem geliştirmiştir (Oldham ve Hackman, 2010: 463). Bu düşünce, Henry Ford (1914) tarafından daha da geliştirilmiş ve iş tasarımında kontrol mekanizmasını daha da ön plana çıkaran ilk seri bant uygulamalarının başlamasına öncülük etmiştir (Parker vd., 2001: 414). Ancak artan teknoloji kullanımı, işlerin niteliğindeki değişimler ve gelişmeler neticesinde klasik örgüt teorisi ilkelerine bağlı kalınarak gerçekleştirilen kontrol odaklı iş tasarımlarının işlevsiz hale geldiği bilinmektedir. 1900'lü yılların başında işe yarayan klasik örgüt teorisinin 21.yüzyılda işlevini yitirmesinde küresel çapta yaşanan değişimlerin etkisi oldukça büyüktür. Öncelikle işletmelerin ürettikleri ürünler sayesinde hayatlarını devam ettirebildikleri üretim ekonomisinden, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının ön plana alındığı bilgi ve hizmet ekonomisine geçiş ile birlikte işlerin doğasında da ciddi değişimler meydana gelmiştir (Batt, 2002: 589). Bu durum yapılan işlerin değişmesine ve çalışanlardan beklenen niteliklerin de aynı oranda değişiklik göstermesine neden

olmuştur. Bu farklılığın öncelikli sonucu olarak işletmeler personel işlerinden sorumlu departmanların hem isim hem de içeriklerinde değişikliğe gitmişlerdir. Geçmişte personel yönetimi adı altında işe alım, seçme ve yerleştirme, performans değerlendirme, ücretlendirme gibi faaliyetlerin yerine getirilmesi yeterli görülürken, işletmelerin ve işlerin doğasında meydana gelen değişimler ile çalışanların beklenti ve ihtiyaçlarının aynı oranda değişiklik göstermesi personel yönetimini yetersiz ve işlevsiz kılmıştır (Keleş, 2015: 31). Örgütlerin psiko-teknik sistemler olduğu ve sosyal sistemler üzerine kurgulanması gerekliliğinin ortaya çıkması ile birlikte örgütlerde yapılan işler kadar işleri yapan kişilerin psiko-sosyal durumlarının öneminin anlaşılmasına başlanması ile birlikte personel yönetimi anlayışı terk edilmiş ve yerine insan kaynakları yönetimi anlayışı benimsenmeye başlanmıştır (İnce, 2005: 327). İnsan kaynakları yönetimi, çalışanı örgütün merkezine alan, örgütün en önemli sermayesinin insan olduğu düşüncesiyle hareket etmeyi amaçlayan bir yaklaşım sergilemektedir. Bilgi çağında, çalışanların bilgiyi ve teknolojiyi kullanarak ihtiyaç duyulan yaratıcılık ve yenilikçiliği üretmeye başlamalarının doğal bir sonucu olarak örgütler değişen çağın gereksinimlerini yerine getirebilmektedir. Bu bağlamda örgütlerin en önemli varlıkları sahip oldukları insan kaynağıdır (Güler, 2006: 17). Dolayısıyla insan kaynağından etkin ve verimli biçimde faydalanarak örgütün amaçları doğrultusunda faaliyetler gerçekleştirerek kar oranını maksimum seviyeye çıkarmaya çalışmak insan kaynakları yönetiminin yetki ve sorumluluğu altındadır. İnsan kaynakları yönetimi bu bağlamda çalışanın işini yerine getirirken işin niteliği ve gerekliliği ile ilgili çalışmalar gerçekleştirerek çalışanın işini en iyi biçimde yerine getirmesine zemin hazırlamaktan sorumludur. Bu durum insan kaynakları yönetiminin iş tasarımı sürecindeki etkin rolünü açıklamaktadır.

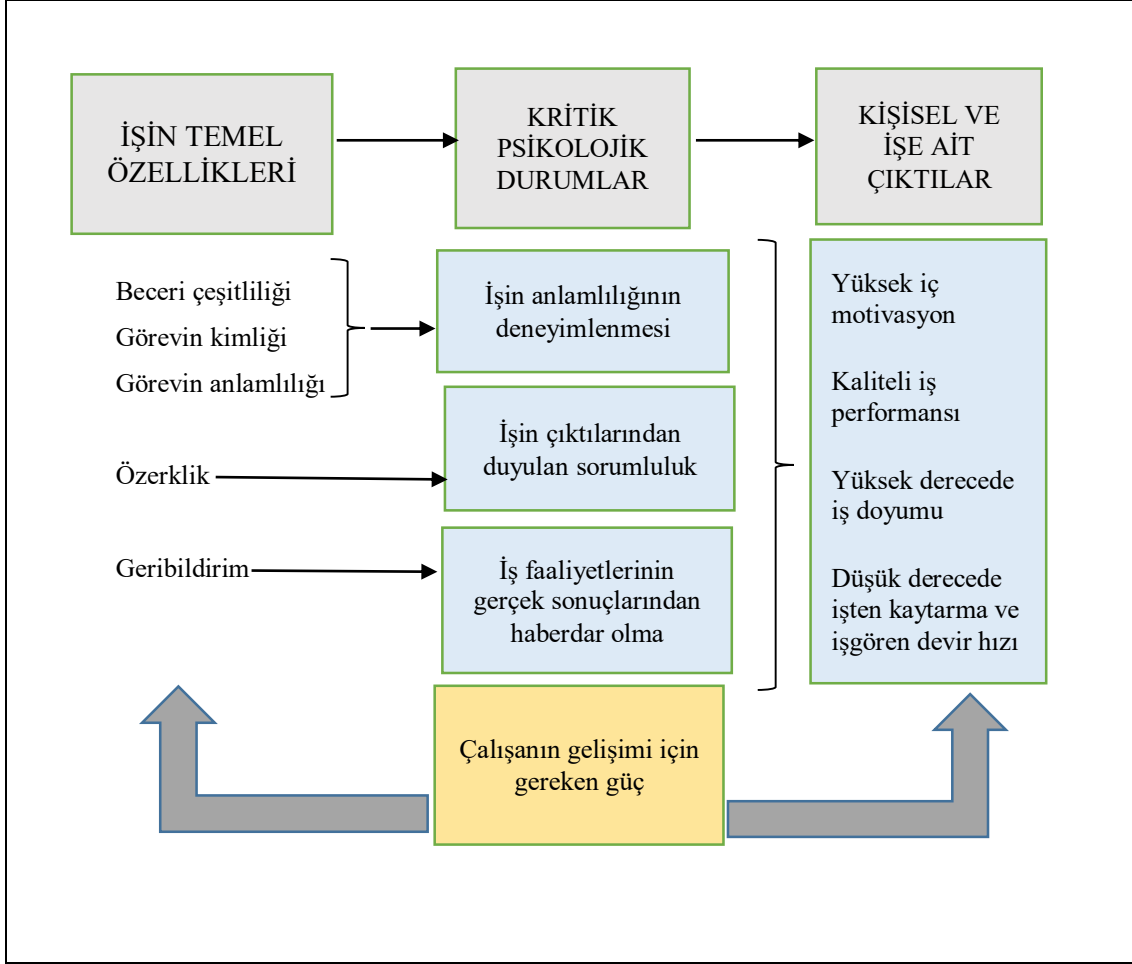
İş tasarımı, genellikle örgüt içerisinde yukarıdan aşağıya doğru gerçekleştirilen bir faaliyet olup; yöneticilerin, çalışanların yaptıkları işleri ve çalışma koşullarını daha önceden belirleyerek onların belirli bir program dâhilinde hareket etmelerini sağlamak amacıyla gerçekleştirilmektedir (Demerouti ve Bakker, 2014: 415). İş tasarımı önemli bir araştırma konusu olarak görülmektedir. Özellikle uygulamalı psikoloji ve örgütsel davranış ile ilgili çalışmalar yapan araştırmacılar için bu konu çalışmaların odağı haline gelmiştir. Bunun nedeni ise iş tasarımı teorisinin önemli, geçerli ve kullanılabilir birkaç örgüt teorisinden bir tanesi olmasıdır (Grant vd., 2011: 418). Ancak, iş tasarımı teorisi iş tasarımı etkileyebilecek veya kısıtlayabilecek etmenleri göz ardı ettiği düşüncesi ile eleştirilmektedir. Bu etmenler; yönetim biçimi, teknolojik gelişme, bilgi sistemleri,

görevin doğası, insan kaynakları uygulamaları, strateji ve örgüt kültürü gibi örgüt içi faktörler olduğu gibi, çevrenin belirsizliği, müşteri talepleri, sosyal ve kültürel normlar, ekonomik durumlar, sendikal ilişkiler gibi örgüt dışı faktörler olabilmektedir (Parker vd., 2001: 419). Yapılan çalışmalar, kontrol odaklı işlerin çalışanın özerkliğini kısıtladığı (Oldham ve Cummings, 1996; Dickin vd., 2011); yine dışsal faktörlerden sendika anlaşmalarının, ücretlendirme sistemindeki farklılıklara karşı çıkan yapısının daha esnek ve daha özerk işlerin oluşumunu engellediğini (Garen, 1999), ancak bu faktörlerin iş tasarım teorisi kapsamında sınırlı bir biçimde ele alındığını göstermektedir. Buna ek olarak, yapılandırılan işler ve görevler ile çalışanların çalışma koşullarında zaman zaman değişiklik yapılması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Yöneticiler tarafından gerçekleştirilen bu sürece işin tekrar tasarlanması süreci adı verilmektedir. Geleneksel açıdan işin tekrar tasarlanması çabalarının en tipik örneği çalışanlara üretim sürecinde bireysel veya takım olarak özerklik tanıma girişimleridir. Bireysel veya takım çalışmalarının tekrar tasarlanması klasik örgüt teorisi ve endüstri mühendisliği tarafından savunulan iş tasarımı ilkelerine alternatif olarak görülmektedir. Bahsi geçen iş tasarımı ilkeleri çerçevesinde örgütsel verimlilik, örgüt içerisinde yapılan işlerde iş basitleştirme, standardizasyon ve işte uzmanlaşma gibi yöntemlerle gerçekleştirilebilmektedir. İşin tekrar tasarlanması, 1900'lü yılların başlarında iş tasarımı modellerinde benimsenen iş basitleştirme yerine çalışanların bilgi ve eğitim seviyesinin artması neticesinde işlerinde yaşadıkları tatminsizliği ortadan kaldırmak amacıyla iş zenginleştirme uygulamaları ön plana alınmıştır. İş basitleştirme, özellikle ilk dönem uygulamalarında son derece işe yarayan bir yaklaşım olarak görülmüştür. Öncelikle dönemin gereklilikleri ve işlerin doğası dikkate alındığında çalışanların işlerinde uzmanlaşmalarını sağlayabilecek yegâne yöntem iş basitleştirme olarak görülmüştür. Ancak zaman içerisinde meydana gelen değişimler iş basitleştirmenin çalışanların işyerinde monotonluk yaşamalarına sebebiyet vererek çalışanların bir takım davranışsal tepkiler aracılığı ile işlerinde yaşadıkları tatminsizliği dışa vurmalarına zemin hazırlamıştır. İşe gelmeme, işe gecikme, iş stresi gibi tepkiler yöneticileri ve alan araştırmacılarını iş basitleştirmeye alternatif arayışına sürüklemiştir (Koçel, 2005: 639). Bu arayışların sonucunda iş zenginleştirmenin iş basitleştirmeye alternatif olabileceği öngörülmüştür. İş zenginleştirmenin ilk uygulamalarında çalışanların yalnızca bir parça üretmek yerine birkaç parçayı bir araya getirerek farklı bir ürün ortaya konulmasına yönelik çalışmalar sürdürülmüş, daha sonrasında ise çalışanların sorumluluklarının artırılması düşüncesini kapsayan iş genişletme uygulamaları yöneticiler tarafından kullanılmaya başlanmıştır (Bilgiç, 2008:

67). İş zenginleştirme ve iş genişletme birbirlerinden farklı kavramlar olup, iş zenginleştirmede gelişime yönelik bir hareket söz konusudur. İş zenginleştirme, çalışanların psikolojik açıdan gelişimine katkıda bulunmaktadır. Ancak iş genişletmede yalnızca işin yapısal olarak farklılaşması söz konusudur (Herzberg, 2003: 10). Griffin (1991: 427) işlerde yapılan değişikliklerin çalışanların tutum ve davranışları üzerinde etkilerini keşfetmeye yönelik yaptığı araştırmada işin tekrar tasarlanmasının çalışanların tatmin ve performansları üzerinde etkili olduğunu belirlemiştir. Araştırmacı, 6, 24, 48 aylık periyotlar halinde gerçekleştirdiği deneysel çalışmada, başlangıçta kendilerini “kaliteli bir gişe memurundan başka hiçbir şey” olarak gören banka memurlarının işlerinin tekrar tasarlanması sonucunda tanınan daha fazla özerklik, yaptıkları işlerde sorumluluk alma ve itibar kazanma çalışanlarda kısa ve uzun dönemli birtakım değişimlere neden olmuştur. Çalışanlarda belirli bir süreliğine tatmin duygusunda artış, uzun dönemde ise performanslarında kalıcı olarak artışın meydana geldiği belirlenmiştir. Çalışmanın sonucu işin tekrar tasarlanması sürecinde sağlanan özerklik, iş çeşitlendirme ve geribildirim gibi iş zenginleştirme çabalarının çalışanların tutum ve davranışlarında olumlu yönde değişimler meydana getirebilmektedir.

İşin tekrar tasarlanması ile ilgili tüm bu olayların temelinde işin özellikleri yaklaşımı yer almaktadır. İş özellikleri kuramı, Hackman ve Oldham tarafından 1975 yılında yayınlanan “Development of the Work Diagnostic Survey” (İş Özellikleri Ölçeğinin Geliştirilmesi) başlıklı çalışma yer almıştır. Amerikan toplumunda örgütsel verimlilik ve çalışanların işe yabancılaşma seviyelerinin ciddi bir boyuta ulaşması ve bu problemlerin çözümlenmesine yönelik çok sayıdaki örgütün, strateji olarak işleri tekrar tasarlama yöntemine başvurmasına neden olduğu düşüncesi iş özellikleri kuramının ortaya çıkmasına imkân vermiştir (Hackman ve Oldham, 1975: 159). İş özellikleri kuramında işin özelliklerinin çalışanların davranışları üzerinde etkili olduğu iddia edilmektedir. İş özellikleri kuramına göre işin özelliklerinin çalışana uygun olması halinde, motivasyonu arttıracak ve çalışanların üretkenliklerine katkıda bulunacaktır. Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen iş özellikleri modeli Şekil 1’de yer almaktadır.

Şekil 1. İş Özellikleri Modeli



Kaynak: Hackman ve Oldham, 1975: 161.

Şekil 1’de yer alan modele göre işin; beceri çeşitliliği, görevin kimliği, görevin anlamlılığı, özerklik ve geribildirim gibi özellikleri bulunmaktadır. Beceri çeşitliliği ile ifade edilmek istenen, yapılan işin çalışanın farklı becerilerine hitap edip etmeme durumudur. Şayet yerine getirilen görev bireyin yeteneklerini zorluyor veya gelişimine katkıda bulunuyor ise, o görevin birey tarafından anlamlı bulunduğu düşünülmektedir (Hackman ve Oldham, 1976: 257). Görevin kimliği, işin baştan sona aynı çalışan tarafından yapılıp yapılmadığı ile ilgilidir. Görevin anlamlılığı, çalışan tarafından yapılan işin çalışan dışındaki insanlar açısından ne derece önemli olduğu anlamı taşımaktadır. Özerklik, çalışanın işinde ne ölçüde serbest hareket ettiği ile ilgili iken, geribildirim işin çıktısı olarak görülmektedir. Çalışan yaptığı işin sonuçları ile ilgili geri bildirim alması işini sonuçlandırdığına dair bir çıktı olarak görülmekte ve onda pozitif bir duygu durumu yaratmaktadır. Bahsi geçen iş özelliklerine göre çalışan farklı psikolojik durumlar deneyimlemektedir. Bu psikolojik durumlar çalışanın kişisel ve işi ile ilgili bir takım olumlu sonuçlar elde etmesine zemin hazırlamaktadır. Yüksek motivasyon, performansın

kalitesinin artması, çalışanın yaptığı iş ile ilgili tatmin duygusu yaşaması, işe gelmeme veya işten kaytarma gibi negatif davranışlardan uzaklaşma ve işletmeler açısından son derece önemli olan işgören devir hızında azalma olumlu kişisel ve iş ile ilgili çıktılarının örneklerindedir. Daha sonra yapılan çalışmalarla bu özellikler daha da genişletilmiştir. Morgeson ve Humphrey (2006) motive edici iş özellikleri olarak adlandırdıkları, işlere ait dört geniş kategori altında topladıkları yirmi bir farklı özellik olduğunu belirlemişlerdir. Araştırmacılar tarafından belirlenen ilk kategori, “görev ile ilgili iş özellikleri” olarak isimlendirilmiştir. Bu kategoride yer alan iş özellikleri: iş özellikleri kuramında bahsi geçen beş özelliğin (beceri çeşitliliği, görevin kimliği, görevin anlamlılığı, özerklik ve geribildirim) yanı sıra üç farklı tür özerkliği kapsamaktadır. Bunlar; iş planlama özerkliği, karar alma özerkliği ve işi yerine getirirken kullanılacak yöntemi belirleme özerkligidir. İkinci kategori olan bilgi özellikleri kapsamında işin karmaşıklığı, bilgi süreçleri, problem çözme, beceri çeşitliliği ve uzmanlaşma yer almaktadır. İşin sosyal özellikleri olarak adlandırılan üçüncü kategoride; sosyal yardım, örgüt dışında karşılıklı dayanışma başlatma ve etkileşim kurma, üstlerden dönüt alma, iş özellikleri kapsamında değerlendirilmektedir. Son olarak bağlamsal özellikler olarak isimlendirilen dördüncü kategoride; ergonomi, fiziksel talep, çalışma koşulları ve ekipman kullanımı yer almaktadır. Görevi, bilgi ve sosyal iş özellikleri olarak adlandırılan kategorilerin iş tatmini ile pozitif bir ilişkisi vardır (Morgeson ve Humphrey 2006: 1323-1324).

Yasalar ve sosyal düzenlemeler her ne kadar istihdam ile ilgili kesin bir çerçeve belirlemiş olsa da uygulama noktasında işverenlerin bu düzenlemeleri tam olarak hayata geçiremedikleri; bunun nedeninin ise standartlaşmanın her zaman en uygun sonucu doğurmadığı düşüncesidir (Rousseau, 2001: 260). Örneğin, yanlış bir telefon numarası yüzünden sekreterlerin numarayı başka bir kişiden almak yerine herhangi bir çaba sarf etmeyerek verilen görevi yerine getirmemesi veya işçilerin bozulan bir makineyi üstlerine bildirmek veya bir teknisyene haber vermek yerine ustabaşı gelinceye kadar herhangi bir şey yapmadan başında beklemeleri (Frese vd., 1996: 37) günümüz işletmeleri açısından kabul edilemez bir durum olarak görülmektedir. İşverenler, bu tür durumlara meydan vermemek, çağın gerekliliklerine uyum sağlayabilmek, bilgi çağının bir getirisi olarak ayırt edici özelliklere sahip çalışanları işletmeye çekebilmek veya nitelikli insan kaynağını bünyesinde tutabilmek için bu düzenlemelerde esnekliğe gidebilmektedir (Rosen vd., 2013: 710). Bu anlayış, çalışanların iş tasarımı haricinde işleri ile ilgili

birtakım değişiklikler yapabilmesi olarak tanımlanan iş becerikliliğinin ortaya çıkmasına imkân sağlamıştır. İşlerde meydana gelen değişimlerin keşfedilmesi ve iş özelliklerinin çalışan üzerinde etkili olduğuna dair çalışmaların çıktıları bir noktada iş becerikliliği davranışının gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu doğrultuda, işin tekrar tasarlanması ve iş özellikleri kuramlarının bir uzantısı olarak görülen iş becerikliliğinin tanımı ve önemi takip eden kısımda sunulmuştur.

2.2. İŞ BECERİKLİLİĞİNİN TANIMI VE ÖNEMİ

Literatürde ilk kez Wrzesniewski ve Dutton (2001) tarafından kullanılan *iş becerikliliği* kavramı araştırmacılar tarafından çalışanların görev, ilişkiler ve bilişsel açıdan işlerinde yaptıkları değişiklikleri tanımlamak için kullanılmıştır. Lyon (2008: 25) iş becerikliliği kavramını tanımlarken yönetim tarafından onaylanmamış, genellikle yönetimin haberi olmaksızın görev ve işlerde yapılan birtakım değişikliklerin kast edildiğini ifade etmektedir. Yapılan bu değişikliklerin yönetimin arzu ettiği değişiklikler olabilmelerinin yanı sıra yönetim tarafından pek de hoş karşılanmayan değişiklikler olma olasılığı da vardır. Ancak, iş becerikliliği çalışanın kendisine verilen işin tamamını tekrar tasarlaması anlamı taşımamakta; yalnızca işe ait görevler çerçevesinde işlerin belirli bir bölümünde değişiklik yapması olarak görülmektedir (Berg vd., 2008). Bu değişikliklerden görev becerikliliği kapsamına girenler görevlerinin içeriği, sayısı, süresi ve sırası ile ilgili yapılan değişikliklerdir. Burada çalışan ek sorumluluklar olarak iş genişletme yönünde veya görevin gerektirdiği minimum çabayı sarf etme amacıyla da hareket edebilmektedir. İlişkisel beceriklilik kapsamına giren davranışlar, çalışanın görevlerini yerine getirirken etkileşim kurdukları iş arkadaşlarının ve ilişkilerin sayısı ve doğası ile ilgili değişiklik yapmasıdır. Üçüncü olarak, bilişsel beceriklilik kapsamında değerlendirilen değişiklikler ise çalışanın işlerini ayrı görevler veya bir bütün olarak görebilmeleri veya işlerini önemsiz veya örgüt ve çalışma arkadaşları için önemli olarak nitelendirebilmeleri ile ilgili olabilmektedir (Ghitulescu, 2006: 53-54).

İş becerikliliği kavramı ile ilgili literatürde farklı tanımlar mevcuttur. Slep ve Vella-Brodrick (2013: 126) iş becerikliliğini çalışanların yetkisi ve sorumluluğu altında olan işlerin sosyal, fiziksel ve bilişsel özelliklerine yönelik değişiklik yapma sürecinde aktif olmaları olarak tanımlamışlardır. Bu süreçte yapılan değişikliklerin asıl amacı çalışanların işlerini kendi çıkarları ve değerleri ile örtüştürme çabasıdır. Berg ve diğerleri (2008: 2) iş becerikliliğinin çalışanların işleri ile ilgili tatminini ve işe bağlılıklarını artıran ve işlerinde daha verimli olmalarını sağlayan bir durum olduğunu ifade etmişlerdir.

Araştırmacılar çalışanların işleri ile ilgili birtakım düzenlemeleri yapabilme yetilerini tanımlamak için kullanılan iş becerikliliği kavramının bir defaya mahsus bir durum olmadığını, bu becerilerin zaman içerisinde kullanılarak gelişim gösterdiğini ifade etmişlerdir. İş becerikliliği ile ilgili bir diğer tanım ise, Tims ve Bakker (2010) tarafından geliştirilmiş olup, araştırmacılar bu tanım içerisinde iş becerikliliğinin proaktif değişimlerden kaynaklanan bir durumu tasvir etmek için kullanıldığını dile getirmektedirler. Tims ve Bakker (2010: 3) iş becerikliliğini iş tasarımında çalışan tarafından gerçekleştirilen proaktif düzenlemeler olarak tanımlamaktadırlar. Burada bahsi geçen düzenlemelerin yönetici ve çalışan arasında fikir alışverişi olmadan, yalnızca çalışanın kendi değerlendirmesi doğrultusunda gerçekleştirmiş olduğu değişiklikler olduğu belirtilmektedir. Niessen ve diğerleri (2016: 1309) ise, iş becerikliliğinin kişi odaklı proaktif bir davranış olduğunu; çalışanların olumlu bir imaj yaratma ihtiyacı ile hareket ederek iş becerikliliği sürecini yönettiklerini ve iş becerikliliğinin çalışanın deneyimleri ile ilişkili bir durum olduğunu ifade etmektedirler. Çalışanların işleri ile ilgili deneyimleri, kendi inisiyatifleri doğrultusunda değişikliğe gidebilmelerine olanak sağlamaktadır.

Çalışanların işlerini kendilerine göre tekrar tasarımlarına olanak sağlayan proaktif bir davranış olan iş becerikliliği (Van Den Heuvel vd., 2015: 511); doğru uygulanması halinde çalışanların işyerindeki yaşamlarını kolaylaştıran ve işletmeye de katkıları olan bir süreçtir. İşletmelerin farklı özelliklere ve ihtiyaçlara sahip çalışanların tamamına uygun koşullar oluşturması mümkün değildir. Böylesi durumlarda iş becerikliliğine imkân sağlayan bir yönetim anlayışı, çalışanların kendine has ve değişmez geçmiş yaşamlarına, birbirinden farklı motivasyon kaynaklarına ve beklentilerine uygun çalışma zemini oluşturma ihtimallerini arttırmaktadır (Berg vd., 2008: 5). Aynı zamanda, iş becerikliliği örgütlerin çalışanı da sürece dâhil ederek çalışma koşullarını düzenlemelerine ve geliştirmelerine olanak sağlaması nedeniyle işletmeler tarafından desteklenmeye başlanmıştır. Ancak proaktif bir davranış kalıbı içermesine rağmen, iş becerikliliğinde odak nokta çalışanın işini kendi değerleri ile örtüştürme çabasıdır (Slemp ve Vella-Brodrick, 2013). Bir diğer ifadeyle, iş becerikliliği davranışı örgüt amaçlarıyla örtüşmek zorunda değildir (Tims ve Bakker, 2010: 3).

İş becerikliliği, kavramsal açıdan “idiosinkratik fırsatlar” (I-deals) olarak tanımlanan çalışanın görüşmeler gerçekleştirerek iş yerinde hem işveren hem de çalışan açısından olumlu olarak görülebilecek kişisel fırsat yaratma çabasından da (Rousseau vd.,

2006; Hornung vd., 2013) farklı bir durumu betimlemektedir. İdiosinkratik fırsatlar işveren ile çalışan arasında çok çeşitli konular üzerinden gerçekleşebilmektedir. Bu konular arasında ek ücret, ek mesai, esnek çalışma koşulları, işin konumu, kullanılan yöntemler, yetenek yönetimi ve kariyer yönetimi gibi hususlar yer almaktadır. Aynı zamanda idiosinkratik fırsatlar, işveren ve çalışan arasındaki ilişkinin gücü ve kalitesi ile ilgili bilgileri de kapsamaktadır (Liu vd., 2013: 832). İdiosinkratik fırsatların içerikleri dikkate alındığı takdirde, kişiye özgü fırsatların en yaygın türleri esneklik ve geliştirme ile ilgili fırsatlardır (Ng ve Lucianetti, 2016: 49; Las Heras vd., 2017: 1280). Esneklik ile ilgili idiosinkratik fırsatlar esnek çalışma uygulamalarına benzerlik gösterse de aralarında bazı belirgin farklılıklar söz konusudur. İşyeri tarafından işin nerede ve ne zaman tamamlanacağına dair esnek bir bakış açısının benimsenmesi olarak tanımlanan esnek çalışma uygulamalarında yöneticiler tüm çalışanları kapsayacak bir biçimde değişikliğe giderler (Allen vd., 2013: 345); ancak esnek idiosinkratik fırsat olarak adlandırılan uygulama kapsamında genellikle müdürler veya insan kaynakları yöneticileri çalışanları bireysel olarak değerlendirerek karar verirler.

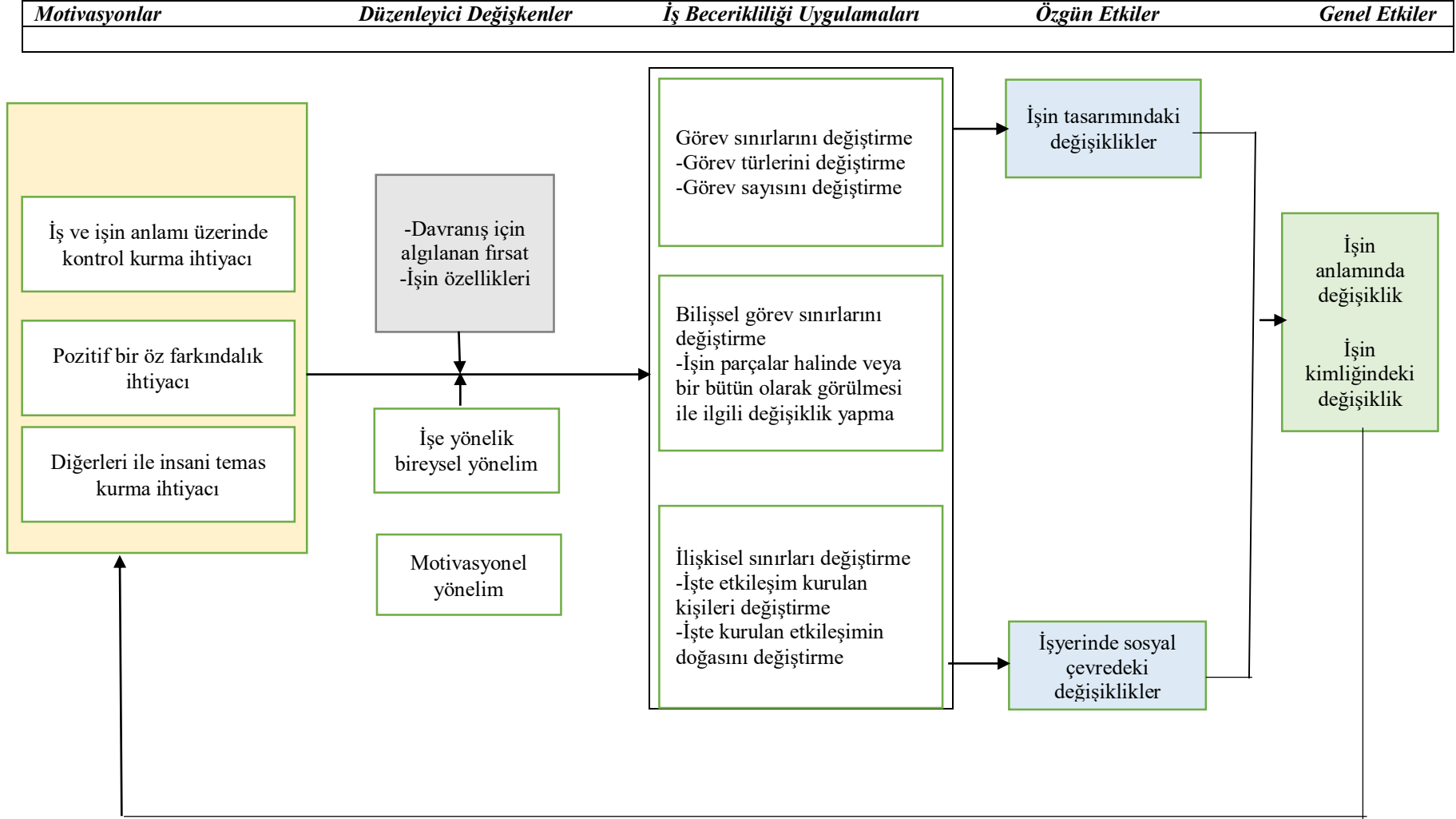
İş becerikliliği çalışanın işin tekrar tasarlanması sürecine dâhil olması durumundan da farklıdır. Bu farklılığın nedeni ise, işin tekrar tasarlanması sürecinin yönetim kademesi tarafından yönetilmesidir. Ancak, iş becerikliliğinde sürece yönetim kademesi dâhil olamaz. İş becerikliliğinde yapılan değişiklikler yönetimle yapılan fikir alışverişinin bir sonucu olarak görülmez, hatta bu değişiklikleri zaman zaman yöneticiler fark etmeyebilirler (Wrzesniewski ve Dutton, 2001). Bu bağlamda iş becerikliliği, iş unsurlarını veya iş ile ilgili algıyı değiştirmek için çalışanlar tarafından gerçekleştirilen ve belirli aktivitelere odaklanan benzersiz bir kavramdır. İş becerikliliği, çalışanların işin özelliklerine tepki vermelerine aynı zamanda da işin özelliklerini kendilerine göre şekillendirmelerine izin vermektedir (Kirkendall, 2013: 22).

Çalışanın işin gereklilikleri ve iş kaynaklarından başlayarak işini kendi ihtiyaçlarına göre tekrar düzenlemesi anlamı taşıyan iş becerikliliği işin tekrar tasarlanması ile ilgili yaklaşımların yetersizliği, yeni işlerin karmaşık doğası ve yeni nesil çalışanların ihtiyaçlarına cevap vermede yaşanan sıkıntıları çözümlene açısından işe yarayan bir yaklaşımdır (Demerouti, 2014: 237-238). Ancak, iş becerikliliği yöneticiler tarafından belirlenen iş tasarımı işlevsiz hale getirmeyi veya değersizleştirmeyi amaçlamaz. Aksine çalışanların yönetim tarafından belirlenen iş tasarımı çerçevesinde değişiklik yapabilme fırsatlarını görüp bu fırsatları değerlendirmeleri ön plana

çıkarmaktadır (Berg vd., 2008: 5). Örgütler açısından değerlendirildiği takdirde iş becerikliliğinin örgütün lehine veya aleyhine sonuçlanması tamamen duruma bağlıdır. Doğal olarak olumlu sonuçlanması veya örgüt açısından faydadan çok zarara yol açması daha önceden belirlenemez. İş becerikliliği ile ilgili yapılan ilk çalışmada Wrzesniewski ve Dutton (2001) iş becerikliliğinin üç boyuttan oluşan bir yapıda olduğunu; bunların görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve kişiler arası iş becerikliliği olduğunu ifade etmişlerdir. Wrzesniewski ve Dutton (2001: 182) tarafından oluşturulan model Şekil 2’de yer almaktadır. Buna göre, iş becerikliliğinin temelinde yer alan motivasyonlar; çalışanın iş ve işin kendisi için ifade ettiği anlam üzerinde kontrol sahibi olma ihtiyacı; olumlu bir kişisel imaj yaratma ihtiyacı ve diğer çalışanlarla ilişki kurma ihtiyacı olarak belirlenmiştir. Davranış için algılanan fırsat ve işin özellikleri düzenleyici değişkenler arasında yer almakta ve bu değişkenler aracılığıyla iş beceriklilik uygulamalarının ortaya çıktığı görülmektedir. Aynı zamanda işe yönelik bireysel yönelimin davranış için algılanan fırsat ve işin özellikleri ile birlikte iş becerikliliği uygulamalarını etkilediği ileri sürülmektedir. Bu uygulamalar sonucunda ise davranışın özgün etkileri ve genel etkiler ortaya çıkmaktadır. İş tasarımıdaki ve sosyal çevredeki değişiklikler özgün etkiler kapsamında değerlendirilirken; işin anlamında ve kimliğindeki değişiklikler genel etkiler olarak ele alınmaktadır.

Şekil 2’de yer alan modele göre iş becerikliliği uygulamaları olarak isimlendirilen ve yukarıda da açıklanan görev becerikliliği, bilişsel ve ilişkisel beceriklilik aynı zamanda davranışın ölçülmesi için geliştirilen ölçeklerde alt boyut olarak ele alınmıştır. Bu kapsamda, ayrıntılı bilgi takip eden kısımda sunulmuştur.

Şekil 2. İş Becerikliliği Modeli



Kaynak: Wrzesniewski ve Dutton, 2001: 182.

2.3. İŞ BECERİKLİLİĞİNİN BOYUTLARI

İş becerikliliği kavramının ölçülmesine yönelik ölçek geliştirme çabaları, öncelikli olarak Wrzesniewski ve Dutton (2001) tarafından gerçekleştirilmiştir. İş becerikliliğini ölçmeye yönelik geliştirilen bu ölçekte boyutlar, görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel beceriklilik olarak adlandırılmıştır. Wrzesniewski ve Dutton (2001) tarafından geliştirilen ölçeğin psikometrik özelliklerine (güvenirlik ve faktör analizleri) dair herhangi bir bulguya rastlanmamıştır. İş becerikliliği kavramının ölçülmesine yönelik diğer bir ölçek geliştirme girişimi, Ghitulescu (2006) tarafından yürütülen doktora çalışması kapsamında görülmektedir. Ghitulescu (2006) iş ortamında görev ve ilişkilerin şekillendirilmesine yönelik yürüttüğü çalışmada yalnızca öğretmenlerin kullanabileceği bir iş becerikliliği ölçeği geliştirmiştir. Geliştirilen iş becerikliliği ölçeğinde boyutlar, görev becerikliliği, bilişsel ve ilişkisel beceriklilik olarak ele alınmıştır. Daha sonrasında Tims ve Bakker (2012) yaptıkları çalışmada iş becerikliliğinin iş talepleri ve iş kaynakları modeli (JD-R) olarak ortaya koymuşlar ve dört farklı boyuttan meydana geldiğini ifade etmişlerdir. İş talepleri ve kaynakları modeline göre işin özellikleri iki kategoride toplanmaktadır. Bunlar iş talepleri ve iş kaynaklarıdır. İş talepleri; sürekli fiziksel veya psikolojik çaba ve beceri gerektiren işe dair tüm özellikleri kapsamaktadır. Bu bağlamda iş talepleri genel itibariyle çalışanlar açısından belirli fiziksel veya psikolojik karşılıklara mal olmaktadır. İş kaynakları ise, işin hedeflerine ulaşılması, çalışanın fiziksel veya psikolojik olarak işin karşılığında sarf ettiği çabanın azaltılmasına odaklanmaktadır. İş becerikliliğinin ölçülmesine yönelik araştırmalardan “The Job Crafting Questionnaire: A New Scale to Measure the Extent to Which Employees Engage in Job Crafting” (İş Becerikliliği Anketi: Çalışanların İş Becerikliliği Ne Ölçüde Kullandıklarının Belirlenmesine Yönelik Yeni Bir Ölçek Çalışması) isimli çalışmada, Slemp ve Vella Brodrick (2013) iş becerikliliğinin boyutlarını görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel beceriklilik olarak belirlemişlerdir. Bu bağlamda Wrzesniewski ve Dutton (2001) tarafından oluşturulan ilk modele bağlı kalmıştır. Aynı zamanda çalışmanın bir ölçek geliştirme çalışması olması, geçerlik ve güvenilirliğine ilişkin bilgilere ulaşılması aynı zamanda Türkçeye uyarlandığının anlaşılması üzere bu çalışma kapsamında kullanılmasına karar verilmiş; bu bağlamda ölçekte yer alan boyutlar ile ilgili detaylı bilgi bu kısımda sunulmuştur.

2.3.1. Görev Becerikliliği

Görev becerikliliği, çalışanların verilen görevlerde değişikliğe gidebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların görev becerikliliği aracılığıyla işlerinin yapısı, kapsamı veya doğası ile ilgili değişikliğe gitmesi, işleri ile kişisel özelliklerini uyumlu hale getirme çabasıdır. Çalışanların kişisel özelliklerinin işleri ile örtüşmesi halinde, işlerini yaparken kendilerini daha yeterli hissedebilmektedirler (Tims ve Bakker, 2010: 4). Wrzesniewski ve Dutton (2001: 186) bu yeterlilik hissini artırılmış pozitif kişisel imaj veya işin kimliğinin geliştirilmesi aracılığıyla oluşabileceğini ifade etmektedirler. Bu artırılmış yeterlilik hissiyatı, çalışana yaptığı işi veya görevi elinde tutabildiğini ve sonuç olarak, birey-iş uyumunun yüksek olduğunu hissettirmektedir.

Çalışanlar işlerini daha iyi bir şekilde yapabilmek için zaman zaman görevlerini artırabilir veya azaltabilirler. Bu durumda yapmış oldukları tüm değişiklik kendi inisiyatifleri doğrultusundadır. Aynı zamanda işlerini kolaylaştıran ve daha iyi bir şekilde gerçekleştirmelerine imkân sağlayacak araçların kullanımında da değişikliğe gidebilmektedirler. İşin niceliğinde değişikliğe gidebilme görev becerikliliğinin kapsamına girmektedir (Slemp ve Vella-Brodrick, 2013).

2.3.2. Bilişsel Beceriklilik

Bilişsel beceriklilik, çalışanın işini nasıl gördüğü ile ilişkilidir. Çalışanın işini nerede konumlandığı, işinin kapsamı ve sınırlılıklarını ne şekilde belirlediği bilişsel beceriklilik çerçevesinde değerlendirilmektedir. Çalışanlar, işlerini kendileri için anlamlı hale getirebilmeleri için kendilerine tanımlanan işleri zihinlerinde şekillendirmeye çalışmaktadırlar. İşleri ile ilgili çerçeveyi zihinlerinde geliştiren çalışanlar, işlerinin ne olup olmadığına dair düşünceler geliştirmektedir. Benzer biçimde işlerinin önemi ve işleyişi, kendilerinin işletme açısından ne anlam ifade ettikleri ile ilgili de fikir sahibi olmaktadır. Bu sayede çalışan işi ile ilgili kimlik geliştirebilmektedir (Berg vd., 2008). Örneğin, sadece temizlik işlerinden sorumlu bir hastane görevlisinin, kendi işini hastaları iyileştirmek olarak değerlendirmesi, bilişsel beceriklilik olarak görülmektedir (Zhang ve Parker, 2019: 127). Son zamanlarda yapılan araştırmalar, bilişsel becerikliliğinin çalışanların zor durumlarla başa çıkmasına yardımcı olduğunu, bilişsel becerikliliğin, görev, ilişkisel ve beceri geliştirme ile birlikte yenilikçi performans açısından oldukça faydalı olduğunu göstermektedir (Geldenhuis vd., 2021: 83).

2.3.3. İlişkisel Beceriklilik

Çalışanın işi ile ilgili kurduğu ilişkilerin sayısı veya kalitesi ilişkisel beceriklilik kapsamında yer almaktadır. Çalışanlar, işleri ile ilgili ilişkileri oluşturmak, geliştirmek, sürdürmek veya sona erdirmek konusunda kararlar alabilmektedir. Bu bağlamda, çalışanın diğer çalışanlarla etkileşimi ilişkisel beceriklilik kapsamında ele alınmaktadır (Slemp ve Vella-Brodrick, 2013). İlişkisel beceriklilik, işteki diğer kişilerle etkileşimin niteliğini ve/veya miktarını değiştirmek gibi işin ilişkisel yönlerinde değişiklik başlatma anlamına gelmektedir. Çalışanlar, farklı meslektaşlarıyla ne ölçüde ve nasıl çalışacaklarını belirleyebilmektedirler. Aynı zamanda onlara nasıl yaklaşacaklarını ve ne ölçüde sosyal faaliyetlere katılacakları konusunda kendi kararlarını verebilmektedirler (Geldenhuis vd., 2021: 84). Örneğin, bir çalışan ilham verici olduğunu düşündüğü bir iş arkadaşıyla düzenli olarak görüşebilir (Tims vd., 2013: 230). İlişkisel beceriklilik, çalışanların iş arkadaşlarıyla olan etkileşimlerinin türü, sayısı ve anlamını daraltma veya genişletmenin bir yolu olarak kullanılabilir. Genişleme odaklı ilişkisel beceriklilik, bir çalışanın görüşmelerini genişletmesi ve başarıya ulaşmak için başka bir bölümden yeni iş arkadaşlarıyla toplantılar gerçekleştirmesi gibi örneklendirilebilmektedir. Daralma odaklı ilişkisel beceriklilik ise, odak olan çalışanın bir projeye ilgili iş arkadaşıyla toplantıları sınırlandırması veya ilgili projeye doğrudan dahil olmayan meslektaşları ile görüşmelerini azaltması örnek olarak verilebilir (Rofcanin vd., 2018: 2-3).

Sonuç olarak, iş becerikliliği teorisi çalışanların iş becerikliliği sergilemeleri aracılığıyla işlerinin daha anlamlı hale getirdiklerini ve aynı zamanda işleri üzerindeki kontrol ihtiyaçlarını tatmin ettiklerini iddia etmektedir. İş becerikliliği aynı zamanda çalışana daha iyi bir benlik imajı ve diğer çalışanlarla ilişki kurabilme fırsatı sunmaktadır (Wrzesniewski & Dutton, 2001). Bu bağlamda teorik çerçevenin iş becerikliliğinin tüm boyutlarına atıfta bulunduğu ifade edilebilir.

2.4. İŞ BECERİKLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş becerikliliğinin temelini oluşturan, örgütlerin sahip olduğu insan kaynağının yetenekleri doğrultusunda işlerini daha verimli hale getirmek amacıyla işlerinin içeriğinde değişikliğe gidebilmesidir. İş becerikliliği, işletmelerin yönetsel uygulamalarının bir sonucu olarak kendisini gösterebilmektedir. Ancak, bu tür davranışları etkileyen özellikler yalnızca yönetsel uygulamalarla sınırlı değildir. Rudolph ve diğerleri (2017: 114) çalışanların iş becerikliliklerini etkileyen faktörleri

bireysel farklılıklar, iş özellikleri ve demografik özellikler olmak üzere üç gruba ayırmışlardır.

Beş faktörlü kişilik özellikleri, proaktif kişilik ve genel öz-yeterlik bireysel farklılıklar kapsamında değerlendirilmektedir. Grant ve Ashford'a (2008) göre bireyin iş becerikliliği gibi proaktif bir davranış sergileyebilmesi için belirli beş faktörlü kişilik özelliklerine (sorumluluk, nevrozizm ve deneyime açıklık gibi) sahip olması gerekmektedir. Gori ve diğerleri (2021) benzer şekilde geçimlilik, dışa dönüklük, sorumluluk ve deneyime açıklık özelliklerinin iş becerikliliği ile olumlu yönde bir ilişkisi olduğunu belirlemişlerdir. Ancak yapılan çalışmalardan bazıları tüm beş faktörlü kişilik özelliklerinin iş becerikliliği davranışının öncelleri arasında yer aldığını göstermektedir Bell ve Njoli (2016) beş faktörlü kişilik özelliklerinin (dışadönüklük, sorumluluk, özdenetim, nörotizm ve deneyime açıklık) tamamının iş becerikliliği üzerinde etkili olduğunu tespit etmişler. Benzer bir biçimde Rudolph ve diğerleri (2017: 117) tüm kişilik özelliklerinin iş becerikliliği davranışı üzerinde etkili olabileceğini ifade etmişlerdir. Tüm bu çalışmalar doğrultusunda kişilik özelliklerinin iş becerikliliğini etkileyen faktörler arasında yer aldığı ifade edilebilir.

Beş faktörlü kişilik özelliklerinin yanı sıra proaktif kişilik iş becerikliliğini etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Bireyler, sosyal çevreleri de dâhil olmak üzere tüm koşullarını bilinçli ve kasti bir biçimde değiştirebilmektedirler. Genellikle proaktif kişiliğe sahip olan kişilerin durumsal güçlerden bağımsız oldukları ve çevresel değişimi etkileyebildikleri düşünülmektedir. Proaktif kişilik proaktif davranışa eğilim gösteren kişilik türü olarak tanımlanmaktadır (Seibert vd., 1999: 417). İş becerikliliği proaktif bir davranış olarak görülmekte ve çalışanın işi ile ilgili tatmin duygusunu ve işe bağlılığını arttıran bir durum olarak algılanmaktadır. Crant (2000: 436) proaktif davranışı, koşulların iyileştirilmesine veya yeni durumlar oluşturulmasına yönelik inisiyatif alma, mevcut koşullara uyum göstermek yerine süregelen durum ile başa çıkabilme olarak tanımlamaktadır. Araştırmacı, çalışanların verilen işleri yerine getirirken veya ekstra rol davranışlarında proaktif davranışlar sergileyebildiklerini ifade etmektedir. Bu bağlamda proaktif bir davranış olarak görülen iş becerikliliğinin belirleyicileri arasında proaktif kişilik önemli bir faktör olarak görülmektedir.

Bireysel özelliklerden sonuncusu olan özyeterliğin iş becerikliliğini etkileyen faktörler arasında yer aldığı düşünülmektedir. Sosyal bilişsel kuramdaki faktörlerden biri olan özyeterlik, bir kişinin belirli davranışlar sergileme, zorluklarla karşılaşma, belirli

koşulların üstesinden gelme veya bir görevi yerine getirme becerisine ilişkin algısı olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1977). Kişinin inançları; hedeflere, görevlere ve zorluklara yaklaşımında önemli bir rol oynamaktadır. Yapılması gereken belirli bir görev veya davranışın sonuçlarına ilişkin beklentiler ve yetenekleri hakkındaki yargıları, bireyleri o görevi veya davranışı gerçekleştirme yönünde motive etmektedir (Wood ve Bandura, 1989: 366). Öz yeterlik pasif bir kişisel özellik değildir; bunun yerine, benlik saygısını oluşturan değişkenlerin bir karışımıdır (Pelit vd., 2022: 3). Literatürde özyeterliğin iş becerikliliği üzerinde etkili olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur. Tims ve diğerlerine (2014) göre özyeterlik algısı yüksek olan ve kendini değişiklik yapmak konusunda sorumlu hisseden bireyler daha çok iş becerikliliği sergileme eğilimindedirler.

Bireysel farklılıkların yanı sıra çalışanların iş becerikliliklerini etkileyen etmenler arasında iş özelliklerinin de olduğu düşünülmektedir. Rudolph ve diğerleri (2017) iş özerkliği ve işyükünün iş becerikliliği üzerinde etkili olduğu belirlemişlerdir. İş özerkliğinin inisiyatif alma davranışı ile ortak özellikleri bulunmaktadır. İş özerkliği, çalışanların yetki ve görevlerinde monotonluğun aşılmasında ve herhangi bir problemin çözümlenmesinde yetki sınırı dışına çıkarak hareket edebilme imkânı sağlayan kişisel inisiyatif kullanabilme durumdur. Proaktif davranışın merkezinde yer alan kişisel inisiyatif alma, örgütün hedefleri ile tutarlılık, uzun dönem odaklılık, amacın gerçekleştirilmesine yönelik eylem odaklılık gibi farklı birtakım özellikler barındırmaktadır (Frese vd., 1996: 38). Bu doğrultuda, iş becerikliliğinin özünü oluşturan davranış şekli de inisiyatif alma biçiminde kendini göstermektedir. Ayrıca, Slemp ve diğerleri (2021: 61) yöneticilerin çalışan özerkliğini destekleyerek işyerindeki proaktif davranışları geliştirebileceklerini ifade etmektedirler. İş becerikliliğini etkileyen diğer bir iş özelliği ise, işyüküdür. İş kaynaklarının korunması teorisine göre, iş taleplerinin düşük veya orta seviyede olduğu durumlarda çalışanlar sahip oldukları kaynaklarla işlerinin belli özelliklerini hedef alan davranışlar sergilemektedirler. Bu sayede, çalışanlar gelecekte yaşanabilecek kaynak kaybına karşı veya var olan kaynaklarını amaçları ve istekler doğrultusunda geliştirmek amacıyla proaktif bir biçimde kaynaklarını korumayı hedeflemektedirler. Bununla birlikte işyükünün yüksek olduğu durumlarda kişi ile iş arasında uyumsuzluğunun ortaya çıkması olasıdır. Bu da çalışanları taleplerini azaltmaya ve uyumu iyileştirme yönünde motive etmektedir (Knight vd., 2021: 4). Bu motivasyon, çalışanın iş becerikliliği sergileme ihtimalini kuvvetlendirmektedir.

Son olarak, çalışanların iş becerikliliklerini etkileyen faktörler arasında demografik özelliklerin de bulunduğu düşünülmektedir. Ancak iş becerikliliği teorisi kapsamında bu özelliklerden bahsedilmemiştir. Rudolph ve diğerleri (2017: 119) insan kaynakları teorisine göre daha yaşlı ve deneyimli olan çalışanların yeni ve deneyimsiz meslektaşlarına göre daha fazla iş becerikliliği sergileyeceklerinin ileri sürüldüğünü ifade etmektedirler. Bu bağlamda yaş ve deneyimin iş becerikliliğini etkileyen demografik faktörler arasında yer aldığı düşünülmektedir. Ancak, cinsiyet ile ilgili çalışmalarda farklı sonuçlar raporlanmaktadır. Dolayısıyla iş becerikliliğini etkileyen faktörler arasında cinsiyetin de yer aldığını kesin bir biçimde dile getirmek için cinsiyet ile ilgili daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğu görülmektedir.

2.5. İŞ BECERİKLİLİĞİNİN SONUÇLARI

İş becerikliliği kuramsal açıdan değerlendirildiği takdirde, özellikle örgütlerin insan kaynağının iş tatmini, motivasyonu ve performansında artışa neden olabilecek örgütsel değişkenlerden bir tanesidir. Çalışanların işlerinin fiziksel, bilişsel ve ilişkisel yönleri ile ilgili değişiklik yapabilme yetisi olarak tanımlanan ve iş tasarımının bir uzantısı olarak görülen iş becerikliliği günümüzde işletmelerin, çalışanlarını örgütsel gelişimin ve büyümenin anahtarı olarak görmesi neticesinde işler üzerindeki kontrol yetkilerinde düzenlemeye gitmeleri suretiyle daha çok kendini göstermeye başlamıştır. İşletmelerin özellikle yapılan işlerde iş tanımının dışına çıkan ancak her ne surette olursa olsun kendilerinden beklenen performansı fazlasıyla işletme lehine kullanan çalışanların önemini kavramış vaziyettedir.

Literatürde iş becerikliliğinin sonuçları işe yönelik tutumlar, örgütsel iyi olma hali ve iş performansı olmak üzere üç grupta incelenmektedir. İş tatmini ve işten ayrılma niyeti, işe yönelik tutumlar kapsamında değerlendirilmektedir. İş becerikliliği özellikle iş ile ilgili tatminsizliğin artması halinde işe bağlılığı ve iş tatmini geliştirmek için kullanılan önemli bir süreç olarak görülmektedir (Berg vd., 2013; Ingusci vd., 2016). Tims ve diğerlerine (2013) göre iş becerikliliği ile çalışanlar ihtiyaç ve tercihlerini karşılamak için iş kaynakları elde etmeye çalışmaktadırlar. Bu durum da onların iş tatmini yaşamalarına imkân sağlamaktadır. Kim ve diğerlerine (2018: 20) göre çalışanlar işlerini en iyi şekilde gerçekleştirecekleri ve kendi iş anlayışlarına uyacak şekilde değiştirdiklerinde, işlerine daha fazla bağlanabilir ve yüksek düzeyde iş tatmini yaşayabilirler. Aynı zamanda iş becerikliliğinin işten ayrılma niyetinde de azalma meydana getirdiği düşünülmektedir. Bu durum, iş becerikliliği aracılığıyla sağlanan iş tatmininin de bir sonucudur. İşinden memnun

olan ve işine bağlı olan çalışanlar yaptıkları işe karşı daha hevesli hale gelmekte ve mevcut işte kalma niyetleri artmaktadır (Alarcon ve Edwards, 2011: 295). Benzer bir şekilde, Zhang ve Li (2020: 5) işinin zorlu taleplerini ve kaynaklarını artıran bir diğer ifadeyle iş becerikliliği sergileyen çalışanların işten ayrılma niyetinin daha az olmasının nedeninin işe bağlılıkları ve işlerinden duydukları memnuniyet ile ilgili olduğunu ifade etmişlerdir.

Örgütsel iyi olma hali başlığı altında ele alınan iş çıktıları ise, işe adanmışlık ve işe bağlı gerginliktir. İşe adanmışlık, canlılık, kendini adama ve özümseme ile karakterize edilen olumlu ve tatmin edici bir zihin durumunu göstermektedir (Guan ve Frenkel, 2018: 593). Bakker ve diğerleri (2014: 395) teorik olarak iş becerikliliğinin işe adanmışlık üzerinde olumlu yönde etkisi olduğu; işin talepleri ve kaynakları modeline göre iş becerikliliğinin işin kaynaklarını ve zorlayıcı iş taleplerini artırarak işe adanmışlığa katkı sağlayacağını ileri sürmüşlerdir. Demerouti ve diğerleri (2015: 93) yaptıkları çalışmada bireylerin işte ne kadar çok kaynak ararlarsa, işlerine o kadar bağlı olduklarını ve yaşamlarında o kadar başarılı olduklarını ortaya koymuşlardır. İş becerikliliği ile ilişkili olan bir diğer iş çıktısı ise işe bağlı gerilimdir. Demerouti'ye (2014: 237) göre belirli iş taleplerinin yüksek olması ve belirli iş kaynaklarının sınırlı olması durumunda iş veya meslek türünden bağımsız olarak iş geriliminin meydana geldiğini ifade etmektedir. İş becerikliliğinin, iş taleplerinin çalışanın adaptasyon kapasitesini aşması durumunda meydana gelen işe bağlı gerginliği (Tims ve Bakker, 2010: 3) azaltmada etkili olduğuna dair çalışmalar mevcuttur (Petrou vd., 2012; Petrou vd., 2015). İş becerikliliği işe bağlı gerginliği, iş özelliklerinde meydana getirdiği gelişme ve kişi-iş uyumunda oluşturduğu iyileştirme aracılığıyla azaltmaktadır (Rudolph vd., 2017: 118).

İş becerikliliğinin örgütsel çıktılardan bir diğeri ise, iş performansındaki artıştır. Literatürde yer alan çalışmalarda çalışanların sergilemiş oldukları iş becerikliliğinin performansları üzerinde etkisi olduğuna dair çalışmalar mevcuttur (Bakker vd., 2012; Gordon vd., 2015; Lee ve Lee, 2018). Bakker ve diğerleri (2012) çalışanların proaktif bir şekilde çalışma ortamlarında değişiklik yapmalarının işe bağlılıklarını arttırdığını ve daha iyi performans göstermelerine imkân sağladığını belirlemişlerdir. İş talepleri ve kaynakları modeline göre yeterli miktarda bireysel kaynak, çalışan bağlılığı ve performansı için gereklidir. İş talepleri ve kaynakları teorisine göre, iş becerikliliğinin iş talepleri ve kaynakları arasındaki dengede önemli bir rolü bulunmaktadır ve bu denge işe bağlılık ve performansta artışa imkân sağlamaktadır (Van Wingerden vd., 2017: 55).

Bahsedilen örgütsel çıktılarının yanı sıra iş becerikliliğinin örgütsel bağlılığı da arttırdığı düşünülmektedir. Örgütlerin amaçlarına ulaşmalarını kolaylaştıran örgütün sahip olduğu insan kaynağı ile birlikte tüm kaynakları arasında güvene dayalı bir iş birliği tahsisidir. Bu bağlamda, çalışanların mensubu oldukları kuruluşlara bağlılık duymaları iş birliği tahsisini kolaylaştıran etkenler arasında yer almaktadır. Porter ve diğerleri (1974: 604) örgütsel bağlılığı çalışanın bağlı bulunduğu kuruluşta devam etme niyeti, örgütün hedeflerini ve değerlerini daha detaylı bir biçimde tanımlama ve örgütün hedeflerine ulaşmasında katkı sağlamak amacıyla daha fazla çaba gösterme isteği olarak tanımlamaktadırlar. Bu durumda araştırmacılar örgütsel bağlılığın örgüte bağlanma suretiyle ortaya çıktığını ifade etmektedirler. Mowday ve diğerlerine (1979: 225) göre örgütsel bağlılık çalışanın örgütün lehine çaba göstermeye istekli olması, örgüt tarafından benimsenen değer ve amaçları kabul etmesi, örgüte karşı güçlü bir inanç duyması ve örgütün bir mensubu olmaya karşı güçlü bir arzu hissetmesi şeklinde kendini göstermektedir. Bu sayede çalışan örgütsel bir kimlik kazanmaktadır.

Sonuç olarak, iş becerikliliği işletmeler açısından önemlidir. İş becerikliliğinin çalışanların iş tatminlerinde ve performanslarında meydana getirdiği artışın aynı zamanda işten ayrılma niyetleri ve işe bağlı gerginlik durumlarında azalmaya sebep olarak örgütlere olumlu çıktılar sağladığı düşünülmektedir. Ancak, iş becerikliliği potansiyeli olan çalışanların iş yerlerindeki katı tutum karşısında bu tür davranışları sergilemekten vazgeçmektedirler. Bir diğer ifadeyle, çalışanlar bağlı oldukları organizasyonların kendilerine karşı sergilemiş oldukları tutum ve davranışlar neticesinde iş becerikliliği sergileyip sergilememeye karar vermektedirler. Bu bağlamda iş becerikliliğinin ilişkili olduğu kavramlardan bir tanesinin de örgütsel destek algısı olduğu düşünülmektedir. Literatürde iş becerikliliği ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkileri konu alan çalışmaların olduğu gözlemlenmektedir. Ingusci ve diğerleri (2016) yaptıkları çalışmada iş becerikliliği ile iş tatmini arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin tam aracılık etkisi olduğunu belirlemişlerdir. Cheng ve O-Yang (2018) benzer bir biçimde oluşturdukları çalışmada otel çalışanlarının iş beceriklilikleri ile iş tatminleri ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkide örgütsel destek algısının aracılık etkisi olduğunu belirlemişlerdir. Dolayısıyla iş becerikliliği ile algılanan örgütsel desteğin ilişkili bir kavram olduğu varsayılmaktadır.

2.6. İŞ BECERİKLİLİĞİ İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Çalışanların işlerde veya görevlerde fiziksel, bilişsel ve ilişkisel açıdan değişiklik yapabilmeleri ve bu değişiklikleri tamamen kendi inisiyatifleri ile gerçekleştirmeleri olarak tanımlanan iş becerikliliği, 21. yüzyıla özgü bir kavram olarak görülmektedir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, özellikle ulusal literatürde çalışmaların 2015 ve daha sonrasında gerçekleştirilmeye başlanması, kavramın ulusal çerçevede yeni bir çalışma konusu olduğu düşüncesini desteklemektedir. YÖKTEZ veri tabanında yapılan tarama sonucunda (17.10.2021) iş becerikliliği kavramına ilişkin 10 (on) tanesi yüksek lisans, 3 (üç) tanesi doktora tezi olmak üzere toplam 13 (onüç) tezin olduğu görülmüştür. Konuya ilişkin çalışmalara Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2. İş Becerikliliği ile İlgili Tez Çalışmaları

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Türü
2017	Şahin, Y.	Pozitif Psikolojik Sermayenin, İş Becerikliliği ve Üretkenlik Karşılı İş Davranışları Üzerindeki Etkileri	Yüksek Lisans
2018	Mamak, Y. B.	Proaktif Kişiliğin İş Becerikliliği, İş Performansı ve Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkileri	Yüksek Lisans
2019	Buluç, B.	Araştırma Görevlilerinde İş Becerikliliği: Psikososyal Değişkenler Açısından Bir Değerlendirme	Yüksek Lisans
2019	Sözber, H.S.	Algılanan Dışsal Prestijin, İş Becerikliliğinin ve Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri	Yüksek Lisans
2019	Dinç, Y.E.	Impact of Flexible Work and Job Design On Employee Engagement Through Job Crafting: The Case of İstanbul Service Sector	Doktora
2019	Karataş, M.T.	İşe Adanmışlık, İş Becerikliliği ve İşgören Performansı Etkileşimi: Havacılık Sektöründeki Bir Firmada Araştırma	Yüksek Lisans
2020	Güzel, Ş.	Sağlık Çalışanlarının İş Becerikliliği ile Çalışmaya Tutkunluk İlişkisinde Örgütsel Erdemliliğin, Öz Yeterliliğin ve Duygusal Zekânın Aracılık Rolü	Doktora
2020	Nazarı, A.R.	İş Becerikliliği ve Tatmini Arasındaki İlişki	Yüksek Lisans
2020	Aydın, K.	İş Becerikliliğinin İş Tatmini Üzerine Etkisi	Yüksek Lisans
2020	Ayvaz, A.	İş Becerikliliğinin İş Yerinde Mutluluğa Etkisi: Algılanan Örgüt ve Çalışma Arkadaşı Desteğinin Rolü	Yüksek Lisans
2020	Mavi, O.	İş Becerikliliği, Birey-İş Uyumu ve İş Tatmini İlişkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2021	Çatal, F.	Psikolojik Sermaye ve Yaşam Doyumu İlişkisinde İş Becerikliliğinin Aracı, Yaş ve Eğitim Düzeyinin Düzenleyici Rolü	Doktora
2021	Uçar, F.	Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: İş Becerikliliğinin Aracı Rolü	Yüksek Lisans

Kaynak: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi, 2021.

Tablo 2’de yer alan çalışmalardan Güzel (2020) tarafından doktora tezi kapsamında yapılan araştırmada iş becerikliliğinin çeşitli örgütsel çıktılar ile ilişkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Devlet ve özel hastanelerde çalışan toplam 700 sağlık çalışanının katılımı ile gerçekleştirilen çalışma sonucunda, iş becerikliliği ile işe olan

tutku arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda bu ilişkide çalışanların duygusal zekâ, örgütsel erdem ve özyeterliğin kısmi aracılık rolünün bulunduğu ortaya konulmuştur. Dinç (2019), doktora tez çalışmasında iş tasarımı, iş becerikliliği ve mesai uygulamalarındaki esneklik arasındaki ilişkileri keşfetmeye çalışmıştır. İstanbul'da beyaz yakalı 122 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, klasik iş özellikleri yaklaşımının çalışanların katılımlarını güçlendirmede, esnek mesai uygulamalarının ise bireysel düzeyde işe katılımı arttırdığı belirlenmiştir. Mamak (2018) proaktif kişilik ile iş becerikliliği kavramını birlikte ele aldığı yüksek lisans tez araştırması kapsamında, 225 eğitimci ve akademisyenden anket tekniği ile veri elde etmiştir. Çalışma sonucunda, iş becerikliliğinin proaktif kişilikle duygusal bağlılık arasında tam aracılık rolüne sahip olduğu görülmüştür. Şahin (2017) ise, yüksek lisans tezi çerçevesinde iş becerikliliği kavramını ele alıp incelemiştir. 151 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, olumlu psikolojik sermaye ile iş becerikliliği davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu; üretkenlik karşısı iş davranışının olumlu psikolojik sermaye ve iş becerikliliği ile ise, negatif yönlü ilişkili olduğu ortaya konulmuştur.

Konu ile ilgili ulusal makale çalışmalarını bir araya getirmek amacıyla, Google Akademik, Dergipark ve Ulakbim veri tabanlarında bir tarama gerçekleştirilmiştir. Yapılan tarama sonucunda iş becerikliliği kavramının özellikle 2015 yılından sonra çok sayıda araştırmaya konu edinildiği görülmüştür. Çalışma kapsamında, ulaşılan bazı çalışmaların sonuçlarına detaylı bir biçimde yer verilmiştir. Bu çalışmalarında birinde, Buluç ve Kart (2020) iş becerikliliği ve işle bütünleşme kavramlarının ilişkisine odaklanmışlardır. Çalışma sonucunda, araştırma görevlilerinin iş beceriklilikleri ile işle bütünleşme düzeyleri arasında kısmi ilişki bulgulanmış; işle bütünleşmenin bir boyutu olan duygusal bütünleşmeyle iş becerikliliğinin tüm boyutları arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Aslan (2020), iş becerikliliği kavramının kavramsal çerçevesine katkı sağlamak üzere yaptığı çalışmada iş becerikliliği kavramının öncülleri ve çıktıları ile ilgili bir model önerisi geliştirmiştir. Literatürde özellikle kavramın olumlu örgütsel çıktılarının üzerinde daha fazla durulduğu; ancak önemli olumlu örgütsel ve bireysel çıktıları olan iş becerikliliğinin bireysel ve örgütsel düzeyde bir takım (stres seviyesinin artması, işten sıkılma, tükenme, işe devamsızlık vb.) olumsuz çıktılara da sebebiyet verdiğinin altı çizilmektedir. Kerse ve Babadağ (2019), liderlik türlerinden dönüşümcü liderlik ile iş becerikliliği arasındaki ilişkileri temel alarak yaptıkları çalışmada,

dönüşümcü liderliğin iş becerikliliği üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Son olarak Kerse (2017), Slemp ve Vella Brodrick (2013) tarafından geliştirilen ölçeğin ulusal literatüre kazandırılması amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan çalışma sonucunda, 15 madde ve üç boyut halinde son şekli verilen ölçek Türkçeye uyarlanmıştır. Aynı çalışma kapsamında araştırmacı, iş becerikliliğinin tükenmişlik ile ilişkisini de keşfetmeye çalışmıştır. Yapılan analizler sonucunda, iş becerikliliğinin artması halinde çalışanların duygusal tükenme düzeylerinde azalma meydana geldiği ortaya çıkarılmıştır.

Çalışma kapsamında, iş becerikliliği ile ilgili uluslararası çalışmaları tasnif etmek amacıyla yapılan literatür taraması sonucunda iş becerikliliğinin uluslararası düzeyde popüler bir araştırma konusu olduğu, yalnızca Web of Science veri tabanında konuya ilişkin 881 çalışmanın yer aldığı; bu çalışmalardan 350 adetinin (17.10.2021) doğrudan isminde iş becerikliliği “job crafting” kavramının geçtiği belirlenmiştir. Aramayı daraltmak amacıyla yalnızca işletmecilik temelli çalışmalar ele alındığında 110 adet çalışmanın olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmalardan bazılarının sonuçları aşağıda detaylı bir biçimde sunulmuştur.

Slemp ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada uyumlu ve takıntı halindeki tutkunun iş becerikliliği ve lider özerklik desteği ile işe katılım ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerde aracılık etkisini keşfetmek amaçlanmıştır. Avustralya’dan 298, Çin’den 228 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, uyumlu ve takıntı halindeki tutkunun farklı kültürlerde işe katılım ve tükenmişlik ile ilişkili olan iş becerikliliği ve lider özerklik desteği arasındaki ilişkide aracı değişkenler olduğu belirlenmiştir. Moon ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada, araştırmacılar çalışanların maneviyatının iş performanslarına etkisini belirlemek; aynı zamanda bu ilişkide iç motivasyonunun ve iş becerikliliğinin aracılık etkisini keşfetmeyi amaçlamışlardır. 306 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada, çalışanların maneviyatının içsel motivasyonları ile olumlu yönde ilişkili olup bu durumun onların iş becerikliliği davranışı sergilemelerine katkıda bulunduğu ve iş performansı ile pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu bulgulara ek olarak, çalışanların içsel motivasyonları ile iş becerikliliklerinin maneviyatları ile iş performansları arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Khan ve diğerleri (2020) tarafından hizmetkâr liderliğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisi belirlemek ve iş becerikliliğinin hizmetkâr liderlik ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkide aracılık

etkisini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirilmiştir. 258 bilgi işlem sorumlusunun katılımı ile gerçekleştirilen nicel araştırma sonucunda hizmetkâr liderliğin güven, iş becerikliliği ve yenilikçi iş davranışı ile ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Aynı zamanda iş becerikliliğinin, hizmetkâr liderlik ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Sánchez-Cardona ve diğerleri (2020) tarafından kişi-meslek uyumu teorisini temel alarak yapılan çalışmada çalışanların algılanan aşırı yeterlilik ve işten sıkılma durumları arasındaki ilişkiyi incelemek ve potansiyel moderatörleri analiz etmek amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında iki araştırma yürütülmüş ve bu çalışmaların sonucunda çalışanların işin gerekliliğinden daha fazla yetkin olması ile işlerinden sıkılmaları arasında bir ilişki olduğu; ancak bu ilişkide iş becerikliliğinin aracı etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca takip eden çalışmada işin çalışan için ifade ettiği anlamın çalışanın algılanan aşırı yeterliliği ile işten sıkılması arasında aracı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Shin ve diğerleri (2020) işe bağlılığın, iş becerikliliği ile iş performansı arasındaki ilişkide aracılık rolünü belirlemek ve aynı zamanda meslektaş desteğinin iş becerikliliği ile işe bağlılık arasındaki ilişkide aracılık etkisini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. 175 hostes ve 181 otel çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen çalışma kapsamında iki araştırma yürütülmüş; her iki araştırma sonucunda da işe bağlılığın, iş becerikliliği ile iş performansı arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda, iş becerikliliği ile iş performansı arasındaki pozitif ilişkinin duygusal meslektaş desteğinin yüksek olduğu durumlarda daha da belirginleştiği ortaya çıkarılmıştır.

Arasli ve meslektaşları (2019) iş becerikliliğinin göçmen işçilerin işe gömülmüşlük düzeyleri üzerindeki etkilerini belirlemek ve bu ilişkide psikolojik sermaye ve işe bağlılığın aracılık etkisini keşfetmek üzere bir araştırma yürütmüşlerdir. KKTC’de yer alan otel işletmelerindeki toplam 572 otel çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda çalışanların iş beceriklilikleri ile işe gömülmüşlük düzeyleri arasındaki ilişkide psikolojik sermaye ve işe bağlılığın aracılık etkisinin olduğu belirlenmiştir. Yen ve diğerleri (2018) tarafından yapılan çalışmada turist rehberlerinin iş becerikliliklerini keşfetmek amacıyla kullanılmak üzere bir ölçek geliştirmek hedeflenmiştir. Üç aşamalı şekilde tasarlanan araştırmanın ilk aşaması, madde havuzunun oluşturulması, ikinci aşama veri toplama ve ölçeklerin geçerliği ve güvenilirliğinin sağlanması; üçüncü aşama ise ikinci aşamada toplanan verilere ek olarak veri toplanması ve ölçeklerin analiz edilmesidir. Pilot uygulama toplam 268 turist rehberi; ana uygulama

ise 253 turist rehberinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonucunda 4 boyut ve 30 maddelik bir ölçek geliştirilmiştir. Bavik ve diğerleri (2017) hizmetkâr liderlik ile çalışanların kişilerarası vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkide iş becerikliliğinin aracılık rolünü belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Makao’da yer alan otel işletmelerindeki toplam 38 ekip ve 238 otel çalışanının katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada iş becerikliliğinin çalışanların hizmetkâr liderliğin vatandaşlık davranışına etkisinde aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Tims ve diğerleri (2014) tarafından iş becerikliliği ve işten alınan keyifin özyeterlik ve performans arasındaki ilişkiyi ne ölçüde açıklayabildiğini ortaya koymak amacıyla yürütülen çalışmada, çalışanlara ait günlük çizelgeler ile çalışanlarda edinilen anketler bir araya getirilmiştir. Toplamda 215 günlük çizelge ile 47 çalışana ait veriler incelendiğinde belirlenen günde özyeterliliği yüksek olan çalışanların iş kaynaklarını değiştirme eğilimlerinin yüksek olduğu; gün bazında değerlendirilen iş becerikliliğinin işten alınan keyif ile doğrudan, performans ile dolaylı olarak ilişkili olduğu bulgulanmıştır. Aynı zamanda çalışma kapsamında çalışanlarının işten aldıkları keyifin en yüksek olduğu günlerde performanslarının da yükseldiğini belirtmişlerdir. Son olarak, Leana ve diğerleri (2009), çocuk bakım evlerinde görevli öğretmen ve yardımcı elemanların işlerini ne ölçüde şekillendirebildikleri, kendilerine göre düzenledikleri işlerin sınıf kalitesini ne ölçüde etkilediğini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. 146 öğretmen ve 86 yardımcı elemanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda bireysel ve iş birliğine dayanan iş becerikliliğinin ayrı yapılar olduğu, takdir yetkisinin her iki yapı ile ilişkili olduğu, iş birliğine dayalı iş becerikliliğinin özellikle daha az deneyime sahip öğretmenlerin performansı ile olumlu yönde ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra işbirlikçi iş becerikliliğinin daha güçlü iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır.

İş becerikliliğinin henüz yeni bir kavram olmasına rağmen işletmecilik temelli çalışmalara sıklıkla ele alındığı, her yapılan çalışma ile kavramın daha sağlam bir temel üzerine oturtulmaya çalışıldığı görülmektedir. Bu durumun değişen iş tanımları ve bazı işlerde iş tanımının kesin bir biçimde belirlenememesinin de etkili olduğu düşünülmektedir. Aynı zamanda değişimin ve yeniliğin süreklilik kazanması, çalışanların yenilikçi davranışlarından maksimum fayda sağlanmaya çalışılması, bazı işlerde kesin bir tutum yerine esnekliğin amaçlı bir biçimde tercih edilmesi ile ilgili de olabilmektedir.

2.7. TURİZM/OTELCİLİK ALANINDAKİ MEVCUT DURUM

Günümüz çalışma hayatı, küreselleşme, yüksek rekabet, yenilikler ve artan talepler gibi değişen koşullar nedeniyle çalışanların kapasitelerini ve yeteneklerini her zamankinden daha fazla kullanmalarını gerektirmektedir (Kanten, 2014: 123). Çalışanlar tarafından yaptıkları işlerin ve/veya verilen görevlerin genelinde veya bir bölümünde değişiklik yapabilme olanağı sağlayan iş becerikliliğinin hem çalışanların iş yaşamlarını kolaylaştırabilecek hem de örgütlere katkı sağlayabilecek bir süreç olması muhtemel görülmektedir. Mattarelli ve Tagliaventi'ye (2015) göre iş becerikliliği yeni pazarlar, endüstriler ve hizmetlerin tanıtılması için önemlidir ve bireysel ve iş birliğine dayalı iş becerikliliğinin iş bütünlüğüne karşı bir tehdit olduğu algısı yanlıştır. Buradaki ölçüt, iş becerikliliğinin doğru bir şekilde uygulanmasıdır. İş becerikliliği proaktif bir davranıştır. Otel işletmelerinde yer alan işler doğası gereği dinamiktir. Otel işletmesi işgörenlerinden müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik çabuk karar verebilme ve problem çözme yeteneğine sahip olmalarının yanı sıra çok çeşitli işleri bir arada yürütebilme yetisine de sahip olmaları beklenmektedir. Dolayısıyla otel çalışanlarının iş tasarımı çerçevesinde belirlenen kuralların zaman zaman dışına çıkma, inisiyatif kullanma gibi durumları deneyimleme ihtimalleri oldukça yüksektir. Özellikle müşteri ile doğrudan ve yoğun temasta bulunan departmanlarda görevli çalışanlar, iş kaynaklarının tükendiği durumlarda müşterilerle yüz yüze iletişim kurmakta, bu da stresli ve zorlu durumlarla sonuçlanmaktadır. Ancak, iş açısından becerikli çalışanlar, sınırlı kaynaklara rağmen işle ilgili sorunlarla başa çıkarak kötü bir çalışma ortamında kaliteli hizmet sağlayabilmek için nadir kaynakları bir araya getirebilme yeteneğine sahip kişilerdir (Karatepe ve Douri, 2012: 111). Bu bağlamda, Chen ve diğerlerine (2014: 22) göre iş becerikliliği müşteri ile etkileşimi yüksek olan otel çalışanlarını güçlendirerek çok çeşitli müşteri ihtiyaçlarını karşılama noktasında endüstri açısından hayati bir rol oynamaktadır. Hizmet sunumu sürecinde, konaklama işletmeleri çalışanlarının müşterilerle yakın temas halinde olması ve çeşitli ve beklenmedik müşteri ihtiyaçlarını karşılama gerektiğinden, bu çalışanlar iş rollerini tasarlamalı ve onlara uyum sağlamalıdır. Bu nedenle, iş becerikliliği konaklama işletmelerinde üzerinde durulması gereken konulardan bir tanesidir (Cheng ve O-Yang, 2018: 79).

Otel çalışanları iş becerikliliği aracılığıyla işlerinin önemini ve hedefini kavramakta, işlerini daha tutkulu bir biçimde yapabilmekte ve performanslarını yükseltebilmektedirler. Bu durum, çalışanın müşteri hizmet davranışı üzerinde de önemli

derecede etkilidir (Teng, 2019: 34). Yönetici desteğine güvenmek yerine işlerini şekillendiren ve özelleştiren çalışanların müşteri hizmet kalitesini koruma ve işe uyum geliştirme olasılıkları daha yüksektir. İş becerikliliği bir çalışana işini kişiselleştirme şansı vermektedir. İş becerikliliği ve işe bağlılık konularını inceleyen bir araştırmada, Tims ve diğerleri (2012) kişisel iş becerikliliğinin kişinin işine uygunluğu aracılığıyla işe bağlılığı artırdığını keşfetmişlerdir. Benzer bir çalışmada Jung ve diğerleri (2019) otel çalışanlarının iş becerikliliği davranışı ile motivasyonları arasında anlamlı bir ilişki varlığını; bu ilişkide bilgi paylaşımının aracılık etkisinin olduğunu belirlemişlerdir. Bakker (2010) ise işlerinde değişiklik yapabilmek şansına sahip olan çalışanların işlerine daha çok bağlandıklarını, buldukları işyerlerinde kalmayı tercih ettiklerini ve iyi performans gösterdiklerini ifade etmektedir. Bahsi geçen çalışmaların çıktıları, Wrzesniewski ve Dutton (2001) tarafından yapılan öncel çalışmada bu tür davranışların temel motivasyonları arasında özerklik, olumlu öz farkındalık ve bağlantısallık gibi temel insanı ihtiyaçların giderilmesinin bulunduğunu varsayımını da doğrular niteliktedir. Pan ve Yeh (2019) otel çalışanlarının iş-aile çatışmasının etkileri üzerine kurguladıkları çalışmalarında iş becerikliliğinin işte kaynak tükenmesine karşı koymak için kullanılacak çeşitli iş kaynaklarını artırdığı belirtilmektedir. Son olarak Yadav ve Dhar (2021) yaptıkları çalışma kapsamında iş becerikliliğinin hizmet iyileştirme süreci üzerinde etkili olduğunu belirlemişlerdir. Yadav ve Dhar (2021: 485) hizmet iyileştirme sürecini ikinci kez çok doğru yapmak olarak tanımlamakta ve özellikle çalışanın ikinci kez karşılaşılan hatayı hızlı ve etkili bir şekilde çözmesi durumunda müşteri açısından tatmin edici olarak kabul edildiğini ifade ederek özellikle otel işletmeleri açısından önemli olan bir durum olduğunu belirtmektedirler.

Konu ile ilgili çalışmalardan bazılarının sonuçlarına yukarıda yer verilmiştir. Ulaşılan çalışmaların tamamı ise liste halinde Ek 1’de sunulmuştur. Yapılan çalışmaların sonuçları dikkate alındığında iş becerikliliğinin turizm/otelcilik endüstrisi için kritik bir davranış olduğu söylenebilir. Çalışmanın izleyen kısmında ise, tezin odağını oluşturan konulardan algılanan örgütsel destek ile ilgili detaylı bilgiye yer verilmektedir.

3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

İşletmeler için yapılan işlerin niteliği kadar çalışanların işlerini yerine getirirken gösterdikleri çaba da önem arz etmektedir. Hizmet endüstrisinde yer alan işletmelerde müşteri memnuniyeti işletmenin geleceğini belirler. Dolayısıyla, bu tür işletmelerde çalışanlardan yaptıkları işlerde dikkatli ve özenli davranışlar sergilemelerinin yanı sıra

yaratıcı-yenilikçi fikirler ve çözüm önerileri üreterek hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlamaları beklenmektedir. Çalışanın bu beklentileri ne derece karşıladığı örgütün kendisine sağladığı destek veya bu desteğin çalışan tarafından ne derece anlaşıldığı ile ilgilidir. Bu bağlamda çalışmanın bu bölümünde örgütlerin başarısı açısından değerli görülen kavramların başında gelen algılanan örgütsel destek detaylı bir biçimde ele alınmıştır. Daha sonra konuya ilişkin teoriler ve çalışanın örgütsel destek algısını etkileyen faktörler ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir.

3.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN TEORİK TEMELLERİ

Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından çalışanların bağlı oldukları örgütlere karşı geliştirmiş oldukları inanışları temsil etmek amacıyla kullanılan örgütsel destek algısı akademik çevrenin dikkatini çekmiş ve kavram çok sayıda çalışmanın odak noktası haline gelmiştir. Bu çalışmalardan bazıları algılanan örgütsel desteğin içeriğini keşfetmeye çalışırken (Eisenberger vd., 1986; Eisenberger vd., 2001; Rhoades ve Eisenberger, 2002) bazıları ise teoride üretilen bilgilerin pratikte elde edilen sonuçlarına (Eisenberger vd., 2002; Eisenberger vd., 2016; Kim vd., 2016; Zhong vd., 2016) yoğunlaşmaktadır. Bu çalışmalar aracılığıyla algılanan örgütsel destek teorik bir zemin kazanmıştır. Bu kısımda önce, algılanan örgütsel destek kavramının doğuşunda etkili olan etmeler teorik bir çerçevede ele alınarak sunulmuştur. Bu sayede kavramın teorik temelleri, içerik ve kapsamı belirlenmiştir. Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından geliştirilen “örgütsel destek teorisine” göre örgütün benimsemiş olduğu politika ve uygulamalar çalışan tarafından algılanmakta ve çalışanın bu uygulamaları kendisi için faydalı bulması halinde yüksek düzeyde örgütsel bağlılık ve iş tatmini yaşamaktadır. Algılanan örgütsel destek, çalışanların inanışlarından beslenen bir kavramdır. Özellikle örgütün kişileştirilmesi ve ödüllendirme sistemine dair inanışlar, örgütsel destek teorisinin temelini oluşturmaktadır (Eisenberger vd., 1986; Loi vd., 2006: 103). Aselage ve Eisenberger’e (2003: 493) göre algılanan örgütsel desteğin belirleyicileri (1) örgütlerin çalışanların sosyal ve duygusal ihtiyaçlarını karşılamaları, çalışanın artan çabasını ödüllendirmeleri ve çalışanlara işini daha verimli yapabilmeleri için yardım sağlamaları (2) algılanan yönetici desteği; çalışanların üstleri tarafından önemsendikleri ve katkılarının değer gördüğüne dair sahip oldukları inanç ve (3) örgütlerin, kaynakların eşit dağıtıldığına dair resmi örgüt politika ve prosedürlerinde adil bir davranış biçimi benimsemiş olmalarıdır.

Algılanan örgütsel destek teorisi, iki ana kaynaktan beslenmektedir. Bunlar; kişiselleştirme ve sosyal değişim (mübadele) teorileridir. Bunun yanı sıra psikolojik sözleşme teorisi ve lider-üye etkileşimi kuramlarından da etkilendiği düşünülmektedir. Bu teorilerden ilki, Levinson'un (1965) kişiselleştirme teorisidir. Levinson (1965: 372) tarafından geliştirilen kişiselleştirme teorisine göre çalışanlar, üyesi oldukları örgütlere insana özgü bir takım kişisel özellikler atfetmektedirler. Çalışanlar, örgüt yöneticileri tarafından sergilenen davranışları, yöneticilerin şahsi özellikleri veya perspektifleri olarak görmekten ziyade bu davranışları örgüte atfederek örgütün niyeti konusunda bilgi veren ipuçları olarak değerlendirmektedirler. Bu bağlamda, Rhoades ve diğerleri (2001: 825) Levinson'ın (1965) kişiselleştirme kuramını temel alarak algılanan örgütsel destek çerçevesinde çalışanların örgüte insani özellikler yüklediklerini ifade etmektedirler. Bu durum aynı zamanda çalışanların örgütlerin kendilerine karşı sergiledikleri davranışları iyi niyetli veya art niyetli davranışlar olarak kodlamalarına olanak sağlamaktadır. Çalışanların örgütü kişiselleştirme eğiliminin temelinde ise, yönetici pozisyonundaki kişilerin ellerinde bulundurdukları yasal, maddi ve ahlaki sorumluluklar ile örgütün benimsemiş olduğu kültür ve politikalar üzerindeki etkileri yatmaktadır. Yönetici örgütü otorite sağlamak amacıyla kullanırsa, çalışanlar yöneticilerin davranışlarını örgüt ile özdeşleştirme eğilimi sergilerler. Dolayısıyla yöneticiler tarafından benimsenen olumlu davranışlar örgütsel destek algısına katkı sağlar. Buna ek olarak, çalışanların örgütsel destek ile ilgili inançlarına en önemli katkıyı sağlayan çalışanlara eşit şekilde muamele edilmesidir. Örgütlerin kişiselleştirilmesi, her ne kadar yukarıda bahsi geçtiği ölçüde olumlu bir durum olarak algılansa da örgüt ile yöneticinin eşdeğer görülmesi yani örgütün yöneticinin tavır, davranış ve kişisel özellikleri ile şekillendirildiği algısı zaman zaman problemler meydana gelmesine sebep olmaktadır. Öyle ki, yöneticilerin örgüt içerisinde gayri resmi ilişkilerinin sınırı aştığı veya görüş ve tavırlarında kendilerine özgü fırsat yaratma çabası içerisinde oldukları algılanıyorsa, örgüt ile yöneticinin kişiselleştirilmesi problem teşkil edecektir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701). Bu tür durumlarda da örgütün, yönetici ile örgütün farklı olduğunu pekiştirmesi ve bu durumu aşmaya yönelik önlemler alması gerekmektedir.

Algılanan örgütsel destek teorisine önemli katkıları olan ikinci teori ise *sosyal değişim teorisidir*. Sosyal değişim teorisi işyeri davranışlarını anlama konusundaki en önemli teorilerden bir tanesidir. Teorinin temelleri 1920'li yıllara kadar uzanmaktadır. Ancak farklı araştırmacılar sosyal değişim teorisini farklı disiplinlere göre adapte ederek

karma bir teori geliştirmişlerdir (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 874). Blau (1964) tarafından sosyolojik açıdan değerlendirilen sosyal değişim teorisine göre, insani ilişkilerin temelinde aracılardan rolüne vurgu yapılmakta ve sosyal değişimin bireyler arasındaki ilişkilerin ödüllendirici tepkiler alınabilecek eylemlerle sınırlı olduğu ifade edilmektedir (Blau 1964'ten akt. Emerson, 1976: 336). Başka bir ifadeyle, iki kişi arasındaki ilişkinin değerli sosyal veya maddi kaynakların karşılıklı olarak değişimi suretiyle oluşması söz konusudur. Sosyal değişim kuramına yön veren ise aynı zamanda farklı bir kuram olarak da ele alınan karşılıklılık kuralıdır. Evrensel bir kuram olan karşılıklılık kuramına göre, insanlar kendilerine yardım eden kimselere yardımcı olmalı ve bir biçimde yardım gördükleri kimselere zarar vermekten kaçınmalıdır (Gouldner, 1960: 171). Sosyal değişim teorisi ile temelde benzer özellikler taşıyan karşılıklılık kuramını oluşturan üç farklı karşılıklılık kuralı mevcuttur. Bunlardan ilki, birbirine bağımlı değişimlerin yer aldığı işlem modeli olarak karşılıklılık; ikincisi, halk inancı olarak karşılıklılık ve üçüncüsü ise ahlaki norm olarak karşılıklılıktır (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 876). Örgütsel açıdan ele alındığı takdirde, karşılıklılık kuralında iki çalışan arasındaki ilişkinin oluşması çalışandan bir tanesinin ilk hamlesini yapması ve diğer çalışanın buna karşılık vermesi ile sonuçlanan bir döngünün başlaması söz konusudur. Her sonuç kendiliğinden diğer bir döngünün gelişmesine zemin hazırlar ve dolayısıyla uzun sürecek bir değişim ilişkisi başlar (Gouldner, 1960; Uhl-Bien ve Maslyn, 2003). Karşılıklılık kuralına göre örgüt tarafından değer ve destek gören çalışanın örgütsel bağlılığında artış gerçekleşmektedir. Bu kapsamda çalışanlar, örgütün hedefleri doğrultusunda çalışmaya devam eder ve örgütün hedeflerini kendi hedefleri gibi benimserler. Bu durum çalışan ile örgüt arasında sosyal değişime bağlı olan bir ilişkinin varlığını işaret etmektedir. Tahsis edilen bu ilişki çalışanın örgütün kendi lehine gerçekleştirdiği uygulamaları algıladığı sürece devam etmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Armstrong-Stassen ve Ursel, 2009; Allen vd., 2003).

Psikolojik sözleşme teorisi, sosyal sözleşme olarak adlandırılan kavramın bir uzantısıdır. Teori, çalışan ile örgüt arasında yazılı olmayan beklentiler üzerine kurulmuştur (Schein, 1980: 22). Psikolojik sözleşme kavramı ise, ilk olarak Argyris (1960) tarafından *psikolojik iş sözleşmesi* şeklinde kullanılmıştır. Argyris (1960) psikolojik iş sözleşmesi kavramını belirli bir liderlik tarzının benimsenmesinin sonucu olan, bir grup işçi ile ustabaşı arasında meydana gelen örtük anlayışı tasvir etmek amacıyla kullanmıştır. Araştırmacı, bir tesiste yürüttüğü saha araştırması sırasında

ustabaşı olarak çalışan işçilerin pasif ve anlayışlı bir liderlik tarzı benimsemiş olduklarını gözlemlemiştir. Bunun, tüm ustabaşılardan aynı süreçten geçerek o konuma gelmeleri ve geçirdikleri süreçte resmi olmayan örgüt kültüründen etkilenmeleri ile ilgili olduğunu tespit etmiştir. Burada bahsedilen durum ustabaşılardan işçilerin istedik davranışlar sergilemelerinin örgüt kültürüne uyum sağlamaktan geçtiğini fark ederek sürece uyum göstermiş olmaları ile açıklanmaktadır. Araştırma sonucunda, pasif ve anlayışlı liderlik tarzının bir tür çalışan-yönetim ilişkisi olduğu ve bu ilişkinin psikolojik iş sözleşmesi tarafından yönetildiği ortaya çıkarılmıştır (Argyris, 1960: 97). Psikolojik sözleşme teorisi, temelinde Barnard (1938) tarafından geliştirilen denge kuramından da faydalanmaktadır. Barnard'ın (1938) denge kuramına göre örgütler çalışanlarının katılımını devam ettirmelerini sağlayacak koşulları tanımlamak için değişim perspektifinden yararlanmaktadırlar. Teoriye göre her çalışan örgüte vermiş olduğu katkının bir karşılığı olarak ücret alır. Çalışan aldığı ücretin, verdiği emekten daha fazla olduğunu düşündüğü sürece örgüte katkı sağlamaya devam eder (Roehling, 1997: 205). Bir diğer ifade ile taraflardan birine performans için ödeme gibi gelecekte elde edeceği bir getirinin vaad edilmesi ve tarafın buna inanması halinde vaad edilen getirinin elde edilmesi için bir zorunluluk yaratılmaktadır (Robinson ve Rousseau, 1994: 246). Psikolojik sözleşme aynı zamanda bireyin örgüte bağlılığı yani örgütsel bağlılık kavramı ile ilişkilidir. Örgütün değerlerini kabul etme, örgüt lehine çaba sarf etme ve örgütte çalışan olarak kalma şeklinde üç boyutu olan örgütsel bağlılık; kavramsal açıdan ele alındığı takdirde psikolojik sözleşme ile mukayese edildiğinde çok sınırlı bir kavram olarak görülmektedir (Rousseau, 1989: 125). Birçok araştırmacı, örgütsel davranışı anlamak için psikolojik sözleşmenin yapısının iyi bilinmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Öyle ki, yapılan bazı araştırmalarda psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesi halinde birey ve örgüt açısından önemli negatif sonuçlarının ortaya çıkacağı; bu sonuçlar arasında derin ve uzun süren ihanet ve içerleme hissi, kızgınlık ve öfke duygusu, motivasyonda azalma, iş ile ilgili memnuniyetsizlik hissini artması, işten ayrılma, örgütü dava etme ve sendikalaşma çabasında artış gibi çok çeşitli durumlar vurgulanmaktadır. (Schein, 1980; Tornow, 1988). Aselage ve Eisenberger (2003) psikolojik sözleşmenin aynı zamanda algılanan örgütsel destek üzerinde de etkili bir kavram olduğunu ve örgütün çalışanlarına karşı sorumluluklarını yerine getirmesinin örgütsel destek algısının gelişimine katkı sağladığını ifade etmektedirler.

Algılanan örgütsel desteğin temellerini oluşturan diğer bir teori ise, lider-üye etkileşimidir. Literatürde ilk kez Graen ve arkadaşları (1976) tarafından diğer liderlik kuramlarından farklı olarak ele alınan lider-üye etkileşimi kuramı, lider ile alt mevkilerde yer alan çalışanlar arasındaki ilişkinin birbirinden farklı olabileceğini savunmaktadır. Lider, birtakım nedenlerden dolayı (zaman, kaynak kısıtlılığı vb.) bazı üyeler ile nitelikli ve daha yakın bir ilişki içerisinde iken bazı üyelerle niteliği düşük ve elinde bulundurduğu yetkiler kapsamında ilişkiler kurmaktadır. Lider-üye etkileşimi kuramında esas olarak karşılıklı etkileşim süreci ve bu süreçte meydana gelen değişimler incelenmektedir. Lider ile üye arasındaki ilişki, iki taraf arasında fiziksel veya zihinsel çaba, kaynaklar, bilgi ve duygusal destek gibi değişim unsurları ile karakterize edilebilmektedir. Düşük lider-üye etkileşimi genellikle iş kontratı çerçevesi ile sınırlandırılmış ilişkiyi resmederken, yüksek lider-üye etkileşimi resmi iş tanımı dışında kalan maddi ve maddi olmayan kaynakların değişimi durumunda meydana gelmektedir (Liden vd., 1997: 48).

Lider-üye etkileşimi modeli, rol teorisine dayanmaktadır. Üyeler yapmaları gereken işleri yerine getirirken rol davranışından veya bir dizi davranış kalıbından faydalanmaktadırlar. Rollerin belirlenmesinde yalnızca yazılı iş tanımları ve resmi dökümanlar etkili değildir. Bunların yanı sıra rol yapma süreci olarak adlandırılan resmi olmayan süreçler de rol davranışların belirlenmesinde etkin bir rol üstlenmektedir (Graen, 1976). Graen ve Scandura (1987) lider-üye etkileşiminin gelişim sürecini incelemek amacıyla bir model geliştirmişlerdir. Rol yapma olarak adlandırdıkları modele göre gelişim süreci; rol alma, rol yapma ve rolü rutin hale getirme olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır. Rol alma sürecinde lider üyeden herhangi bir ricada bulunur veya üyeye bir görev verir. Burada amaç, üyenin motivasyonunun ve potansiyelinin lider tarafından test edilmesi ve değerlendirilmesidir. Üyenin lider tarafından verilen göreve cevap vermesi veya liderin üyeye fırsat tanınması sonucunda rol yapma aşaması başlar. Verilen cevaba göre lider ve üye arasında yüksek kalitede bir etkileşim gelişebilir. Rolün rutin hale gelmesi ise, liderin ve üyenin davranışlarının iç içe geçmesi anlamına gelmektedir. Bu aşamada lider ve üyenin yapılandırılmamış görevlerde iş birliği yapmalarının bir sonucu olarak karşılıklı beklenti içerisine girmeleri söz konudur. Tüm aşamalar tamamlandıktan sonra lider ve üye arasındaki etkileşimin kalitesi sabit kalır (Graen ve Scandura, 1987: 180-182).

Lider-üye etkileşimi teorisi ve algılanan destek teorisi arasında benzerlikler olduğu kadar farklılıklar da mevcuttur. Her iki teorinin temel aldığı ana kaynak ise sosyal

değişim teorisidir. Bu durum, her iki teorinin de benzer özelliklere sahip olmasını kaçınılmaz hale getirmektedir. Ancak yapılan çalışmalar her iki teorinin belirleyicilerinin farklı olduğunu, dolayısıyla elde edilen çıktılardan birbirinden farklı olabileceğini işaret etmektedir (Wayne vd., 1997: 82).

3.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN TANIMI VE ÖNEMİ

İşverenler genellikle çalışanların örgüte bağlılıklarını ve adanmışlıklarını değerlendirmek suretiyle hareket etmektedirler. Bağlı oldukları işletmelere karşı duygusal bağlılık gösteren çalışanlar genel olarak performans artışı, işe zamanında gelip gitme ve işten ayrılma niyetinde azalma gibi bir takım olumlu tutumlar geliştirmektedirler (Mowday vd., 1979; Özdevecioğlu, 2003b; Steers, 1977). Ancak, çalışanların ilgi odağını örgütün kendilerine olan bağlılıkları/tutumları oluşturmaktadır. Örgütün çalışanlarına değer vermesi çok çeşitli şekillerde kendini gösterebilmektedir. Çalışanı onaylama ve saygı duyma, ücret artışı ve teşvik veya çalışanın işini daha iyi yapabilmesine imkân sağlayacak her türlü bilgi ve donanımı sağlama örgütün çalışana verdiği değer bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698). Aynı zamanda örgütün çalışanların talep ve şikâyetlerini dikkate alması, onların fayda ve çıkarlarını göz önünde bulundurması, çalışanların örgüt için yaptıklarının bilincinde olması ve bu doğrultuda hareket etmesi de çalışanlar tarafından dikkatli bir biçimde izlenmektedir (Ceylan ve Şenyüz, 2003: 60). Bu durum, çalışanların örgütsel desteği algılama süreci olarak değerlendirilmektedir.

Algılanan örgütsel destek kavramı, literatürde ilk kez Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından yapılan “Perceived Organization Support” (Algılanan Örgütsel Destek) başlıklı çalışmada kullanılmıştır. Araştırmacılar kavramı, örgütlerin çalışanların katkılarına verdikleri değer ekseninde ele almışlar ve algılanan örgütsel desteği, çalışanın işi için gösterdiği gayretin örgüt tarafından takdir edilmesi; çalışanların mutluluğunun örgüt açısından önemsenmesi ve bu durumun çalışan tarafından algılanarak üyesi oldukları örgütler ile ilgili birtakım inanışlar geliştirmesi olarak tanımlamışlardır (Eisenberger vd., 1986; Eisenberger vd. 1997). Kavram, örgüt tarafından çalışanların çabalarının değer gördüğü aynı zamanda bu tutumun çalışanlar tarafından da algılandığı anlamına geldiği için örgütler açısından kritik öneme sahip bir konudur (Eisenberger vd., 1986; Çakar ve Yıldız, 2009).

Literatürde örgütsel destek algısının tanımına ilişkin çeşitli görüşler mevcuttur. Rhoades ve diğerleri (2001: 825) algılanan örgütsel desteğin çalışanlarca örgüte sunulan katkıların ve çalışan refahının örgüt açısından ne derecede değer gördüğüne ilişkin işgören algısı olarak tanımlamaktadır. Stamper ve Johlke (2003: 571) benzer bir biçimde kavramı örgütün çalışan katkısına ne denli önem verdiğine ilişkin çalışanlarda örgüte yönelik oluşan algı olarak tanımlamaktadırlar. Turunç ve Çelik (2010: 184) algılanan örgütsel desteğin çalışanın iyi ve kötü günde örgütü yanında hissedeceğine ve örgütün desteğini alabileceğine ilişkin algısı olduğunu ifade etmektedirler. Bu beklentinin karşılanması halinde de çalışanın örgütüne duyduğu bağlılık duygusunun artacağı görüşü mevcuttur. Tanımlarda özellikle algılanan örgütsel desteğin çalışan algısı olduğunu; burada konu olanın çalışanın örgütün kendisine verdiği değere karşı hissettikleridir. Ayrıca farklı araştırmacılar tarafından geliştirilen tanımların, Eisenberger ve diğerleri (1986; 1990) tarafından yapılan tanımdan pek de farklı olmadığı görülmektedir. Ancak Kraimer ve Wayne (2004) algılanan örgütsel destek kavramını iki şekilde sınıflandırma yoluna giderek, kavramı “kariyer odaklı” ve “finansal odaklı” olmak üzere ikiye ayırmıştır. Kariyer odaklı örgütsel destek algısının, çalışanların kendi kariyer olanaklarının ve bu doğrultuda ortaya çıkan gereksinimlerinin örgütler tarafından değer gördüğü ve giderildiğine yönelik çalışan tarafından geliştirilen inanç olduğu ifade edilmektedir. Finansal odaklı algılanan örgütsel desteğin ise, çalışanın çabasının maddi açıdan doyurulması; çabanın maddi olarak ödüllendirildiğine yönelik geliştirilen inanç söz konusudur (Doğru, 2016: 16-18).

Çalışanın örgütsel destek algısı, örgütler açısından kritik bir öneme sahiptir. Çalışana örgüt içerisinde alınan kararlara katılım imkân sağlanması, çalışanın çabaları karşılığında ödüllendirilmesi, çalışanın kendine tebliğ edilen görevleri yerine getirmesi ve rol belirsizliğinden kaçınması, çalışanın yaşadığı veya yaşayabileceği örgütsel stres ile mücadele edilmesi örgüte olan güveni artırabileceği ve bu durumun doğrudan algılanan örgütsel desteğe olumlu katkılar sağlayabileceği düşünülmektedir (Eisenberger vd., 1990: 57). Çalışanın örgütsel destek algısının yüksek olması, motivasyonunu artırabilmektedir; aynı zamanda çalışanın örgüt lehine davranışlar geliştirmesine olanak sağlamaktadır. Ancak, örgütün çalışanın beklentilerini karşılamaması, yani çalışanın örgütsel destek algısının düşük olması durumunda ise, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkta azalma ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçların meydana gelmesi muhtemeldir (Shore ve Tetrick, 1991: 641). Algılanan örgütsel destek, çalışanların psikolojik refahları, yaptıkları işler ve

çalıştıkları örgütlere yönelik olumlu yönelimleri ile ilgili bir kavramdır (Eisenberger ve Stinglhamber, 2011).

3.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Örgütün kendine karşı davranışlarını yorumlayan çalışanın, örgüt ile ilgili farklı çıkarımlarda bulunması olağandır. Carr ve diğerleri (2003: 605) bireylerin iş ortamlarına doğrudan adapte olmaya çalışmadıklarını, öncelikle ortamı algılamaya ve anlamaya çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Çalışanlar, örgütün davranışlarını yorumlamakta ve yaşayabileceği muhtemel bir hastalık, hata yapma durumu, üstün başarı göstermesi, adil ücret beklentisinin karşılanması, örgüt tarafından işin ilginç ve anlamlı kılınması gibi birçok farklı durumun ortaya çıkması halinde örgütün ne şekilde tepki vereceği ile ilgili çıkarımlar yapabilmektedirler (Eisenberger vd., 1986: 501). Dolayısıyla bu durum çalışanın motivasyonunu ve performansını doğrudan etkilemektedir. Aynı zamanda algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüte olan bağlılıklarında da etkili olduğundan onların yenilikçi ve yaratıcı fikirlerinin de desteklenmesi anlamı taşır ki, bu durum günümüzde örgütlerin gündemini oluşturan en önemli maddelerden bir tanesidir. Teorik açıdan çalışanın örgütsel destek algısının yüksek olması, o çalışanın örgüte sağladığı faydanın da artması anlamı taşımaktadır (Allen vd., 2003; Eder ve Eisenberger, 2008; Akgunduz ve Sanli, 2017).

Rhoades ve Eisenberger (2002) tarafından yapılan “Perceived Organizational Support: A Review of the Literature” (Algılanan Örgütsel Destek: Bir Literatür Taraması) başlıklı çalışmada algılanan örgütsel desteğin belirleyicileri ve sonuçları ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır. Dolayısıyla bahsedilen çalışmadan yola çıkarak algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörlere çalışma kapsamında yer verilmektedir.

Algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörlerden ilki, örgütsel adalettir. Örgütsel adalet, örgütün sahip olduğu kaynakların çalışanlar arasında eşit bir biçimde dağıtılması, örgütün aldığı kararlarda tarafsız olması ve örgütün çalışan ile geliştirdiği ilişkilerde eşit muamele ilkesini benimsemesi ilgilidir (Demirel ve Dinçer, 2014: 31). Örgütsel adaletle ilişkin önemli saptamaları olan Greenberg (1990) örgütsel adaletin “usule özgü adalet” ile “dağıtım adaleti” olmak üzere iki şekilde meydana geldiğini teorik bir biçimde ortaya koymaktadır. Usule özgü adaletin örgüt içerisindeki kaynaklarının dağıtımına ilişkin yöntemlerin belirlenmesinde adil davranılması söz konusu iken; dağıtım adaleti, alınan kararlar doğrultusunda çalışanlar arasında kaynakların eşit bir biçimde dağıtılması

esasına dayanmaktadır (Greenberg, 1990: 405-406). Ancak daha sonra yapılan çalışmalarda örgütsel adaletin üç farklı boyutunun mevcut olduğu; bunların usule özgü (işlemsel) adalet, etkileşimsel adalet ve dağıtım adaleti olduğu belirlenmiştir (Özdevecioğlu, 2003a; Taşkiran, 2011). Usule özgü adalet, kaynak ve elde edilen kazanımların, çalışanlar arasında dağıtılmasında kullanılan yöntem veya izlenecek prosedürlerin adil olması olarak tanımlanmaktadır (Beugr, 2002: 1095). Walker ve diğerlerine (2015: 1001) göre etkileşimsel adalet, örgüt içerisinde karar vericilerin aldıkları kararları şeffaf bir biçimde çalışanlara anlatarak yanlış anlamaları ve kurum içerisinde yanlış anlamadan doğabilecek sorunları önleme çabasıdır. Örgütsel adaletin dağıtım adaleti bileşeni ise eşitlik teorisine benzemektedir. Eşitlik teorisinde olduğu gibi dağıtım adaletinde de odaklanılan nokta elde edilen sonuçlardır. Örgütün işleri adaletli bir biçimde yürütmesi ve kaynak paylaşımında adil bir tutum sergilemesi olarak tanımlanan dağıtım adaleti (Niehoff ve Moorman, 1993: 533), çalışmada çabasının diğer çalışanlar ile eşit oranda takdir göreceği düşüncesini uyandırmaktadır. Moorman'a (1991: 845) göre örgütsel adalet, işgörenlerin çalıştıkları yerlerde eşit muameleye tabi tutulup tutulmadıklarına dair tespitleri ve bu tespitlerin diğer değişkenler üzerindeki etkisi ile ilgili bir durumdur. Çalışanın işyerindeki adalet algısı örgütler açısından kritik öneme sahip bir kavramdır. Cropanzano ve diğerleri (2007: 39-40) örgütsel adalet algısının örgütlere sağladığı avantajları güven artışı, iş performansında artış, müşteri memnuniyeti düzeyindeki artış, çalışanların örgütsel vatandaşlık algılarının yükselmesi gibi örneklendirmektedir. Eisenberger ve diğerlerine (1986: 501) göre örgütlerin, çalışanlarına karşı sergilemiş oldukları davranış biçimleri örgütsel desteği etkilemektedir. Örgüt içerisindeki adalet süreçleri genellikle örgütün ihtiyati kontrol yetkisi altında değerlendirildiğinden algılanan örgütsel desteğe büyük ölçüde katkı sağladığı düşünülmektedir (Moorman, 1998: 355). Andrews ve Kaçmar (2001) da benzer şekilde örgüt tarafından eşit bir biçimde ödüllendirilen bireylerde örgütsel adalet algısının geliştiğini ortaya koymuşlardır. Bu bağlamda, algılanan örgütsel desteğin örgütsel adalet algısı üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

Çalışanların örgütsel destek algılarına katkı sağlayan diğer bir durum ise, yönetici desteğidir. Yöneticilerin çalışanlar ile kurduğu olumlu iletişim, çalışanların örgütsel destek algısına önemli katkılar sağlamaktadır (Eisenberger vd., 2002). Rhoades ve Eisenberger'e (2002) göre yöneticilerin kendilerini desteklediğini hisseden çalışanlar daha iyi performans gösterebilmekte ve örgüte bağlılıkları artmaktadır. Bhanthumnavin

(2001) yürüttüğü doktora tez çalışması kapsamında çalışanların örgüt yöneticilerinden aldıkları desteği sınıflandırarak, bu desteğin üç farklı türünün olduğunu belirlemiştir. Araştırmacı, yöneticilerin çalışanlara sağladıkları desteğin; duygusal destek, bilgi desteği ve maddi destek olmak üzere üç farklı şekilde meydana geldiğini ifade etmektedir. Duygusal destek, yöneticinin çalışanlarına karşı sevgi göstermesi, onlarla empati kurabilmesi, çalışanlarını önemsemesi, stres, örgüt içi çatışmalar ve iş kaynaklı güçlüklerle mücadele noktasında çalışanlara destek olması şeklinde tanımlanmaktadır. Bilgi desteği ile anlatılmak istenen, yöneticinin çalışanlara rehberlik etmesi, yapılan çalışma karşılığında dönüt vermesi, işin gerektirdiği bilgi ve beceri noktasında çalışanlara tavsiyelerde bulunmasıdır. Son olarak, yöneticiler tarafından çalışanlara maddi destek verilmesi, çalışana finansal destekte bulunması ve çalışanın ihtiyaç duyacağı malzeme ve ekipman desteği sağlamasıdır (Bhanthumnavin, 2001: 7). Yapılan çalışmalar özellikle yöneticilerin çalışana sağladığı desteğin algılanan örgütsel desteğe katkı sağladığı noktasında fikir birliğine sahiptir (Eisenberger vd.,1986; Eisenberger vd.,2002; Rhodes ve Eisenberger, 2002). Örgütsel destek teorisine göre, örgüt tarafından desteklendiğini hisseden yöneticiler ise astlarına destek sağlama konusunda daha fazla çaba sarf etmektedirler. Yöneticilerin sergilemiş oldukları destekleyici davranışları örgüt ile özdeşleştiren çalışanların örgütsel destek algısı da yükselmektedir. Ancak yöneticilerin çalışanlarını destekleyebilmeleri için öncelikle kendilerinin örgüt tarafından desteklenmeleri gerekmektedir. Örgüt tarafından desteklenen yöneticiler astlarına karşı daha destekleyici davranışlar sergileyerek örgütün kendilerine verdiği desteğin bir karşılığı olarak amaçlarına ulaşmalarını kolaylaştırmaya çalışmaktadır. Örgütsel destek algısı yüksek olan yöneticilerin mentorluk yapma ve astlara yardım etme gibi liderlik davranışları sergilemeleri kolaylaşmaktadır. Bu tür davranışlar sergileyen örgüt yöneticilerin, örgütler için değerli oldukları, çalışanlara göstermiş oldukları desteğin bir karşılığı olarak da astların örgütsel destek algısının yükseldiği görülmüştür (Frear vd., 2018: 57).

Terfi ve ücret artışı, iş güvencesi sağlanması, eğitim ve gelişimine yönelik hizmetlerin yaygınlaşması gibi insan kaynakları uygulamaları ile işyeri tarafından uygun iş koşullarının sağlanması çalışanın çalıştığı kurum tarafından önemsendiğinin bir işareti olarak görülebilmektedir. İşletme tarafından uygun iş koşullarının sağlanması ve bahsi geçen diğer insan kaynakları uygulamalarının aktif bir biçimde yürütülmesi, algılanan örgütsel desteği olumlu bir biçimde etkilemektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700).

Çalışanın ödüllendirilmesi, sarf ettiği çabanın örgüt tarafından farkedildiğinin bir göstergesidir. Çalışanın davranışlarının ve performansının işletme tarafından takdir edilmesi çeşitli şekillerde kendini göstermektedir. Bir diğer ifadeyle, ödüllendirmenin farklı türleri mevcuttur. Haftanın, ayın veya yılın çalışanı şeklinde gerçekleştirilen çalışanın tanınır hale getirilmesi, nakit ikramiye, ücreti işletme tarafından karşılanan tatil çeki ve ücretsiz alışveriş kuponları verme ödüllendirmeye örnek olarak gösterilebilmektedir. İşletme tarafından algılanan örgütsel desteği arttırmak için çalışan üzerinde kalıcı bir etki bırakacak ve çalışanın değerli olduğu algısını pekiştirecek ödüller bulmak önemlidir. Çalışanın iyi performansından fayda sağlayan işletmenin, performans karşılığında çalışanını ödüllendirmesi halinde gelecekte de benzer performanslardan fayda sağlaması olasılığı vardır (Silbert, 2005: 16-17). Aynı zamanda, ödüllendirilen performansın ulaşılabilir bir standartta olması, diğer çalışanların performanslarını arttırmalarına katkı sağlayacaktır (Eisenberger vd., 1999: 687). İşletme tarafından çalışana verilecek iş güvencesinin de örgütsel desteğe katkı sağlaması beklenmektedir. Öyle ki, özellikle günümüz işletmelerinin küçülmeyi örgütsel bir strateji olarak benimsemesi, çalışanların gelecekte işletme içerisindeki yerlerinin sağlam olduğuna dair bir beklenti içerisine girmelerine neden olmakta ve bu durumun sağlanması halinde algılanan örgütsel desteğin ciddi bir biçimde etkilenmesi söz konusu olabilmektedir.

Çalışanların örgütsel destek algısına katkıda bulunan bir diğer örgütsel değişken iş özerkliğidir. Özerklik veya iş özerkliği, çalışanların tatminini, bağlılığını ve motivasyonunu etkileyen önemli bir iş özelliğidir. Aynı zamanda rol belirsizliği ve işten kaytarma gibi olumsuz davranışlarda azalma ve daha yüksek performans ile ilişkili bir kavramdır (Spector, 1986: 1015). Hackman ve Oldham (1975: 162) özerkliği iş özellikleri kuramı çerçevesinde ele almışlar ve çalışanlara görevin, işin planlanmasında ve yürütülmesinde kullanılacak prosedürlerin belirlenmesinde önemli ölçüde özgürlük, bağımsızlık ve takdir yetkisi sağlaması olarak tanımlanmıştır. Çalışanlara işlerini ne şekilde yerine getireceklerine, iş planlamalarını kendilerine göre ayarlama ve/veya görev çeşitliliğine gitmelerinde sağlanacak özerkliğin algılanan örgütsel desteğe katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Eisenberger vd., 1999: 678).

Çalışanların rol stres kaynakları da algılanan örgütsel destek üzerinde etkilidir. Örgütsel stres kaynakları, çalışanın yerine getirmede zorlandıkları örgütsel taleplerin yol açtığı etmenler olarak tanımlanmaktadır. Algılanan örgütsel desteği etkileyen rol stres kaynakları ise rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yüküdür. Genellikle çalışanın

yaptığı işte başarılı olmasını engelleyen rol stres kaynağı, rol belirsizliğidir (Eatough vd., 2011: 620). Rol belirsizliği, çalışanın yapacağı işlerin net ve anlaşılır bir biçimde planlanmaması ve ulaşması istenen hedeflerin de belirli bir standartta olmaması ile ilgilidir. Çalışanın üstlendiği rol ile ilgili eksik bilgilendirilmesi veya rolünün ne olduğunu tam anlamıyla anlayamadığı durumlarda rol belirsizliği yaşaması kaçınılmazdır (Şimşek, 2002: 317). Rol çatışması ise, rol belirsizliğinden farklı bir rol stres kaynağıdır. Çalışanın birden fazla rolün gerekliliğini yerine getirmesi gereken durumlarda rollerden bir tanesinin gönderimlerine uyması, diğer rol gönderimlerini karşılamakta zorlanması olarak tanımlanmaktadır (Katz ve Kahn 1977: 202). Örgütlerde rol stresi faktörlerinden bir diğeri ise aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü algısı çalışana verilen işler ile bu işleri bitirmesi için öngörülen süre arasındaki dengesizlikten kaynaklanmaktadır (Conley ve Woosley, 2000: 187).

Eğitim ve organizasyon büyüklüğü de algılanan örgütsel desteğin belirleyicisi arasında yer almaktadır. Çalışanları kendilerini geliştirmeleri ve işlerini daha iyi yapabilmeleri açısından örgütlerin eğitimler düzenlemesi algılanan örgütsel desteğe katkı sağlamaktadır. Örgütün gelecekte insan kaynağına yatırım yapma düşüncesi ile düzenlediği eğitimler çalışanlar tarafından olumlu bir uygulama olarak görülmektedir. Resmi veya resmi olmayan yöntemlerle eğitim alan çalışanların diğer çalışanlara göre örgütsel destek algısı daha yüksektir (Wayne vd., 1997: 105). Diğer taraftan, örgütlerin büyüklüğü çalışanların örgütsel destek algısı üzerinde etkilidir. Öyle ki, organizasyonun büyüklüğü neticesinde çalışanların kişisel ihtiyaçlarına cevap vermeleri kısıtlanmaktadır. Örgütün küçülmesi halinde ise her bir çalışanın farklı ilgi ve ihtiyaçlarına yönelik uygulamaların düzenlenmesi mümkün olabilmektedir. Dolayısıyla örgütün büyümesi halinde çalışanın kendini örgüt açısından daha az değerli görmekte ve bu durum çalışanın örgütsel destek algısını olumsuz bir biçimde etkilemektedir. Indik (1963: 378) tarafından yapılan erken dönem bir çalışmada örgüt büyüklüğünün artması halinde koordinasyon ve kontrol ihtiyacının artacağı; dolayısıyla bu görevleri yerine getirmesi için daha fazla çalışana ihtiyaç duyulacağı; bu durumun da daha bürokratik bir ortam oluşturacağı vurgulanmaktadır. Dolayısıyla bürokratik ortamlarda örgüt çalışanlarının bireysel ihtiyaçlarının görmezden gelinmesi kaçınılmaz olup bu tür durumlarda algılanan örgütsel desteğin azalması beklenmektedir.

Son olarak çalışanın kişisel özellikleri de algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Çalışanların yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve hizmet

süresi gibi bireysel özelliklerinin örgütsel destek algısında belirleyici faktörler olduğu düşünülmektedir. Yoshimura (2003) çalışan özelliklerinin örgütsel destek algısı üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada, gençlerin yaşlı çalışanlara oranla örgütsel destek algısının daha yüksek seviyede olduğunu ortaya çıkarmıştır. Kalağan (2009) benzer bir biçimde çalışanların yaş aldıkça örgütsel destek algılarının azaldığını belirlemiştir. Ancak Hellman ve diğerleri (2006) yaptıkları çalışmada yaşın ilerlemesinin sonucunda çalışanların örgütsel destek algılarının da arttığını ortaya koymuşlardır. Bahsi geçen çalışmalarda görüldüğü üzere literatürde algılanan örgütsel destek ile yaş faktörü arasında spesifik bir ilişkinin mevcut olmadığı; aynı zamanda yapılan çalışmaların sonuçlarında bir tutarlılık olmadığı görülmektedir. Çalışan özelliklerinden bir diğeri ise cinsiyettir. Özellikle 21.yüzyılın ilk çeyreğinde kadın çalışanların sayısının önemli derecede artış göstermesi, örgüt yöneticilerinin ve araştırmacıların cinsiyet olgusuna karşı ilgilerini arttırmıştır. Yoon ve Lim (1999: 936) Güney Kore’de hastane çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada erkek ve daha yaşlı olan çalışanların kadın çalışanlara göre örgütsel destek algılarının yüksek olduğunu; bu durumun toplumun kültürel yapısının da bir yansıması olduğunu ifade etmişlerdir. Benzer biçimde Johlke ve diğerleri (2002), kadın çalışanların örgütsel destek algılarının erkeklere oranla daha düşük olduğunu belirlemiştir. Ancak daha sonra yapılan çalışmaların çoğunda algılanan örgütsel desteğin cinsiyete göre değişiklik göstermediği belirlenmiştir. Hajiyeva (2018) konaklama işletmelerindeki çalışanların örgütsel destek algılarında anlamlı bir fark olmadığını; kadın ve erkek çalışanların örgütsel destek algılarının benzer seviyelerde olduğunu belirlemiştir.

Algılanan örgütsel destek ile ilişkili bir diğer çalışan özelliği ise, eğitim durumudur. Eğitim seviyesi ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir. Nayır (2011) yaptığı doktora araştırmasında öğretmenlerin eğitim düzeylerine paralel olarak algılanan örgütsel destek seviyelerinde de artışın meydana geldiğini belirlemiştir. Karatepe (2012b) yaptığı çalışmada eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların daha fazla örgütsel desteğe ihtiyaç duyduklarını tespit etmiştir. Bir diğer çalışmada Karatepe (2012a), eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların diğerlerine oranla örgütsel destek algılarının da yüksek olduğunu belirlemiştir. Kestek (2016) tarafından yapılan çalışmada benzer bir biçimde lise mezunu turizm çalışanlarına oranla lisans mezunu çalışanların örgütsel destek algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yapılan çalışmalar doğrultusunda örgütsel destek algısı ile çalışanların eğitim seviyeleri arasında ilişki olduğu düşünülmektedir.

Çalışanların örgütsel destek algısının olumlu veya olumsuz olabileceği, bu durumun belirleyicileri arasında yalnızca örgütlerin çalışanlara karşı sergiledikleri davranışların olmadığı aynı zamanda çalışana ait özelliklerin de örgütün çalışana karşı tutumu kadar önemli olduğu düşünülmektedir. Algılanan örgütsel desteğin bu denli üzerinde durulan bir kavram olmasında işletmelere sağladığı olumlu örgütsel çıktılar ön plandadır. Dolayısıyla, çalışmanın bu bölümünde algılanan örgütsel desteğin sonuçlarına yer verilmiştir.

3.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI

Örgütün çalışanlarına karşı tutum ve davranışları ile şekillenen örgütsel destek algısının örgütsel açıdan bir takım önemli sonuçları bulunmaktadır. Literatürde yer alan çalışmalar, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini (Eisenberger vd.,1997; Randal vd., 1999; Riggle vd., 2009; Miao, 2011; Bilgin ve Demirer, 2012; Bogler ve Nir, 2012; Cheng ve O-Yang, 2018), örgütsel bağlılık (Eisenberger vd., 1986; Settoon vd., 1996; O'Driscoll ve Randall, 1999; Lew, 2009; Colakoglu vd., 2010; Bibi vd., 2019), iş performansı (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Riggle vd., 2009; Chiang ve Hsieh, 2012; Karatepe, 2012a), işte kalma ve işten ayrılma niyeti (Armstrong-Stassen ve Ursel, 2009; Cho vd., 2009) gibi örgütsel çıktılar üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bu çalışma kapsamında algılanan örgütsel destek ile ilişkili bahsi geçen örgütsel çıktılar detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

Algılanan örgütsel destek, bireylerin işlerine göstermiş oldukları genel tutumlarını etkileyebilmektedir. İş tatmini, çalışanların işlerine karşı sergiledikleri tutumlar arasında yer almaktadır. Çalışanların işyerlerinde sergilemiş oldukları performansa karşılık ödül beklentilerinin tatmin edileceği ve sosyal ve duygusal ihtiyaçları ile sıkıntılı süreçlerde örgüt tarafından destekleneceklerine dair geliştirdikleri inançların iş tatmini üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir (Eisenberger ve Stinglhamber, 2011; Karaalioğlu, 2019). Çalışanın iş tatmin düzeyinin yüksek olması, örgütün amaçlarına ulaşmasını kolaylaştırmaktadır. Çalışanların örgütsel destek algılarının yüksek olması, aynı zamanda iş tatmin düzeylerinin de artmasına imkân sağlamaktadır. Nye ve Witt (1993) çalışanların örgüt politikaları algısını keşfetmeye yönelik oluşturdukları ölçeğin boyutlandırılması ve yapısal geçerliliğinin belirlenmesi amacıyla yürüttükleri çalışmada, algılanan örgütsel

destek ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Eisenberger ve diğerleri (1997: 818) yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel destek ile genel iş tatmini arasından güçlü bir ilişki olduğunu ancak her iki kavramın birbirinden farklı bir yapıda olduğunu vurgulamaktadırlar. Randall ve diğerleri (1999) yaptıkları çalışmada benzer bir sonuca ulaşmışlardır. Aynı zamanda algılanan örgütsel desteğin iş tatminine aracılık ettiğine dair çalışmalar da mevcuttur. Çakar ve Yıldız (2009) bankacılık sektörü çalışanlarının örgütsel adalet algıları ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel desteğin bu ilişkide tam ve kısmi aracı etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Literatürde yer alan çalışmalarda (Riggle vd., 2009; Bilgin ve Demirer, 2012) çalışanların örgütsel destek algısının iş tatminini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Algılanan örgütsel desteğin diğer bir sonucu örgütsel bağlılık olarak kendini göstermektedir. Algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılık kavramsal ve deneysel açıdan birbirinden farklıdır (Shore ve Tetrick, 1991: 640). Örgütsel destek algısında, örgütün çalışana duyduğu bağlılık ön plana çıkmakta ve bu durum çalışanın örgüte olan bağlılığını güçlü bir biçimde etkilemektedir (Eisenberger vd., 1986: 500). Rhodes ve Eisenberger (2002: 701) algılanan örgütsel desteğin sonuçlarından bir tanesinin örgütsel bağlılık olduğunu ifade etmişlerdir. Literatürde yer alan çalışmalar bunu destekler niteliktedir. Aube ve diğerleri (2007) tarafından yapılan çalışmada algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasında güçlü bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır. Lew (2009) ise Malezya'da vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personelin algılanan örgütsel destek, etkin örgütsel bağlılık, zorunluluk hissiyatı ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkileri tespit etmeye yönelik yaptığı çalışmada, akademisyenlerin örgütsel destek algılarının etkin örgütsel bağlılıkları üzerinde olumlu ve doğrudan bir etkiye sahip olduğunu saptamıştır. Araştırmacı, ayrıca algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki güçlü ilişkide zorunluluk hissiyatının aracılık etkisini de belirlemeye çalışmış ve zorunluluk hissiyatının doğrudan olmasa da dolaylı bir etkisinin olduğunu belirlemiştir. Aksoy ve Sökmen (2018) benzer bir şekilde otel işletmeleri yiyecek-içecek departmanlarındaki işgörenlerin algılanan örgütsel destek düzeyleri ile örgütsel bağlılık ve iş tatminleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmada algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ilişkilerin var olduğunu belirlemişlerdir. Literatürde yer alan diğer çalışmalar (Güney vd., 2007; Colakoglu vd., 2010; Bibi vd., 2019) da bu ilişkiyi destekleyen sonuçlara ulaşmıştır.

Dolayısıyla algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığın ortaya çıkmasına imkân sağlayan belirleyiciler arasında yer aldığı ifade edilebilir.

Algılanan örgütsel desteğin çalışanların işlerinde göstermiş oldukları standart çabanın daha üstünde bir performans sergilemelerinde de etkili olduğu düşünülmektedir. Eisenberger ve diğerlerine (2010: 3) göre örgütlerin çalışanlarına, çabalarının karşılığı olarak verdikleri ödüllerin çalışanlar açısından anlam ifade ediyor olması halinde performansları yükselmektedir. Bu bağlamda, Erdem (2014: 93) çalışanların daha fazla performans göstermek suretiyle örgüt tarafından sunulan ödüllerden faydalanma isteği duyduklarını dile getirmektedir. Aynı zamanda, karşılıklılık normuna göre örgütün çalışana iyi ve istendik muamele göstermesi, çalışanda bu muamelenin bir karşılığı olarak daha fazla çalışmaya yönelik bir zorunluluk duygusu yaratmaktadır (Eisenberger ve Stinglhamber, 2011: 192). Dolayısıyla çalışan standart işlerde gösterdiği çabanın yanı sıra üstlendiği ek roller için de performans gösterebilmektedir.

Literatürde yer alan çalışmalar örgütsel destek algısı ile iş performansı arasında ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Lynch ve diğerleri (1999: 479) yaptıkları çalışmada, çalışanların örgütsel destek algılarının yüksek olduğu durumlarda kendilerini örgütün amaçlarına ulaşmada katkıda bulunmaya zorlandıkları hissiyatının arttığını dolayısıyla daha fazla performans sergilediklerini ifade etmektedirler. Shanock ve Eisenberger (2006) yöneticilerin örgütsel destek algısı ile çalışanların algılanan örgütsel düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik yaptıkları araştırmada, örgütsel destek algısı yüksek olan yöneticilerin çalışanlarına karşı daha destekleyici olduklarını ve aynı zamanda üstleri tarafından destek gören çalışanların işlerinde ve ek olarak yürüttükleri görevlerde daha fazla çaba gösterdiklerini belirlemişlerdir. Riggie ve diğerleri (2009) algılanan örgütsel desteğin performans üzerinde aracı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Literatürde yer alan diğer çalışmalar (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Chiang ve Hsieh, 2012; Karatepe, 2012a) yukarıda ayrıntılı bir biçimde ele alınan çalışmalarla benzer sonuçlar içermektedir. Dolayısıyla algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ile pozitif yönde ilişkisi ve aynı zamanda iş tatmini üzerinde olumlu yönde etkisi olduğu düşünülmektedir.

Örgütsel bağlılığın önemli göstergelerinden işte kalma niyetinin (Steers, 1977: 47) algılanan örgütsel destek ile de ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bazı araştırmacılar örgütsel bağlılığı işte kalma niyeti olarak da tanımlamaktadırlar (Stevens vd., 1978; Balfour ve Wechsler, 1996). Örgütlerin özlük haklar, çalışma yaşantısına ilişkin düzenlemeler, yönetim tarafından yürürlüğe alınan uygulamalarda çalışanlar arasında

fark gözetilmesi gibi durumlar çalışanların işte kalma niyetini etkilemektedir (Demir, 2011: 453). Bahsi geçen tüm bu durumlar örgütsel destek algısında da değişiklik yaratabilmektedir. Dolayısıyla algılanan örgütsel desteğin bireylerin işte kalma niyetine etki ettiği ifade edilebilir. Nitekim yapılan çalışmalar bu ilişkiyi destekler niteliktedir. Cho ve diğerleri (2009) otel ve restoran çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel desteğin işte kalma niyeti üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Benzer olarak, Liu ve Liu (2016) algılanan örgütsel destek ile çalışanların işte kalma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir.

Çalışanın bağlı olduğu örgüt ile bilinçli ve kasıtlı bir biçimde bağlarını koparmaya duyduğu istek olarak tanımlanan işten ayrılma niyeti (Tett ve Meyer, 1993: 262) ise, örgütsel destek algısının düşük olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Örgütün kendine yönelik tutum ve davranışlarının çalışan tarafından güven vermeyen bir biçimde algılanması gibi durumlarda çalışanın o kuruluşta kalması güçleşmektedir. Bu bağlamda çalışan mensubu olduğu örgütten bilinçli bir biçimde ayrılma isteği duymaktadır. Loi ve diğerleri (2006) yaptıkları çalışmada işten ayrılma niyetinin örgütsel bağlılık ile ilişkili bir kavram olduğunu, bu ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü üstlendiğini belirlemişlerdir. Turunç ve Çelik (2010) savunma sektörü çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli derecede etkiye sahip olduğunu ve işten ayrılma niyetini azalttığını ortaya koymuşlardır. Fındık (2011) tarafından aile hekimlerinin örgütsel destek algılarının örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkilerini keşfetmek amacıyla yapılan çalışmada benzer bir sonuca ulaşılarak algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Abou Hashish (2017) hemşirelerin etik örgüt iklimi ile örgütsel destek algıları, örgütsel bağlılıkları, iş tatminleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik yaptığı çalışmada, hemşirelerin örgütsel destek algıları ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Son olarak, Akgunduz ve Sanli (2017) yaptıkları çalışmada otel çalışanlarının örgütsel destek algılarının yüksek olması durumunda işten ayrılma niyetlerinin azaldığını ortaya koymuşlardır. Söz konusu tüm bu çalışmalardan yola çıkarak örgütsel destek algısının çalışanların işten ayrılma niyetlerine etki ettiği ve bu etkinin negatif yönlü olduğu ifade edilebilir.

Sonuç olarak, algılanan örgütsel destek çalışanların bağlı oldukları örgütlerin kendileri ile ilgili tutum ve davranışlarını inceleyerek üyesi oldukları örgütler ile ilgili

birtakım düşünceler geliştirmeleri ekseninde ele alındığında, örgütler için kritik öneme sahip kavramlardan bir tanesi olduğu görülmektedir.

3.5. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

17.10.2021 tarihinde YÖKTEZ veri tabanında bir tarama gerçekleştirilmiş, arama motoruna “algılanan örgütsel destek” yazıldığında tez adında kavramın geçtiği 60 (altmış) adet tezin mevcut olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmalardan 43 (kırk üç) tanesi yüksek lisans, 17 (on yedi) tanesi ise doktora tez araştırmasıdır. Yapılan tarama sonucunda ulaşılan çalışmalar Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3. Algılanan Örgütsel Destek ile İlgili Tez Çalışmaları

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Türü
2007	Bozkurt, F.	Denizcilik Sektöründe Çalışan Gemiadamlarının Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2009	Uçar, D.	Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem	Yüksek Lisans
2009	Türkmen, E.	İş Karakteristikleri ve Algılanan Örgütsel Destek Kavramlarının Öz-Yeterlilik İnancı ile İlişkisi ve Öz-Yeterlilik İnancının Çalışan Performansı Üzerine Etkisi	Yüksek Lisans
2010	Erdaş, K.D.	Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri	Yüksek Lisans
2010	Önderoğlu, S.	Örgütsel Adalet Algısı İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar	Yüksek Lisans
2012	Kaya, S.	Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama	Yüksek Lisans
2012	Gürbüz, R.	Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık İlişkisi	Yüksek Lisans
2014	Azaklı, Ö.	Psychometric Evaluation of The Survey of Perceived Organizational Support (SPOS)	Doktora
2014	Erdem, H.	Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması	Doktora
2014	Karahan, A.T.	Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi	Yüksek Lisans
2014	Özer, Y.	Algılanan Örgütsel Destek ve Kişilik Özelliklerinin Takım İnovasyonu Üzerine Etkisi: Türk Telekomünikasyon A.Ş. Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2014	Yirci, R.	Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Öğretim Elemanlarının Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ile Yükseköğretimde Özelleştirmeye İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması	Doktora
2014	Büyükgoze, H.	Lise Öğretmenlerinin Görüşlerine Göre Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sermaye İlişkisi	Yüksek Lisans
2014	Yılmaz, D.	Dağıtılmış Liderliğin Örgütsel Güven ile Algılanan Örgütsel Destek ve Okul Başarıyla İlişkisi	Doktora
2014	Gökpinar, G.	İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Yüksek Lisans
2015	Arslaner, E.	Otel İşletmelerinde Presenteeism Sorunu: Algılanan Örgütsel Destek ve İş-Aile Çatışması Açısından Bir İnceleme	Doktora
2015	Sezgin, O.B.	Algılanan Örgütsel Destek ile İçgirişimci Davranışı İlişkisinde Örgütsel Güvenin Rolü	Doktoa
2015	Oktar, M.N.	Engelli Bireylerle Çalışanlarda Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Düzeyinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: İstanbul İli Beykoz İlçesi Örneği	Yüksek Lisans

Tablo 3. (Devam) Algılanan Örgütsel Destek ile İlgili Tez Çalışmaları

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Türü
2015	Tuna, A.A.	Algılanan Örgütsel Destek ve İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş Halinin Üretkenlik Karşısı İş Davranışları Üzerine Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma	Doktora
2015	Erkoç, İ.Ç.	Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2015	Kulualp, H.G.	Algılanan Örgütsel Destek, Yönetimin Açıklığı ve İş Tatmininin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi	Doktora
2015	Şahin, D.	Presenteeism (İşte Var Olamama) ile Algılanan Örgütsel Destek, Korku İklimi ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki: Hemşirelere Yönelik Bir Araştırma	Doktora
2016	Doğru, Ç.	Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Ankara'da Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma	Doktora
2016	Kestek, S.B.	Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven Arasındaki İlişki: Kuşadası'ndaki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Değerlendirme	Yüksek Lisans
2016	Demirci, Y.	Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bunların İş Tatmini ile İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Mersin Büyükşehir Belediyesinde Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2016	Yılmaz, A.	Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otelde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma	Doktora
2017	Uğur, F.	Ortaokul Öğretmenlerinin Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi ile Örgüt Sağlığı Arasındaki İlişki (Fatih İlçesi Örneği)	Yüksek Lisans
2017	Karabulut, İ.	Algılanan Örgütsel Destek, Lider Desteği ve Sosyal Desteğin İş Tatminine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Savunma Sektöründeki Kobiler Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2017	Süzerler, S.N.	Öğretmenlerde Algılanan Örgütsel Destek ile Eğitim Denetmenlerine Yönelik Tutum Arasındaki İlişki	Yüksek Lisans
2017	Boyacı, A.	Öğretmenlerin Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleme Düzeylerinin Veri Madenciliği ile Analizi	Yüksek Lisans
2017	Atilla, E.	Örgütsel Sessizlik, Presenteeizm ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi: Yalova Devlet Hastanesi Örneği	Yüksek Lisans
2017	Kenek, G.	Etkileşimsel Adalet, Duygusal Bağlılık ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma	Yüksek Lisans
2018	Aydın, Ö.	Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Atatürk Havalimanı Temsil-Gözetim ve Yönetim Hizmetleri Şirketlerine Yönelik Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2018	Hajiyeva, T.	Turizm Amaçlı Konaklama İşletmelerinde Bireysel Yenilikçilik ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi İlişkisi: İstanbul İli Örneği	Yüksek Lisans
2018	Dallı, H.T.	Anadolu Lisesi Öğretmenlerinin Denetim Odağı, Özgüven ve Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sessizlik Algıları Arasındaki İlişki	Yüksek Lisans
2018	Özkan, Ş.	Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık İlişkisinin Hemşireler Açısından İncelenmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Uygulama Hastanesi Örneği	Yüksek Lisans
2018	Bal, Ş.	Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Örgüte Uyum Düzeyinin Algılanan Hizmet Performansı Üzerindeki Etkisi: Ankara İli Örneği	Yüksek Lisans
2018	Ulucan, B.	Beden Eğitimi Öğretmenleri Tarafından Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Yüksek Lisans
2018	Oluk, P.	Algılanan Örgütsel Destek ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Adalet Faktörünün Aracılık Rolü: Konaklama Sektöründe Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2018	Yalçın, B.	Algılanan Örgütsel Destek ve Sosyal Desteğin Yaşam Tatminine Etkisi: TSK Mensubu Rütbeli Gaziler Üzerinde Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2019	Başgüt, S.	Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahiplenme İlişkisinde Örgüt Temelli Özsaygının Rolü	Yüksek Lisans
2019	Dönmez, F.G.	Algılanan Örgütsel Destek ve İş Tatmini İlişkisinde İş Yeri Yalnızlığının Aracı Rolü: 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Örneği	Doktora
2019	Ekşi, Ş.	Algılanan Örgütsel Destek, İş Benimseme, İş Tatmini, İş Sadakati ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Gençlik ve Spor Bakanlığı Çalışanları Örneği	Yüksek Lisans

Tablo 3. (Devam) Algılanan Örgütsel Destek ile İlgili Tez Çalışmaları

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Türü
2019	Özer, H.G.	Algılanan Örgütsel Destek ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkide Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü	Yüksek Lisans
2019	Karadeniz, G.	Algılanan Örgütsel Destek ve İşin Anlamlılığının Performans Üzerine Etkisinde İşte Kendini Yetiştirmenin Rolü	Yüksek Lisans
2019	İmamoğlu, E.B.	Güçlendirici Liderlik ile Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Destek ve Bilgi Paylaşımı Davranışının Aracı Rolü: Bilişim Sektöründe Bir Çalışma	Yüksek Lisans
2019	Uysal, D.	Yapıcı Sapkın İş Yeri Davranışlarının Örgütsel Güven, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Yeterlik Açısından İncelenmesi	Yüksek Lisans
2019	Soybakıcı, B.	İşletmelerde Örgütsel Sessizlik ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişki: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2019	Gülaydın, M.	Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği	Yüksek Lisans
2019	Tangi M.E.	Hemşirelerin Örgütsel Güven Düzeyinin Örgütsel Çekicilik ve Algılanan Örgütsel Destek ile İlişkisinin Değerlendirilmesi	Yüksek Lisans
2019	Karaalioglu, Z.F.	Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü	Doktora
2019	Özakar, Ö.Ö.	Algılanan Örgütsel Destek, Psikolojik Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2020	Aydemir, U.	An Analysis of The Relationship among Perceived Organizational Support, Organizational Culture, and Intrapreneurship Behavior: Evidence from Turkish Aviation Industry	Yüksek Lisans
2020	Baş, M.	Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İşe Adanmışlığın Aracılık Rolü: Erzincan'daki Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama	Doktora
2020	Alici, İ.	Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sinizmin Örgütsel Performansa Olan Etkisinde Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisi	Doktora
2020	Gülkaya Anık, E.	İş Özelliği Modeli Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlanması ve Hemşirelerde Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi	Doktora
2020	Gözüm, S.	Etik Liderlik ve Örgütsel Etik Değerlerin Algılanan Örgütsel Destek ve Özdeşleşmeye Etkisi: Karşılaştırmalı Bir Çalışma	Yüksek Lisans
2020	Güler, A.	Okul Öncesi Öğretmenlerinin Algılanan Örgütsel Destek ve Öz-Yeterlik Düzeyleri ile Mesleki Benlik Saygıları Arasındaki İlişki	Yüksek Lisans
2020	Samat, L.	Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Uygulama	Yüksek Lisans
2021	Plakolli, A.	The Roles of Perceived Organizational Support, Work-Life Balance and Perceived Stress on Job Performance- A Research in Kosovo	Doktora

Kaynak: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi, 2021.

Tablo 3'te yer alan çalışmalardan Plakolli (2021) tarafından yapılan araştırmada, örgütsel destek algısı, iş yaşam dengesi ve algılanan stresin iş performansı üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Kosova'da yer alan hizmet sektöründe görev yapan 376 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada örgütsel destek algısının iş-yaşam ve yaşam-iş dengesini arttırdığını, aynı zamanda yaşam-iş çatışmasını azalttığı belirlenmiştir. Alici (2020) tarafından doktora tezi kapsamında yürütülen araştırmada algılanan örgütsel destek, örgütsel sinizm, örgütsel performans ve psikolojik sermaye kavramları ile birlikte ele alınıp incelenmiştir. 283 tersane çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin örgütsel performans ve

psikolojik sermayeyi anlamlı ve pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Aynı zamanda çalışma kapsamında psikolojik sermayenin algılanan örgütsel destek ile örgütsel performans arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisinin olduğu da ortaya konulmuştur.

Baş (2020) çalışanların örgütsel destek algıları ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide işe adanmışlığın aracı rolünü belirlemek için yürüttüğü doktora tezi araştırması kapsamında 427 kamu çalışanına ulaşmıştır. 427 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, çalışanların örgütsel destek algısının işe adanmışlık üzerinde pozitif, işten ayrılma niyeti üzerinde ise negatif bir etkiye sahip olduğu; ayrıca işe adanmışlığın örgütsel destek algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolüne sahip olduğu belirlenmiştir. Bir başka çalışmada, Uysal (2019) algılanan örgütsel desteği iş yerinde sergilenen sapkın davranışlar (yapıcı ve yenilikçi) ve işyeri güven algısı ile birlikte ele alarak incelemiştir. Yüksek lisans tez araştırması kapsamında yapılandırılan çalışmada 301 banka çalışanından elde edilen veriler doğrultusunda incelenen değişkenler arasında ilişkiler tespit edilmiştir. Algılanan örgütsel desteğin işyerinde yapıcı sapkın davranışlar üzerinde etkili olduğu, bu ilişkide örgütsel güven algısının ılımlatıcı (düzenleyici) rolünün olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir çalışmada, Kaya (2012) konaklama işletmelerine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiş, otel işletmelerinde farklı pozisyonlarda çalışan işgörenlerin algılanan örgütsel destek seviyeleri ile kariyer tatminlerinin, işten ayrılma niyetine olan etkisini belirlemeye çalışmıştır. Yüksek lisans tezi kapsamında yapılan araştırmaya toplam 211 otel çalışanı katılmış ve elde edilen sonuçlara göre algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasında ilişki tespit edilmiştir. Yine, örgütsel destek algısı ve iş tatmininin çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Bozkurt (2007) tarafından yüksek lisans tezi çalışması kapsamında yapılan araştırmada ise gemiadamlarının demografik özellikleri (yaş, milliyet, doğum yeri, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi vb.) ile örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkileri keşfetmek amaçlanmıştır. 200 gemiadamlarının katılımı ile gerçekleştirilen çalışma sonucunda incelenen demografik ve kişisel özelliklerin gemiadamlarının örgütsel bağlılıkları, örgütsel vatandaşlıkları ve örgütsel destek algıları üzerinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Çalışma kapsamında, algılanan örgütsel destek ile ilgili uluslararası literatürde bir tarama gerçekleştirilmiştir. Yalnızca Web of Science veri tabanında yönetim ile doğrudan veya dolaylı surette bağlantılı olan toplam 3410 (17.10.2021) çalışmanın yer aldığı; bu

çalışmalardan 506 tanesinin başlığında kavramın doğrudan kullanıldığı görülmüştür. Bu çalışmalardan bazılarında çalışmanın bu bölümünde yer verilmiştir.

Duan ve arkadaşları (2020), çalışanların yaratıcılığına katkıda bulunan faktörlerden kişisel çağrı ile çalışanın yaratıcılığı arasındaki ilişkiyi tespit etmek ve aynı zamanda algılanan örgütsel destek, kişisel çağrı ve çalışanın yaratıcılığı arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla bir araştırma yürütmüşlerdir. 68 farklı işletmeden 410 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda algılanan örgütsel destek, kişisel çağrı ve çalışanın yaratıcılığı arasında pozitif yönde önemli ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Algılanan örgütsel destek ve kişisel çağrının çalışanın yaratıcılığına önemli ölçüde katkı sağladığı da ortaya çıkarılmıştır. Bir başka çalışmada, Ding ve diğerleri (2020) öz değerlendirme ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeyi ve öz değerlendirme ile iş performansı, özellikle de görev performansı ve çalışanların yenilikçi davranışı arasındaki ilişkilerde güçlü yönlerin kullanımı için algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünü ortaya çıkarmayı hedeflemişlerdir. Çin’de farklı işletmelerde görev yapan 157 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, öz değerlemenin yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda güçlü yönlerin kullanımı için gösterilen algılanan örgütsel desteğin öz değerlendirme ile görev performansı ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkilerde aracı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Srivastava ve Agrawal (2020) yürüttükleri çalışmada, çalışanların değişime direnç gösterme sürecinde işten ayrılma niyetlerini keşfetmeyi ve değişime direniş ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı etkisini ve algılanan örgütsel desteğin düzenleyici etkisini belirlemeye çalışmışlardır. 410 çalışandan elde edilen veriler doğrultusunda değişime karşı direncin genellikle çalışanların gelecekte gönüllü işten ayrılma niyetinin bir öncülü olduğunu ortaya koymuştur. Değişime direnme ve işten ayrılma niyetine ilişkin bu ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi olduğu, bununla birlikte çalışmada, algılanan örgütsel desteğin düzenleyici bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bhatnagar ve Aggarwa (2020) tarafından yapılan çalışmada çevreye yönelik algılanan örgütsel destek ile çalışan çıktıları (çalışan-eko girişimleri, psikolojik sermaye ve işe yabancılaşma) arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılmış; ayrıca bu ilişkide anlamlı işin, aracılık rolünü ortaya koymak hedeflenmiştir. Hindistan’da farklı sektörlerde çalışan 330 personelin katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda çevreye yönelik algılanan örgütsel desteğin çalışan çıktılarında eko girişimcilik ve psikolojik sermaye ile pozitif yönlü, işe yabancılaşma ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda

tüm bu ilişkilerde anlamlı işin aracılık etkisi bulunmaktadır. Zeng ve diğerleri (2020) ise, algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolünü belirlemek ve bu ilişkilerde duygusal özyeterliğin düzenleyici etkisini tespit etmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Çin’de görev yapan 784 polis memuru çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında anlamlı olumsuz bir ilişki bulunduğu; iş tatmininin bu ilişkide kısmi aracılık etkisi olduğu belirlenmiştir.

Hameed ve diğerleri (2019) algılanan örgütsel desteğin ılımlaştırıcı etkisi üzerinde durmuşlar ve kurumsal sosyal sorumluluk ile çalışanın çevreye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkide örgütsel gururun aracılık etkisi ve kurumsal sosyal sorumluluk ile örgütsel gurur arasında algılanan örgütsel desteğin düzenleyici etkisini belirlemeye çalışmışlardır. Pakistanda yer alan konaklama işletmelerinden 324 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen çalışma sonucunda, kurumsal sosyal sorumluluğun örgütsel gurur üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu ve çalışanların örgütsel destek algılarının yüksek olmasının kurumsal sosyal sorumluluk ile örgütsel gurur arasındaki ilişkiyi güçlendirdiği belirlenmiştir. Farklı bir çalışma kapsamında Li ve diğerleri (2019) otel çalışanlarının yapay zekâ ve robotik farkındalıklarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini belirlemeye ve örgütsel destek algısının ılımlaştırıcı etkisini ortaya çıkarmaya çalışmışlardır. 468 tam zamanlı otel çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada, algılanan örgütsel desteğin rekabetçi psikolojik iklim ile birlikte bu ilişkide düzenleyici bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle, örgütsel destek algısı çalışanların yapay zekâ farkındalığı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi zayıflatmaktadır. Ahmad ve Zafar (2018) tarafından yapılan çalışmada ise psikolojik sözleşme yükümlülüklerinin yerine getirilmesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel destek algısının aracılık etkisini belirlemek amaçlanmıştır. 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden toplam 418 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada, psikolojik sözleşmenin yerine getirilmesinin hem algılanan örgütsel destek hem de örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca algılanan örgütsel desteğin söz konusu ilişkide kısmi aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir.

3.6. TURİZM/OTELCİLİK ALANINDAKİ MEVCUT DURUM

Algılanan örgütsel destek, çalışanların bağlı oldukları kuruluşlara yönelik vermiş oldukları emeklerin karşılığında kendilerine ne derece önem verildiği ile ilgili zihinlerinde oluşan algı olarak da tanımlanabilmektedir (Loi vd., 2006: 102). Algılanan

örgütsel desteğin çalışan ile örgüt arasında gerçekleşen bir değişim olduğuna ve bu ilişkide örgütün çalışanına karşı gösterdiği bağlılığın örgüt tarafından desteklendiği duygusunu beslediğine inanılmaktadır (Ahmed ve Nawaz, 2015: 868). Sosyal değişim teorisi kapsamında incelendiği takdirde, insan kaynakları uygulamaları aracılığıyla kendilerine sağlanan fayda ve fırsatları gördükleri zaman örgüt çalışanları, performanslarını sürekli artırarak örgüte olan borçlarını ödeme eğilimi göstermektedirler. Bir diğer ifadeyle, çalışanlar işverenlerinin bireysel olarak kendilerine olan bağlılığına dayalı tutum ve davranışları hakkında bilgi sahibi olarak örgütleriyle olan değişim ilişkilerinde bir denge arama çabası içerisine girmektedirler. Çalışanın yeterli ölçüde örgütsel destek görmesi, o çalışanın işyerinde üstün bir performans sergilemesine imkân sağlamaktadır (Karatepe, 2012a: 736) ki bu durum özellikle otel işletmeleri gibi hizmet üreten işletmeler için son derece önemlidir. Bunun nedeni ise hizmet üreten işletmelerde çalışanların hizmetin kendisi olarak görülmesi görüşüdür.

Algılanan örgütsel destek turizm/otelcilik alanyazınında da yoğun olarak araştırılmış bir konudur. Aynı zamanda örgütsel destek algısı, turizm işletmelerinde çalışanların performans ve motivasyonları üzerinde de belirleyici etkiye sahiptir. Otel işletmeleri iş performansını artırmak için çalışanları sürekli bir biçimde eğitime tabi tutmaktadırlar. Buna ek olarak, işletmeler müşterilerin sorunları çözmesine yardımcı olmak, iş arkadaşlarıyla iş birliği yapmak, beklenmedik olayları önlemek gibi normal iş işlevlerinin ötesinde belirli davranışları teşvik etmektedirler. Başka bir deyişle, otel çalışanlarının sadece görevlerini yerine getirmekle kalmaması, aynı zamanda otele ve başkalarına karşı kendi yükümlülüklerinin ötesine geçerek hareket etmeleri gerekmektedir (Chiang ve Hsieh, 2012: 180). Ancak, işletmelerin çalışanlarından beklentilerinin çok çeşitli olması, bu beklentilerin çalışan tarafından da kabul edildiği anlamı taşımaz. Genel olarak turizm işletmelerinde özellikle de otel işletmelerinde işgören devir hızının yüksek olması, bir bakıma bu beklentiler ile de ilgili olabilmektedir. Çalışanların kendilerinden beklenen performans karşılığında ücretleri ile ilgili artış beklentileri çoğu zaman karşılanamaz. Bu durumda ise işletmeler finansal olmayan kaynaklar aracılığıyla çalışanlarını örgüt içerisinde tutma çabası gösterirler (Jolly vd., 2021: 2). İşletmelerin finansal olmayan kaynakları ile ilgili özellikle üzerinde durulan hususlardan bir tanesi çalışarlarda olumlu örgütsel destek algısı oluşturmaktır. Cho ve diğerleri (2009) konaklama işletmelerindeki işgörenlerin işten ayrılma ve işte kalma niyetlerini ortaya koymaya yönelik yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel destek ve

örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini azalttığını, aynı zamanda algılanan örgütsel desteğin kalma niyeti üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu belirlemişlerdir. Karatepe (2011) Ankara’da yer alan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanların katılımı ile gerçekleştirdiği çalışmada, otel çalışanlarının “müşteri daima haklıdır” ilkesi ile hareket etmeleri ve bu bağlamda genellikle tükenmişlik ile sonuçlanan duygusal ahenksizlik yaşadıkları belirlenmiştir. Çalışma kapsamında algılanan örgütsel desteğin duygusal ahenksizliğin etkisini azalttığı belirlenmiştir. Kestek (2016) beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel destek algısı ile örgütsel güven algısı arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmaya göre, otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel destek algısı ile örgütsel güven algısı arasında olumlu yönde bir ilişkinin mevcut olduğu, yani çalışanların örgütsel destek algılarının artmasının onların örgütlerine karşı duymuş oldukları güveni de yükselttiği bulgulanmıştır. Wang ve diğerleri (2020) ise, otel işletmesi çalışanlarının duygusal iyi olma hallerinin önemli olduğunu ifade etmişler ve yaptıkları çalışma kapsamında çalışanların algılanan örgütsel hata toleransının algılanan örgütsel destek ve örgüt temelli benlik saygısı aracılığı ile psikolojik iyi olma hallerini pozitif yönde etkilediğini ortaya çıkarmışlardır. Çok çeşitli bireysel ve örgütsel çıktılara zemin hazırlayan algılanan örgütsel destek kavramı aynı zamanda çalışanların yenilikçilik ve yaratıcılıkları üzerinde etkisi olan bir kavramdır. Nitekim erken dönem araştırmalarından bir tanesinde Eisenberger ve diğerleri (1990) algılanan örgütsel desteği çalışanın işe bağlılığı ve yenilikçiliği ile birlikte ele alıp incelemişlerdir. Yaptıkları çalışmada araştırmacılar, çalışanların örgütsel destek algısının yenilikçilikleri arasında olumlu bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Bu çalışmayı destekler nitelikte olan diğer bir çalışmada, Janssen (2005) algılanan örgütsel desteğin çalışanın yenilikçiliğine olumlu yönde etki ettiğini, çalışanların iş ortamı üzerinde etkili olduğu düşüncesi ile daha yenilikçi davranışlar sergilediklerini ortaya koymuştur. Abid ve diğerleri (2015) yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışına etki ettiğini; ancak bu etkinin özellikle çalışanların zindelik ve öğrenme hissi yaşadıkları pozitif psikolojik bir durum olan iş yerinde gelişim aracılığı ile gerçekleştiğini ifade etmişlerdir. Altunoğlu ve Gürel (2015) algılanan örgütsel desteğin örgütün yenilikçiliğine olumlu yönde etki ettiğini ortaya koymuşlardır. Eröz ve Şittak (2019) tarafından yürütülen çalışmada ise algılanan örgütsel destek ile yenilikçi iş davranışı arasında olumlu yönde bir ilişkinin var olduğu belirtilmiştir. Akgunduz ve arkadaşları (2018) otel çalışanlarının örgütsel destek algılarının yaratıcılıkları üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu ayrıca, yüksek örgütsel

destek algısı olan çalışanların işlerini daha anlamlı bulduklarını ortaya koymuşlardır. Nazir ve diğerleri (2019) ise, örgütsel adaletin yanı sıra algılanan örgütsel desteğin çalışanların işyerlerindeki yenilikçi davranışları üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Turizm/ otelcilik alanı ile ilgili olan çalışmalardan bazılarının sonuçları yukarıda detaylı bir biçimde sunulmuştur. Konuya ilişkin ulaşılan çalışmalar liste halinde Ek 1’de yer almaktadır. Özetle, algılanan örgütsel desteğin örgüt açısından faydalı olan çok çeşitli örgütsel çıktılara zemin hazırlayan bir olgu olduğu düşünülmektedir. Turizm/otelcilik alanına ilişkin yapılan çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin iş tatmini (Wen vd., 2019; Aslan, 2020); iş performansı (Karatepe, 2012a; Chiang ve Hsieh, 2012; Karatepe ve Aga, 2016); işten ayrılma niyeti (Karatepe ve Vatankhah, 2014; Gök vd., 2017), bireysel ve örgütsel yaratıcılık (Akgunduz vd., 2018; Duan vd., 2020; Hameed vd., 2021) gibi konular ile birlikte incelendiği görülmektedir. Algılanan örgütsel destek gibi çeşitli örgütsel çıktılar ile ilgili bir diğer kavram yenilikçi iş davranışıdır. 21. yüzyılda tüm sektörlerde özellikle de turizm endüstrisinde fark yaratmanın yolu çalışan özelliklerinden azami ölçüde faydalanmaktan geçmektedir. Çalışanların yenilikçi iş davranışlarının ortaya çıkarılması aracılığıyla işletmelerin rekabet ettikleri pazarlarda varlıklarını sürdürebilmelerinin ve hatta pazardan kendilerine düşen paydan daha fazlasını alabilmelerinin mümkün olabildiği öngörülebilir bir durumdur. Takip eden kısımda tez araştırmasının odağını oluşturan konulardan yenilikçi iş davranışı ile ilgili kavramsal incelemeye yer verilmiştir.

4. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI

Geleceğin iş yaşamında yaratıcılığın ve yenilikçiliğin önemli bir yer edineceği, içinde bulunduğumuz zaman diliminde yer alan birtakım işlerin gelecek yirmi yıl içerisinde varlıklarını sürdüremeyecekleri ve hatta günümüz için mümkün görülmeyen, hayal dahi edilemeyen işlerin de gelecekte ortaya çıkacağı öngörülmektedir. Hemen hemen her mesleğin geleceği açısından durağanlık göstermeyen sürekli olarak değişen durumlara hazırlıklı olmanın bir gerekliliği olarak yenilikçi yaklaşımın benimsenmesi önem arz etmektedir. Özellikle 21. yüzyıla özgü karmaşık problem çözme, eleştirel düşünme, merak ve hayal kurma gibi yeteneklerin iş yaşamında meydana gelecek yeni taleplere cevap verilebilmesi açısından işyerlerinde bu tür yeteneklere sahip çalışanlara veya insan kaynağının yeteneklerinin bu doğrultuda geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır (Eskelinen ve Kanervo, 2019: 696). Yaratıcılık ve yenilikçilik kavramları

ile doğrudan ilişkili olan yenilikçi iş davranışı işletmeler açısından kritiktir. Dolayısıyla çalışmanın bu bölümünde tez değişkenleri kapsamında incelenen yenilikçi iş davranışı ile ilgili hususlara yer verilmiştir. Yenilikçi iş davranışının teorik temelleri, tanımı ve önemi, yenilikçi iş davranışı süreci, yenilikçi iş davranışının boyutları, konu ile ilgili çalışmalar ve turizm/ otelcilik alındaki mevcut durum sırasıyla ele alınıp incelenmiştir.

4.1. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ TEORİK TEMELLERİ

Yenilikçi iş davranışı; Schumpeter'in (1912) İktisadi Gelişim Teorisi adlı kitabında "yenilik" kavramından bahsetmesi ile temel bulmuş bir kavramdır. 1880'li yılların sonlarından itibaren alışılmışın dışında herhangi bir şeyi tanımlamak amacıyla kullanılan yenilik kavramı, bahsi geçen çalışma ile birlikte ilk kez işletmecilik alanyazınına dâhil olmuştur. Yenilikçilik kavramı ile ilgili yapılan çalışmaların ana hatları itibarıyla iki farklı koldan hareket ettikleri; bunlardan ilkinin bireysel yenilikçilik, ikincisinin ise örgütsel girişimcilik kanadında yer aldığı gözlemlenmektedir. Bireysel yenilikçiliğin ilham kaynağı olarak ise, sıklıkla Schumpeter'in (1934) katkılarından söz edilmektedir (Hagedoorn, 1996: 883). Schumpeter'in (1934) yenilikçilik anlayışı içerisinde tüketici tercihlerinin hali hazırda belirli olduğu ve bu tür tercihlerin aniden değişmeyeceği; bir diğer ifadeyle, tüketicilerin ekonomik davranış değişimlerinin nedeni olamayacağı görüşü yer almaktadır. Ayrıca ekonomik gelişme sürecinde tüketicilerin pasif bir rol oynadıkları fikri de Schumpeter'in görüşleri arasındadır (Śledzik, 2013: 90).

Schumpeter (1934), kâr amacı güden herkesin yenilik yapması gerektiğini iddia etmektedir. Schumpeter'e göre yenilik, "ekonomik yapıyı sürekli olarak içeriden değiştiren, eskisini durmadan yok eden, durmadan yenisini yaratan bir endüstriyel mutasyon sürecidir" (Schumpeter,1934'ten akt. Śledzik, 2013: 90). Schumpeter'e (1934) göre yenilik süreci dört boyutlu bir yapıya sahiptir. Bu boyutlar; buluş, yenilik, yayılma (difüzyon) ve taklit olarak adlandırılmaktadır. Daha sonrasında araştırmacı dinamik girişimciliği, bu boyutlar ve aralarındaki ilişkiyi keşfetmeye yönelik yaptığı analizlerin merkezinde konumlandırmaktadır. Schumpeter'in (1934) yenilik teorisinin odağında, bilim insanlarının ve mucitlerin keşiflerine yön veren girişimcilerin olasılık olarak gördükleri durumlar ve gerçekleştirdikleri aktiviteler yer almaktadır. Bu durum yatırım, gelişme ve istihdam için yeni fırsatların doğmasına imkân sağlamaktadır. Schumpeter'in analizinde, buluş aşaması veya temel yeniliğin etkisi daha azdır; difüzyon ve taklit sürecinin ekonominin durumu üzerinde çok daha fazla etkisi vardır (Drejer, 2004: 556). Schumpeter'in yenilik kavramı ve kavramın boyutlarını açıklamak amacıyla özellikle

girişimcilik düzlemini kullandığı gözlemlenmektedir. Girişimcinin tanımını yaparken, yeni ürün geliştirme, yeni fikirler üretme, yeni süreçler oluşturma gibi faaliyetler aracılığı ile *yeni örgütsel bileşenler yaratarak süregelen iktisadi düzeni ortadan kaldıran* kişi ifadesi kullanılmaktadır. Bu bağlamda yeniliğin, yaratıcı yıkımın sonucu olarak meydana geldiği vurgulanmaktadır (Duran ve Saraçoğlu, 2009: 59).

20. yüzyılın ilk yarısı için döneminin en büyük ekonomisti olarak görülen Schumpeter (Śledzik, 2013: 89) yeniliği beş farklı şekilde ele almıştır. Bunlar; ürün yeniliği, üretim tekniği yeniliği, yeni bir pazar, yeni hammadde ve sektörde faaliyet gösterecek yeni bir örgütün kurulmasıdır (Kocabacak ve Ertürk, 2013: 5). Schumpeter'in girişimcilik ve yenilik anlayışı, aynı zamanda bir başka önemli ekonomist ve bilim adamı olan Peter Drucker'ın yenilik ve girişimcilik anlayışını da şekillendirmiş; babasının yakın bir arkadaşı olan Schumpeter'in yenilik ve girişimcilik ile ilgili öngörüsü Drucker'ın konu ile ilgili idrakını ve farkındalığını geliştirmiştir (Wikipedia, 2020). Drucker (1985) yenilik kavramı ile ilgili görüşlerini “yenilik ve girişimcilik” adlı kitabında dile getirmektedir. Drucker (1985) iş ile ilgili sorunların, tutarsızlıkların, süreksizliklerin ve aynı zamanda ortaya çıkan yeni trendlerin, yeni fikirleri tetiklediğini ifade etmektedir. Drucker'a (1985) göre, yenilik girişimcilik için bir araçtır. Bu araç aracılığı ile var olan kaynaklar yeni bir kapasite ile donatılarak, servet yaratmak amacıyla kullanılmaktadır. Drucker (1985) yeniliğin gerçekten kaynak yarattığını; doğada kaynak olarak adlandırılan şeylerin esasında insanın o kaynağı hangi amaçla kullanılacağını bulana kadar kaynak olarak görülemeyeceğini vurgulamaktadır (Drucker, 1985: 30).

Drucker işletmelere fırsatın ne olduğu ve nasıl yakalanabileceğine dair öngörü oluşturabilmeleri adına önemli katkılarda bulunmuştur. Drucker sıklıkla “yarın bir fırsattır” ifadesini kullanmış ve işletmelerin yeniliği anlamadıkları sürece işletmecilik teorisini de anlamamış sayılacaklarını ifade etmiştir. Drucker'ın işletmeler ile yeniliği tartışırken başlangıç noktası olarak kullandığı dört önemli soru bulunmaktadır. Bunlar (Edersheim, 2007: 4):

1. Yeniliğe yer açmak için terk etmeniz gereken ne tür temel varsayımlarınız bulunmaktadır?
2. Sistematik bir biçimde fırsat arayışı içerisinde misiniz?
3. Fikirleri pratik çözümlere dönüştürebilmek için kontrollü bir süreç kullanıyor musunuz?

4. Yenilik stratejiniz ile işletme stratejiniz uyumlu bir biçimde çalışıyor mu?

Drucker'a (1954: 39) göre işletmeciliğin tek ve geçerli amacı müşteri yaratmaktır. Bu doğrultuda, herhangi bir işletmenin pazarlama ve yenilik olmak üzere iki temel fonksiyonu bulunmaktadır. 1990'lı yılların başlarından itibaren rekabetçi ortamda üstünlük sağlamak ve korumak için işletmelerin yenilikçi olmaları gerekliliği medya ve akademisyenler tarafından sıklıkla dile getirilmeye başlanmıştır (Johannessen vd., 2001: 20). Jacobson (1992: 789) bilgi üretiminde sürekli meydana gelen değişimlerin neticesi olarak yeni dengesiz durumların ortaya çıktığını ve buna bağlı olarak yeni kazanç vadeden fırsatların meydana geldiğini iddia etmektedir. Araştırmacı ayrıca yeniliğin aracılık ettiği üstün teknolojik gelişmelerin müşteri talebinde dalgalanmaların yaşanmasına ve küresel çapta bir rekabet zemininin oluşmasına sebebiyet verdiğini de ifade etmektedir.

Yenilik ile yakından ilişkili olan bir diğer kavram yaratıcılıktır. Her ne kadar yenilik ve yaratıcılık benzer kavramlar olarak ele alınsa da literatürde kabul gören yaklaşım, yaratıcılığın, yeni ve yararlı fikirlerin üretilmesi; yeniliğin ise, yaratıcı fikirlerin herhangi bir organizasyon içerisinde başarılı bir biçimde hayata geçirilmesidir. Bu açıdan ele alındığında yaratıcılığın bireysel, yeniliğin ise örgütsel seviyede incelenmesi gereken kavramlar olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Oldham ve Cummings, 1996: 607). Esasında yeniliğin başlangıç noktasını yaratıcılık oluşturmaktadır. Örgüt yaratıcı fikirleri işleyerek yeni ürünler ve süreçler geliştirmektedir. Dolayısıyla, yenilik sürecine yön veren yaratıcı ve özgün fikirlerdir (Demirci, 2012: 9). Karşılaşılan sorunlara yeni çözüm yolları geliştirebilme ve durum ile ilgili bilgi edinme süreci olarak tanımlanan yaratıcılık (Tennyson ve Breuer, 2002: 651), bu yeteneğe sahip olan bireylerde diğer insanlardan farklı olarak fark edilemeyen görme veya kavrama yetisine sahip olmalarını sağlamaktadır. Bu bağlamda yaratıcı insanlar, meydana gelen sorunların çözümünde kimsenin aklına gelmeyecek çözüm yollarını fark edebilmekte ve sorunun çözümünü kolaylaştırarak problemi farklı bir noktaya taşıyabilmektedirler. Aynı zamanda yaratıcı insanların yeni, belirsiz, kötü tanımlanmış problemlerle uğraşmaları gerektiği gerçeği göz önüne alındığında, güçlü bir başarı güdüsüne sahip olma eğilimleri vardır (Mumford, 2000: 317).

Yaratıcılığın işletmeler açısından oldukça değerli olduğu bilinen bir gerçektir. Bu sayede işletmelerin yeni bir ürün geliştirmeleri, yeni hizmetler üretmeleri ve yeni süreçler meydana getirmeleri mümkün olmaktadır. Bir diğer ifade ile bireysel veya takım olarak

yaratıcı fikirlerin geliştirilmesi yeni bir ürün veya yeni bir süreç ile sonuçlanabilmektedir (Amabile vd., 1996: 1154). Günümüz işletmecilik anlayışı içerisinde işletmelerin hedeflerine ulaşmaları yalnızca işletme sahiplerinin ve yöneticilerin çabalarına bağlı değildir. Aynı zamanda işletmenin sahip olduğu tüm insan kaynağının kabiliyet ve yaratıcılıklarının sürece dâhil edilmesini gerekli kılmaktadır. İşletmeler, kıyasıya rekabetin olduğu piyasada tüm çalışanlarının yaratıcılıklarını kullanmalarına zemin hazırlayan uygulamalar ile ön plana çıkarak gelişim gösterebilmektedir. Aksi takdirde, çalışanların yaratıcılıklarından istifade edemeyip yok olmaya mahkûm olacaklardır (Çetin vd., 2001: 279). Bu bağlamda, Davis ve Moe (1997: 338) yenilik ve yaratıcılığın faydalarını birey, işletme ve müşteri açısından değerlendirme altına almışlardır. Çalışmada ilk olarak, yaratıcılığın bir sonucu olarak ortaya çıkan yenilikçilik suretiyle istihdam alanları ve olanaklarında artış meydana gelmesi, bireylerin yaratıcı takımlarda enerji seviyelerinin artması ve iş tatmin düzeylerinin artması yaratıcılığın ve yenilikçiliğin bireysel faydaları arasında gösterilmiştir. Yenilik ve yaratıcılığın değer gördüğü ve benimsendiği iş ortamlarının işletmelere rekabet avantajı sağladığı, karlılık oranları ve işletmenin gelirinde artış meydana geldiği ve daha üretken oldukları işletmeye olan faydaları olarak sıralanmıştır. Son olarak yenilik ve yaratıcılığın itibar gördüğü işletmelerin uygulamaları müşterilerin talep ve beklentilerinin göz önünde bulundurulmasına ve bu sayede hizmet veya üründen kaynaklı memnuniyet düzeylerinde artışa imkân sağladığı belirlenmiştir. Bu durum da müşterinin işletmeye olan bağlılığını yükseltmektedir.

Yenilikçi iş davranışı genel itibariyle sosyal değişim teorisini temel almaktadır. Sosyal değişim teorisine göre çalışanların işyerlerinde iki tür mübadele gerçekleştirdikleri varsayılmaktadır. Bunlardan ilki ekonomik mübadele, diğeri ise sosyal mübadeledir. Ekonomik değişim, istihdam ve takas edilen ürünün (işgücü) niteliği ile ilgilidir. Ekonomik değişimde, istihdam koşulları ve mübadele edilen şeyin tam niteliği hesaplanmış esaslara göre belirlenmekte ve bu değişimde tasarlanmış resmi bir işlem sözleşmesi bulunmaktadır. Ekonomik mübadeleden farklı olarak sosyal değişimde söz konusu olan insan ilişkileridir. Sosyal mübadelede geleceğe dönük belirsiz yükümlülükler mevcuttur. Ancak mübadele tarafları katkılarının gelecekteki getirisinin niteliğini bilmemelerine rağmen, uzun vadede yükümlülüklerin adil bir şekilde yerine getirileceğine inanmaktadırlar. Yenilikçi iş davranışı gibi isteğe bağlı davranışlarda sosyal değişim, çalışanları ekonomik değişime göre daha fazla harekete geçirmektedir.

Özellikle işverenlerle kurulan ilişkilerin ekonomik değişiminin ötesine geçmesi ve çalışanların çabalarının karşılığında adil bir şekilde ödüllendirilmeleri, sözleşme ile belirlenen iş görevlerinin yanı sıra yenilikçi davranışlar sergilenmesine imkân sağlamaktadır (Janssen, 2000: 289-290). Yenilikçi iş davranışının bağlantılı olduğu bir diğer teori ise kendi kaderini tayin etme teorisidir (öz-belirleme teorisi, self-determination theory). Kendi kaderini tayin etme teorisi (Ryan ve Deci, 2000), motivasyonun sadece niceliğini değil, aynı zamanda sürekli bir biçimde kontrollüden özerkliğe doğru olan motivasyon türlerini de farklılaştıran çok boyutlu bir motivasyon kavramsallaştırması sunmaktadır. Kendi kaderini tayin teorisine göre çalışan, ilgi ve tercihi dışında dışarıdan baskı olmadan işte çaba sarf etmesi durumunda özerk çalışma motivasyonuna sahip olabilir. Yüksek özerklik motivasyonuna sahip olan çalışanların kimlikleri, kişisel ilgi alanları ve değerleri ile işle ilgili faaliyetleri arasında bir uyum vardır. Kendi kaderini tayin teorisine göre bireylerin kendini geliştirme ve psikolojik olarak iyi olma hali yaşamaları için biyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarının olduğunu varsaymaktadır. Bunlar, yeterlilik ihtiyacı, özerklik ihtiyacı ve ait olma ihtiyacıdır. Bu ihtiyaçların karşılanması halinde ise çalışanın performansı nitelik ve nicelik açısından artmaktadır (Wang vd., 2021: 184). Aynı zamanda bu durum çalışanların üretkenliği üzerinde de etkilidir. Ayrıca, rollerinin öngörülen gereklerini yerine getiren çalışanların, değişimle daha etkin bir şekilde başa çıktıkları ve proaktif ve yenilikçi iş davranışları sergileme olasılıklarının daha yüksek olduğu düşünülmektedir (Devloo vd., 2015; Manganeli vd., 2018).

Bahsi geçen tüm çalışmalardan yola çıkarak, yenilikçi iş davranışının yenilikçilik ve yaratıcılığın bir uzantısı olduğu; sosyal değişim ve kendi kaderini tayin teorilerini temel aldığı ifade edilebilir.

4.2. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ TANIMI VE ÖNEMİ

İşletmecilik anlayışında yaşanan değişimlerin neticesinde, “yenilikçilik” ve “örgütsel değişim” gibi farklı kavramların sınırları gitgide belirsizleşmeye başlamış; tanım ve kapsam açısından birbirinden farklı olan bu kavramlar bir diğerinin yerine kullanılmaya başlanmıştır. Süreç içerisinde bir taraftan işletmecilik alanında başarılı görülen iş adamları ile işletmelerin varlıklarını garanti eden yasa yapıcılar işletmelerin rekabet ortamında başarılı olabilmeleri için yenilikçi yönlerini ortaya çıkarmaları için telkinlerde bulunmakta, diğer taraftan alanda ün sahibi otoriteler işletmelere bu durumu ne şekilde yönetebileceklerine dair tavsiyeler vermektedirler (King ve Anderson, 2002: 2). Organizasyonel açıdan yenilik, işletmelerin birleşmesi veya bilginin satın alınması

suretiyle gelişebileceği gibi, çalışanların bireysel gayretleri sonucunda da elde edilebilmektedir (Zontek, 2016: 56). İşletmecilik anlayışı içerisinde kritik öneme sahip olan yenilikçiliğin gerekliliklerinden olan yeni ürün, hizmet veya süreç geliştirebilme yeteneği işletmeler açısından önemli görülen ve dikkatle yönetilmesi gereken bir durumdur (De Jong ve Den Hartog, 2010: 23). Söz konusu durumun organizasyonlara yansımaya şekli ise yenilikçi çalışanların günün gerektirdiği yenilikçilik faaliyetlerini yerine getirmede en etkili araçlar olarak algılanmasına yol açmıştır. Bu bağlamda örgütler özellikle insan kaynakları departmanları aracılığıyla çalışanların yenilikçi yönlerini ortaya çıkarmaya yönelik uygulamalar gerçekleştirmektedirler. Bu uygulamaların çalışanların bilgi ve yeteneklerinden çok onların yenilikçi iş davranışları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir (Paauwe ve Boselie, 2005: 80).

Günümüzde yenilikçi iş davranışı; fikir üretme, üretilen fikirlere destekçi bulma ve bu fikirlerin uygulanmasına yardım etmeyi içeren çeşitli davranışları kapsayan bir süreç olarak görülmektedir (De Jong ve Den Hartog, 2010: 23). İşletmelerin ayakta kalmaları ve etkinliklerini artırabilmeleri açısından değerlendirildiği takdirde, çalışanların yenilikçi iş davranışları önemli hale gelmektedir. Yapılan araştırmalar, bireysel yenilikçiliğin, işletmelerin performansını artırdığını ve örgütsel çapta başarıya ulaşmayı kolaylaştırdığını ortaya çıkarmıştır (Prieto ve Pilar Perez-Santana, 2014; Örnek ve Ayas, 2015; Shanker vd., 2017). Yidong ve Xinxin (2013: 441) yenilikçi iş davranışının daha fazla yaratıcılık gerektirdiğini dolayısıyla örgütlerin yenilikçiliklerine, etkinliklerine, gelişimlerine ve varlıklarını sürdürmelerine katkı sağladığını ifade etmektedirler. Janssen (2005) kavramın oldukça karmaşık bir iş davranışı olduğunu, örgütlerin performanslarını geliştirmeyi hedefleyen grup veya örgüt çapında yeni fikirlerin üretilmesi, teşvik edilmesi ve uygulanmasını içeren bu sürecin dikkatli bir şekilde yönetilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Contreras ve diğerleri (2017: 10) ise, yenilikçi iş davranışının bireysel ve kasıtlı bir davranış olduğunu, bu davranışın yeni ve işletme açısından faydalı fikirlerin, süreçlerin, prosedürlerin ve ürünlerin üretilmesine katkı sağladığını ifade etmektedirler. Bu bağlamda öncelikli olarak yenilikçi iş davranışının tanımlarının ele alınması ve örgütler açısından hayati öneme sahip bu kavramın öneminin ortaya konulması gerekmektedir.

Literatürde farklı araştırmacılar tarafından yapılan çeşitli tanımlar mevcuttur. Kanter (1988a: 512), yenilikçi davranışı bireyin bir problemi tanımlaması ve o problemin çözümüne yönelik yeni veya farklı fikirler ve çözüm önerileri üretmesi, o fikre yönelik

destek kazanması ve örgütün lehine kullanılabilen uygulanabilir prototipler veya modeller üretmesini kapsayan çok aşamalı bir süreç olarak tanımlanmaktadır. West ve Farr (1989) yenilikçi iş davranışını; örgüt lehine faydalı olabilecek bir yeniliğin geliştirilmesi, tanıtımı ve kullanımına yönelik tüm bireysel faaliyetler olarak tanımlamışlardır. Janssen'a (2003: 348) göre yenilikçi iş davranışı; bireysel, grup veya örgüt olarak fayda sağlanması amacıyla yeni fikirlerin üretimi, tanıtımı ve hayata geçirilmesidir. De Jong (2006: 19) yenilikçi iş davranışını, yeni ve faydalı fikirler, süreçler, ürünler ve prosedürlerin grup veya örgütün genelinde başlatılması veya başlatılması için tanıtılmasına yönelik bireysel davranışlar olarak tanımlamaktadır. Messmann ve Mulder (2012: 43) yenilikçi iş davranışını, yenilikçiliğin gelişiminde çalışanların sergiledikleri davranışların toplamı olarak tanımlamışlardır. Prieto ve Pilar Perez-Santana (2014: 189) yenilikçi iş davranışını yeni fikir, süreç ve çözümlerin tanıtımı, geliştirilmesi ve uygulanmasını içeren karmaşık bir olgu olarak tanımlamışlardır. Araştırmacılar yenilikçi iş davranışının genellikle bireysel olarak başlatılan ve geleceğe dönük faaliyetleri içeren bir davranış olduğunu ifade etmektedirler. De Spiegelaere ve diğerlerine (2016: 518) göre ise yenilikçi iş davranışı çalışanların herhangi bir yeniliğin tanıtımında veya geliştirilmesinde doğrudan veya dolaylı etkileridir. Tüm bu tanımlardan yola çıkarak yenilikçi iş davranışının örgütlerin sahip oldukları insan kaynağının yenilik ile sonuçlanan tüm bireysel çabaları olduğu ifade edilebilir. Bu durum bile başlı başına işletmeler için yenilikçi iş davranışının kritik öneme sahip bir kavram olarak algılanmasını açıklamak için yeterli olarak görülebilir.

Yenilikçi iş davranışı ile ilgili çalışmalar son zamanlarda artış göstermiştir. Kavramın, örgütlerin geleceği açısından hayati öneme sahip olması, araştırmaların da bu yöne doğru kaymasına sebebiyet vermiştir. Ancak, literatürde var olan çoğu araştırma Andrew Van de Ven'in 1986 yılına yaptığı "Central Problems in the Management of Innovation" (Yenilikçilik Yönetimde Temel Sorunlar) başlıklı araştırmayı temel almaktadır. Van den Ven'e (1986) göre örgütsel açıdan birey, yenilikçilik için gerekli ve önemli olan etmenler arasında yer alan "fikirlere geliştiren, iyileştiren ve sorgulayan" kişiler olarak tanımlanmaktadır (Ataoğlu, 2019: 20). Bu bağlamda yenilikçi iş davranışı kavramının temelinde yer alan bireyin örgüt açısından ne anlam ifade ettiğinin de altı çizilerek örgütün yaratıcılığının ve yenilikçiliğinin odağını çalışan davranışlarının oluşturduğu ve bu davranışlar ölçüsünde gerçekleşebildiği düşüncesinin ortaya çıkmasına imkân sağlamıştır.

Yenilik birbirinden bağımsız birden fazla aşamanın arka arkaya meydana gelmesinden ziyade, genelde birbirini takip etmeyen aktivitelerden oluşmaktadır. Bu durumda bireyler bu aşamaların herhangi birinde yer alabilmektedir. Bir diğer ifadeyle, yenilikçi iş davranışı örgütün tüm birimlerinde hemen hemen her seviyede gözlemlenmesi muhtemel bir durumdur. Bir kişinin işi ile ilgili yeni bir metot geliştirmesinden yeni fikirlerin üretimi için oluşturulan ekiplerde yeni prosedürlerin uygulanmasına, hatta işletmenin yeni bir ürün geliştirerek pazarında rekabetçi pozisyonunu güçlendirmesine kadar hemen hemen her birim ve her seviyede karşılaşılabilen bir durumdur (Devloo vd., 2016; Scott ve Bruce, 1994). Genel olarak, yenilikçi iş davranışı bir süreci ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu süreç ile ilgili literatürde farklı araştırmacılar tarafından geliştirilmiş çeşitli aşamaların olduğu görülmektedir. Scott ve Bruce (1994) yenilikçi iş davranışının karmaşık bir süreç içerdiğini ifade etmelerine rağmen kavramı tek boyutlu bir biçimde ele aldıkları ve sürecin aşamaları hakkında detaylı bir biçimde inceleme yapmadıkları gözlemlenmiştir. Mumford (2003) ise, Scott ve Bruce (1994) tarafından geliştirilen modelde sözü edilen yenilikçi iş davranışının fikir üretim sürecini temel aldığı çalışmada yenilikçi iş davranışının fikir üretme, fikirlere destek oluşturma ve fikrin uygulanmasına yardımcı olma ile ilgili bir dizi davranışı kapsayan bir yapıda olduğunu ifade etmektedir. Ancak daha sonra yapılan çalışmalar tek boyutlu bir yapı ile açıklanmaya çalışılan kavramın nicel açıdan ölçülmesi ile ilgili sınırlılıkların mevcut olduğunu göstermektedir (De Jong ve Den Hartog, 2008: 5). Kleysen ve Street (2001), yenilikçi iş davranışını çok boyutlu bir yapıda ölçmeye yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada ise, kavramın beş aşamalı olduğunu ileri sürmüşlerdir. Söz konusu aşamalar; fırsatların keşfi, üretkenlik, biçimsel araştırma, destekleme/savunma ve uygulama olarak adlandırılmaktadır. Araştırmacılara göre, fırsatların keşfi aşamasında fırsat olarak görülen kaynaklar değerlendirme altına alınmaktadır. Daha sonrasında fırsatlar tanımlanarak bu kaynaklar hakkında detaylı bir biçimde bilgi edinme yoluna gidilmektedir. Üretkenlik, incelenen fırsatlar ile ilgili fikirlerin üretilmesi ve sınıflandırılması aşamasıdır. Biçimsel araştırma aşamasında sınıflandırılan fikir ve çözüm yolları formüller aracılığı ile tekrar şekillendirilmektedir. Dördüncü aşama olan destek ve savunma aşamasında, sahip olunan tüm kaynaklar yeniliğin organizasyon içerisinde benimsenmesi için kullanılmaktadır. Son aşamada ise, fikirler uygulamaya dönüştürülerek pratiğe aktarılmakta ve kalıcı olması için uğraş verilmektedir. Janssen (2004) ise, yenilikçi iş davranışını üç aşamalı bir süreç olarak ele almakta ve bu aşamaları fikir üretme, fikre dayanak bulma ve fikri pratiğe dönüştürme

yani uygulama olarak adlandırmaktadır. Fikrin üretilmesi aşamasında, kişiler durum değerlendirmesi yaparak öncelikle ele alınan sorun veya durumun ortadan kaldırılmasına ilişkin yaratıcı çözümler geliştirilmektedir. Daha sonrasında yenilikçi çalışanlar, geliştirilen fikirleri veya çözüm yollarını çalışma arkadaşlarına anlatarak kendilerine destek toplarlar. Fikri pratiğe dönüştürme aşamasında ise üretilen yenilik uygulamaya konulmaktadır. Dorenbosch ve diğerleri (2005: 130) tarafından yapılan çalışmada, yenilikçi iş davranışı iki aşamalı bir biçimde ele alınmaktadır. Her ne kadar araştırmacılar yenilikçi iş davranışının yaratıcılık odaklı ve uygulama odaklı olmak üzere iki aşamalı bir süreç olduğunu ifade etseler de çalışma kapsamında yer alan model yenilikçi iş davranışının birbirleri ile bağlantılı dört boyut altında toplanmış bir dizi davranışsal faaliyetten oluştuğunu göstermektedir. Bu aşamalar sırası ile problemi/sorunu tanımlama, fikir üretme, fikrin yayılması ve fikrin hayata geçirilmesi olarak adlandırılmaktadır.

De Jong ve Den Hartog (2007: 43) yenilik ile ilgili araştırma yürüten teorisyenlerin genellikle yenilik sürecinin başlangıç ve uygulama olmak üzere iki temel aşamadan meydana geldiğini savunduklarını, ancak yenilikçi iş davranışının bireysel, grup veya organizasyon çapında yeni ve yararlı fikirler, süreçler, ürünler ve prosedürlerin başlatılması ve uygulanmasına yönelik davranışları temel aldığından çok boyutlu bir yapıda olduğunu ifade etmektedirler. Bu bağlamda De Jong ve Den Hartog (2007) liderlik tarzının çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada, yenilikçi iş davranış sürecinin dört aşamalı bir yapıda olduğunu tespit etmişlerdir. Bu aşamalar, fırsatın keşfedilmesi, fikir üretme, fikrin savunulması ve uygulama olarak adlandırılmaktadır. Benzer olarak, De Jong ve Den Hartog (2010) tarafından yenilikçi iş davranışının ölçülmesine yönelik yapılan bir diğer çalışmada yenilikçi iş davranışının dört boyutlu bir yapıda olduğu ve bu boyutların fikrin keşfedilmesi, fikir üretme, fikir şampiyonluğu ve fikrin uygulanması olarak adlandırıldıkları görülmektedir. Dolayısıyla, çalışmada kullanılan ölçeğin De Jong ve Den Hartog (2010) tarafından geliştirilen ölçek olması sebebiyle takip eden kısımda yenilikçi iş davranışının boyutları bu kapsamda açıklanmaya çalışılmıştır.

4.3. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ BOYUTLARI

Yenilikçi iş davranışı çok boyutlu bir yapıya sahiptir (Krause, 2004; Dorenbosch vd., 2005). Yenilikçi iş davranışını keşfetmek ve ölçmek adına geliştirilen modellerin bazılarında (Janssen, 2000; 2004) yenilikçi iş davranışı, fikrin üretimi, fikrin tanıtımı ve fikrin uygulanması olmak üzere üç boyut altında ele alınmaktadır. Bazılarında ise dört

boyut altında incelenmektedir. De Jong ve Den Hartog (2010) tarafından geliştirilen modelde yenilikçi iş davranışı “*fikir araştırma, fikir üretimi, fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama*” olmak üzere dört boyutlu bir biçimde ele alınmaktadır. Bu çalışmada De Jong ve Den Hartog (2010) tarafından geliştirilen model temel alındığı için yenilikçi iş davranışının sözü edilen boyutları detaylı bir biçimde incelenmiştir.

4.3.1. Fikir Araştırma

Çalışanların işyerlerinde yenilikçi bireyler olarak görülmesinde fikir araştırma süreci etkilidir. Bireylerin işlerini daha etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmeleri için yeni yollar ve yöntemler üretebilmeleri ve bilinen yaklaşımlara alternatif süreçler keşfedebilmeleri için süreç içerisinde yenilikçi davranışlar sergilemek durumunda oldukları düşünülmektedir. Genel olarak çalışanların yenilikçi davranışlarıyla ilgili kavramlar kişinin kendini veya içinde bulunduğu durumu değiştirmeye ve/veya geliştirmeye odaklanmaktadır. Bireysel çaba ile başlayan bu tür davranışlarda geleceğe yönelik faaliyetler ön plandadır (Parker vd., 2006: 636). Çalışanların bağlı oldukları organizasyonlarda daha fazla özyönetim gerektiren kariyer modelleri ve merkezîyetçi organizasyon yapılarının büyümesi, çalışanların inisiyatif kullanma ihtiyacını artırmaktadır (Campbell, 2000: 53). Bu bağlamda, ilk aşama olarak görülen fikir araştırma süreci yenilikçi iş davranışı için kritik öneme sahiptir. Herhangi bir inovasyon sürecinin başlangıcı, bir fırsatın keşfedilmesi veya bir problemin ortaya çıkması gibi şans unsuruna dayalı bir biçimde şekil almaktadır (De Jong ve Den Hartog, 2010: 24). Davranışa başlangıç oluşturan fikir araştırma aşamasında yeni veya mevcut ürünü, hizmeti veya süreci geliştirme yöntemleri veya alternatif yönlerin keşfedilmesi amaçlanmaktadır.

4.3.2. Fikir Üretimi

Fikrin tasarlanması ve yeni bir olguya dönüşmesinin ilk aşaması olan fikir araştırmayı takip eden fikir üretme aşamasında dağınık haldeki düşüncelerin bir araya getirilerek odaklanılan fikrin etrafında toplanması sağlanmaktadır. Reuvers ve diğerlerine (2008: 229) göre, fikir üretimi aşamasında örgüt lehine gelişme aşamasındaki düşünceler formüle edilir. Yeni fikirlerin üretimi genellikle iş ile ilgili problemlerin baş göstermesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Yenilikler çalışanların fırsatları keşfetmek, performans boşluklarını belirlemek veya sorunlara çözüm üretmek gibi davranışlarla meşgul olmaları ile gerçekleşmektedir. Yaratıcı veya yeni bir fikrin üretimi genellikle tutarsız ve

devamlılığını olmayan durumların bir sonucu olarak meydana gelmektedir (De Jong ve Den Hartog, 2007: 43). Bu bağlamda örgüt içerisinde ortaya çıkan tutarsızlıklar ve sorunların tespiti, bu problemlere çözüm üretmek maksadıyla mevcut planlar ve çözümlere alternatif olacak yeni ve uygulanabilir fikirlerin geliştirilmesi mümkün olmaktadır (Akram vd., 2016: 117). Amabile'e (1988: 126) göre, yenilikçiliğin örgütsel temelde uygulanabilmesi için gerekli olan öncellerden bir tanesi de yaratıcı fikirlerin üretimidir. Literatürde yer alan bazı çalışmalar fikir araştırma ve fikir üretimi aşamalarını tek bir boyut olarak ele almakta ve değerlendirmektedir (Janssen, 2000; Scott ve Bruce, 1994; Yaun ve Woodman, 2010). Fikrin yaratılması veya üretilmesi olarak adlandırılan boyut aynı zamanda fikir araştırma boyutunu da kapsamaktadır. Ancak, bu iki boyut arasında fikrin ortaya çıkmasına imkân sağlayacak aksaklık veya sorunların fark edilmesini takip eden araştırma sürecinin de yenilikçi iş davranışının başlı başına farklı boyutu olduğu De Jong ve Den Hartog (2007; 2008; 2010) tarafından yürütülen çalışmalarda ortaya çıkarılmıştır. Fikrin üretilmesini takip eden süreçte ise, fikrin tanıtılması ile ilgili aktiviteleri içeren fikir şampiyonluğu süreci yer almaktadır.

4.3.3. Fikir Şampiyonluğu

De Jong ve Den Hartog (2010) tarafından geliştirilen modelde fikir şampiyonluğu fikir araştırma ve fikir üretimini takip eden süreçte meydana gelmektedir. Fikir şampiyonluğu fikrin üretilmesi ile aktif hale gelmektedir. İşyerinde süregelen uygulamaların değiştirilebilmesi ve geliştirilebilmesi için öncelikli olarak alışılmışın dışındaki yeni fikirlerin tanıtılması gerekir. Fikir şampiyonluğu, keşfedilen fikirlere destekçi bulmak amacıyla bu fikirlerin örgüt genelinde tanıtılması aşamasıdır. Her ne kadar uygulanabilirliği yüksek ve örgüt açısından faydalı fikirler üretilmiş olursa olsun, işyerinde bu fikirlerin geliştirilmesi veya uygulanması noktasında ortaya çıkabilecek maliyetin sınırları aşp aşmayacağı hususundaki belirsizlik ve değişime karşı direnç fikirlerin uygulanabilirliğini zorlaştırmaktadır (Kanter, 1988a: 515). Fikirlerin üretimi ile uygulanması arasındaki sınırda bulunan fikir şampiyonluğu aşamasında, bu belirsizliğin yarattığı isteksizliğin kırılması gerekmektedir. Çalışanların, fikirlerini uygulayabilmeleri için öncelikle diğer çalışanlarla fikir alışverişinde bulunmaları, bu fikirleri bir araya getirebilmeleri ve sonrasında fikirlerini örgüt genelinde yaymaları gerekmektedir. Bu sürecin başarılı olabilmesi için ek bilgi ve beceriye de ihtiyaç duyulmaktadır. Üretilen fikirlerin uygulama aşamasına geçebilmesi için örgüt içerisinde diğer çalışanlara tanıtılması, bir bakıma satışının yapılması gerekmektedir. Bu bağlamda, yenilikçi iş

davranışında fikirlerin uygulama aşamasına geçebilmesinde fikir şampiyonluğunun rolü oldukça büyüktür (Axtell vd., 2000; Škerlavaj vd., 2014).

4.3.4. Fikir Uygulama

Yenilikçi iş davranışının dördüncü boyutu olan fikir uygulama fark edilen, üretilen ve tanıtımı gerçekleştirilerek işyerinde yaygın bir biçimde kabul gören yeni ve sıra dışı fikirlerin hayata geçirilmesi anlamı taşımaktadır. Araştırmalarda genellikle yenilikçiliğin fikir üretimi ve fikrin uygulanması aşamalarına odaklanılmaktadır. Sonuçta bu aşamada somut özellik taşıyan bir çıktının ortaya çıkarılması hedeflenmektedir. Janssen (2000) yenilikçi iş davranışını belirli bir rol performansı dâhilinde örgüt lehine faydalı olabilecek yeni fikirlerin kasti bir biçimde üretilmesi, tanıtılması ve uygulanması olarak tanımlamıştır. Bu bağlamda yenilikçi iş davranışı ile ilgili öncel tanımlarda dahi fikrin uygulanması sürecine odaklanılmaktadır. Kanter'e (1988a: 512) göre fikrin uygulanması sürecinde fikir kullanılacak bir modele, ürüne veya prototipe dönüştürülmektedir. Fikrin uygulanması süreci fikrin üretilmesinden farklı olarak genellikle grup seviyesindeki veya örgütsel seviyedeki faktörlerden etkilenmektedir. Birdi (2007) yaptığı çalışmada yönetim desteği gibi çevresel faktörlerin fikrin uygulanması sürecini fikrin üretilmesi sürecinden daha fazla etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Genellikle fikrin uygulanması süreci örgüt veya grup içerisinde katılım, onay veya desteğe daha fazla ihtiyaç duyulması ile ilişkilendirilmiştir.

Yenilikçi iş davranışı, fikrin araştırılması ile başlayan ve fikrin uygulanması ile sonuçlanan bir süreçtir. Bahsi geçen tüm boyutların yeni bir fikir, hizmet, mal veya modeli hayata geçirmekte etkili olduğu görüşü mevcuttur. Birbirini takip eden aşamaların oluşturduğu bu sürecin örgütsel açıdan faydalı bir çıktıya dönüşebilmesinde örgütsel faktörlerin etkisi olduğu bilinmektedir. Yapılan uygulamalar aracılığıyla çalışanların bu tür davranışlarının pekiştirildiği veya baskılandığı görülmektedir. Ancak, aynı zamanda bu davranışın bir defaya mahsus olmadığı, süreklilik içerdiği de bilinmektedir. Bu bağlamda yenilikçi iş davranışının pekiştirilerek ortaya çıkabileceği veya artış gösterebileceği öngörülmektedir. Dolayısıyla işletmelerin veya hemen hemen her örgütün devamlılığı ve gelişimi için kritik bir kavram olan yenilikçi iş davranışının derinlemesine incelenmesi kavramın tüm hatları ile ortaya konulması ve uygulamalar aracılığı ile sahaya yansıtılabilmesi oldukça önemlidir.

4.4. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İçinde bulunduğumuz çağda, işletme çevrelerinin karmaşık ve dinamik bir yapıya bürünmüş olması işletmelerin daha yenilikçi olmalarını gerekli kılmaktadır. Bu sayede işletmeler performanslarını sürdürebilmeleri için ihtiyaç duydukları fırsatları fark edebilmektedirler (Shalley vd., 2004: 940). Chen ve Huang'a (2009) göre bu durum özellikle işletmelerin sahip oldukları insan kaynağının işyerinde sergilemiş oldukları yenilikçi iş davranışlarına bağlıdır. Kirton (1976: 622) yenilikçi davranışları ön planda olan çalışanların mevcut olan durumu problemin bir parçası olarak gördüklerini ve bu durumu değiştirmek adına daha radikal değişiklikler yapmaya eğilimli olduklarını ifade etmektedir. Ancak konu ile yapılan çalışmalarda özellikle üzerinde durulması gereken, çalışanların yenilikçi iş davranışlarını etkileyen faktörlerin keşfedilmesidir. Bu bağlamda çalışma kapsamında bu davranışı etkileyen faktörlerin detaylandırılması önem arz etmektedir.

Bu çalışma kapsamında yenilikçi iş davranışını etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki grupta incelenmiştir. Özyeterlik, öğrenmeye yönelik eğilim, kişilik özellikleri bireysel faktörler arasında yer alırken; liderlik tarzı, örgüt iklimi, iş özerkliği, psikoloji sözleşme ise örgütsel faktörler arasında yer almaktadır. Bireysel faktörlerden ilki, özyeterliktir. Sosyal-bilişsel teoriye göre insan, bilinmeyen çevre güçleri veya iç gerilimler tarafından kontrol edilen pasif bir varlık değil, kendi kendini disipline edebilen ve davranışlarını düzenleyebilen aktif bir canlıdır. İnsanlar, dönüşümlerine aktif olarak katılırlar ve davranışlarıyla olayları kontrol edebilirler. Bandura, öz yeterliğin motivasyonu ve bilişsel kaynakları harekete geçirdiğine ve belirli bir olayı kontrol etmede etkili olduğuna inanmaktadır. Özyeterlik inancı, yaşamın her alanında motivasyon, daha iyi yaşam ve bireysel başarılar için bir temeldir (Momeni vd., 2014: 30). Bu kapsamda öz yeterliğini yenilikçi iş davranışını etkilediği düşünülmektedir. Ayrıca, özyeterlik değişimle başa çıkmaya hazır olmayı belirler ve çalışanları eylemleri başlatmaya ve yoğunlaştırmaya ve zorlu bir ortamda ısrarcı olmaya hazırlar. Özyeterlik aynı zamanda bireylerin çatışan faaliyetleri yönetme yeteneğini de etkilemektedir (Shahzadi ve Khurram, 2020: 33). Imran ve diğerlerine göre (2014: 1003) yenilik için çatışma gerekli olduğundan çatışmanın başarılı bir şekilde yönetilmesi yenilikçi davranışı artırma potansiyeline de sahiptir.

Öğrenmeye yönelik eğilim, yenilikçi iş davranışını etkileyen bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Güçlü bir öz-yeterlik, öz saygı veya iç kontrol odağına sahip

insanlar, genel olarak gelecekteki hedeflerle ilgili olumlu inançlar geliştirme eğilimindedir. Bunun nedeni ise, hedeflerine ulaşma yeteneklerine daha fazla güvenirler ve hedeflerine ulaşma konusunda daha büyük şansları olduğuna inanırlar (Montani vd., 2014: 649). Öğrenmeye yönelik eğilimi olan bireyler, yeteneklerini geliştirebilecekleri zorlu ve riskli durumları tercih ederler. Bu nedenle, bu tür niteliklere sahip çalışanların zorlu ve belirsiz girişimlerde bulunması olağandır (Parker vd., 2010: 842). Dolayısıyla öğrenmeye yönelik eğilimin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Girişimcilik ve inovasyona odaklanan kuruluşlar ise, sürekli öğrenmeyi maksimum düzeyde destekleyecektir. Çünkü kuruluşun değerleri, kuruluş üyelerinin enerjilerini ve düşüncelerini yenilemeye nasıl harcadıklarını belirlemektedir (Purwanto vd., 2022: 5).

Beş faktörlü kişilik özellikleri, yenilikçi iş davranışını etkileyen bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Chen ve diğerleri (2007) kişilik özelliklerinden geçimlilik, dışa dönüklük ve deneyime açıklığın yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğunu belirlemişlerdir. Hammond ve diğerleri (2011), deneyime açıklığın yenilikçi iş davranışının belirleyicileri arasında yer aldığını tespit etmişlerdir. Deneyime açık olan bireylerin düşüncelerinde esnek, meraklı ve yaratıcı olma eğilimleri yenilik sürecinde kritik unsurlar olan yeni deneyimleri ve değişimi kabul etme olasılıklarını daha da artırmaktadır (Woods vd., 2018: 31). Zuberi ve Khattak (2021) ise beş faktörlü kişilik özelliklerinin yanı sıra proaktif kişiliğin yenilikçi iş davranışını önemli ölçüde etkilediğini keşfetmişlerdir. Araştırmacılar bu durumu aktivasyon teorisi kapsamında ele alarak belirli kişilik özelliklerinin belirli işlerde belirli performans sonuçlarını nasıl uyandıracığını açıklamaya çalışmışlardır. Proaktif kişilik daha güçlü bir içsel motivasyon gerektirdiği için yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olan bir özelliktir.

Yenilikçi iş davranışını etkileyen örgütsel etmelerden ilki, liderlik tarzıdır. Lider, yenilik yaratmada ve yeniliği teşvik etmek için yetenek ve uygulamaları teşvik eden bir iklim oluşturmada kritik bir rol oynamaktadır. Liderlik tarzı, organizasyonlarda yenilikçiliğin temel belirleyicileri arasındadır (García-Morales, 2008: 189). Chatchawan ve diğerleri (2017) çalışanların yenilikçi iş davranışlarını etkileyen faktörlerin takım iklimi, örgütsel destek ve dönüşümcü liderlik olduğunu belirlemişlerdir. Dönüşümcü liderlik, bir liderin çalışanlara kuruluştaki değişiklik yapma ve kuruluşun çıkarları doğrultusunda daha yüksek düzeyde ve daha verimli performans gösterme konusunda güven ve itimat duymalarını sağlama becerisini ifade etmektedir. Dönüşümcü liderler

çalışanların çalışmaktan gurur duyacakları bir rol model görevi üstlenmektedir. Aynı zamanda ilham verici bir etkiye sahiptirler. Dönüşümcü liderlik tarzında lider, coşkulu, iyimser ve pozitif bir biçimde çalışmak için çalışanların ihtiyaç duydukları ilham verici motivasyonun kaynağıdır (Chatchawan vd., 2017: 155). Avolio ve Bass (1995), dönüşümcü liderliğin ilham verici motivasyon, kolektif misyon duygusu, kendine güven, hedeflere ilişkin yüksek farkındalık, heyecan verici vizyon ve isteklilikle ilişkili olduğunu öne sürmektedirler. Bu yönleri ile dönüşümcü liderlik entelektüel uyarımı, içsel motivasyonu, yeniliği ve çalışan yaratıcılığını harekete geçirmektedir. Bu durum da yenilikçi iş davranışını teşvik eden unsurlar arasında dönüşümcü liderliğin de yer aldığını göstermektedir (Afsar vd., 2014: 1275).

Örgüt iklimi çalışanların yenilikçi iş davranışlarını etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Örgüt iklimi özellikle üst yönetimden başlamak üzere, kuruluş üyelerinin davranış ve politikalarından kaynaklanan organizasyonun iç çevresinin kalıcı kalitesi olarak tanımlanmaktadır (Abbey ve Dickson 1983: 362). Yenilikçilik üzerine yapılan araştırmalarda, örgüt ikliminin belirli bir yönüne odaklanılmaktadır. Bu çalışmalarda genellikle, örgüt iklimi yenilikçilik için algılanan destek düzleminde ele alınmaktadır. Çalışanlar çalışma ortamlarını fikirlerinin içtenlikle kabul ve takdir edildiği, aynı zamanda yaratıcı ve yenilikçi çabalarına değer verilen bir ortam olarak algılamaları halinde, yenilikle ilgili hedefleri kabul etmeye daha istekli olmaktadır ve bu durum onların iş ortamlarında daha fazla yenilikçi davranışlar sergilemelerine olanak sağlayacaktır (Odoardi vd., 2010: 9). Shanker ve diğerleri (2017: 69) ise risk alma, tartışma, özgürlük ve güven ile bağlantılı olan temaların yenilikçi örgüt ikliminin belirleyicileri arasında ele alındığını ve bu bağlamda yenilikçi iş davranışı üzerinde de etkili olabileceğini ifade etmektedirler. Örgüt iklimi ile ilişkilendirilen iş özerkliği de çalışanların yenilikçi iş davranışlarını etkilemektedir. Kendi kaderini tayin etme teorisine göre, özerklik veya görev karmaşıklığı gibi belirli uygulamalar çalışanların içsel motivasyonunu artırmaktadır (Bos-Nehles vd., 2017: 1239). Özerklik, çalışanların deneme yanılma yoluyla işlerini daha verimli ve etkili bir şekilde yapabilmeleri için yeni yöntemler keşfetmelerine izin vermektedir. İş özerkliği; yenilik, deneme yanılma, başarı ve başarısızlık gibi durumların tamamını içerdiği için çalışanlara başarısızlık karşısında bile yeni fikirleri denemeleri için bir olanak sağlamaktadır. Özerklik, çalışanların önceden belirlenmiş bir dizi bürokratik kural ve düzenleme dâhilinde çalışması ihtiyacını ortadan

kaldırmaktadır. Çalışanların özerklik algıları aynı zamanda onların yenilikçi iş davranışı sergileme olasılıklarını da etkileyebilmektedir (Ramamoorthy vd., 2005: 144).

Çalışanların yenilikçi iş davranışlarını etkileyen örgütsel faktörlerden bir diğeri ise psikolojik sözleşmedir. Psikolojik sözleşmeyi incelemek için sosyal değişim teorisi ve karşılıklılık normu baskın teorik çerçeveler olarak kullanılmıştır. Sosyal değişim teorisi kapsamında psikolojik sözleşme, örgütsel yaşamın temel yönlerini işveren ve çalışan ilişkisi kapsamında değerlendirme fırsatı sunmaktadır (Aggarwal ve Bhargava, 2010: 197). Psikolojik sözleşmenin en dikkat çekici noktalarından bir tanesi algılanan ihlaldir. Algılanan ihlal, örgütün psikolojik sözleşmedeki bir veya daha fazla yükümlülüğü, kişinin katkısıyla orantılı bir şekilde yerine getirmediği anlamı taşımaktadır. Çalışanlar kendilerine verilen sözlerde tutarsızlıkla karşılaştıklarında, tutum veya davranışı değiştirerek bu tutarsızlığı çözmek için olumsuz davranışlar sergilemeye meyilli olmaktadır (Morrison ve Robinson 1997: 230-231). Ancak çalışanlar işverenin yükümlülüklerini yerine getirdiğine inandıkları zaman örgüte fayda sağlayabilecek gönüllü davranışlar sergilemeye daha istekli olmaktadır (Ramamoorthy vd., 2005: 144). Bu bağlamda psikolojik sözleşmenin hem ihlal hem de beklentilerin karşılanması boyutlarının çalışanların yenilikçi davranışlarını etkileyen faktörler arasında yer aldığı düşünülmektedir.

4.5. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ SONUÇLARI

Yenilikçi iş davranışı çalışanların bireysel olarak gerçekleştirdikleri davranışlara odaklanan, örgütün etkinliğini ve verimliliğini artıran, örgütün rekabetçiliğine olumlu yönde etki eden ve varlığını uzun süre devam ettirmesine katkıda bulunan kritik bir kavramdır (West vd., 2004; Escriba-Carda vd., 2017). İşletmenin sahip olduğu insan kaynağının işyerinde sergilemiş olduğu yenilikçi davranışların bazı örgütsel sonuçlarının olduğu düşünülmektedir.

Yenilikçi iş davranışı bireysel açıdan değerlendirildiğinde, iş tatmini ile ilişkili bir kavramdır. İş tatmini; iş ile ilgili mutlu olma duygusu olarak tanımlanmaktadır ve özerklik ve yeterlilik gibi ihtiyaçların karşılanması, işyerinden veya çevreden destek görme gibi ilişkili olma ihtiyacının giderilmesi iş tatmininde önemli unsurlardır. Çalışanlar işlerini tamamladıkları zaman görevlerini yerine getirme yetkinliğinin yanı sıra yenilikçi davranışlar da sergilemiş olmaktadır. Özellikle bazı yenilikçi fikirleri dâhil ederek görevlerini yerine getiren çalışanların daha yüksek bir tatmin duygusu yaşaması

olağandır. Davis (2009), iş tatmininin yaratıcılık ve bilgi yaratma üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu ve bu bağlamda yaratıcılık ve iş tatmininin ilişkili olduğunu belirlemiştir. Buradan hareketle, Bysted (2013) yenilikçi iş davranışının iş tatmini ile sonuçlanabileceğini, özellikle inovasyon güveni ile karakterize edilen ortamlarda iş tatmini ve yenilikçi iş davranışının uyumlu hale getirilebileceğini tespit etmiştir. Tüm bu çalışmalardan yola çıkarak yenilikçi iş davranışının iş tatmini üzerinde etkisi olduğu ifade edilebilir.

Yenilikçi iş davranışının çalışanların performanslarına ve örgütsel performansa katkı sağladığı düşünülmektedir. Janssen ve diğerlerine (2004: 130) göre, çalışma ortamında yenilikçi davranışlar sergileyerek gelişime katkı sağlamak, çalışanların işe etkin bir şekilde uyum sağlamasına yardımcı olabilir. Aynı zamanda yenilikçilik, performans artışı, daha yüksek iş tatmini, stres seviyelerinde azalma, daha iyi kişiler arası ilişkiler kurma, esenlik ve kişisel gelişim gibi birçok faydalı sonuca zemin hazırlayabilmektedir. West ve Anderson (1996: 681) benzer bir şekilde yenilikçi çalışanların daha yüksek derecede iş tatmini yaşadıklarını, işyerlerinde daha iyi performans sergilediklerini ve meslektaşları ile daha iyi ilişkiler geliştirebildiklerini ifade etmektedirler. Vincent ve diğerleri (2004) ise yenilikçiliğin çalışanın üstün performansı ile ilişkili bir durum olarak ortaya çıktığını ve örgütsel performans için itici bir güç oluşturduğunu ifade etmektedirler. Bu bağlamda, García-Morales ve diğerlerine (2008) göre yenilikçi örgütsel performansın artması için gereklidir ve üretken çalışanların yenilikçiliğine odaklanan kuruluşlar, daha yüksek gelir ve karlılığa yol açabilecek daha büyük bir pazar payı sağlamada daha başarılı olmaktadır. Benzer bir şekilde De Jong ve Den Hartog (2007: 41) çalışanların, fikir üretme ve bunları yeni ve daha iyi ürünler, hizmetler ve iş süreçleri için kullanma yeteneklerini birleştirerek örgütsel performansın iyileştirilmesine yardımcı olabileceklerini ifade etmektedirler. Shanker ve diğerleri (2017) ise, yenilikçi iş davranışının örgütsel performansa katkı sağladığını belirlemiştir. Tüm bu çalışmalardan yola çıkarak yenilikçi iş davranışının bireysel ve örgütsel performans üzerinde önemli ölçüde etkili olduğu ifade edilebilir.

4.6. YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Çalışanlar tarafından yeni fikirlerin, süreçlerin, ürünlerin veya çözümlerin geliştirilmesi, tanıtılması ve uygulanmasını kapsayan yenilikçi iş davranışı, 21.yüzyılda özellikle yaratıcılığın ve yenilikçiliğin işletmelerin ani değişimlere ayak uydurabilmeleri ve varlıklarını sürdürebilmeleri açısından kritik öneme sahip kavramlar olarak

görülmesiyle gelişim göstermiş bir kavramdır. Yenilikçi iş davranışı, günümüzde pek çok işletmenin yenilikçi fikirlerin hayata geçirilebilmesi amacıyla çalışanlardan bekledikleri davranışlar arasında yer almaktadır. Kavram ile ilgili ilk yapılan çalışmalar yaratıcılık ve yenilikçiliği örgütsel temelde değerlendirirken, günümüzde bu tür örgütsel çıktılarının çalışanların yenilikçi iş davranışları aracılığıyla meydana geldiği üzerine yoğunlaşmaktadır. Bir diğer ifadeyle, son zamanlarda yapılan çalışmaların örgütün yaratıcılığı ve yenilikçiliğini bireysel çabalar ile bağdaştırdıkları görülmektedir. Kritik bir kavram olarak görülen yenilikçi iş davranışı ile ilgili ulusal literatürde yapılan araştırmalar sonucunda kavramın özellikle 2017 ve sonrasında çalışmaların odağı olarak incelendiği görülmüştür. Çalışma kapsamında ilk olarak, YÖKTEZ veri bankasında yapılan araştırma sonucunda (17.10.2021) adında “yenilikçi iş davranışı” kavramının geçtiği 27 adet tezin mevcut olduğu görülmüştür. Bahsi geçen çalışmalar, Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4. Yenilikçi İş Davranışı ile İlgili Tez Çalışmaları

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Türü
2007	Mete, G.	Örgütsel Öğrenme ve Yenilikçi İş Davranışı	Yüksek Lisans
2017	Bayram, Ş.H.	Yenilikçilik İklimi ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkide Dönüşümcü Liderliğin Düzenleyici Rolü ve Bir Belediye Örneği	Yüksek Lisans
2017	Töre, E.	Entelektüel Sermayenin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinin Bilgi Paylaşımı, Öz-Yeterlilik ve İç Denetim Odağı Perspektifinden İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma	Doktora
2018	Akgül, N.	An Investigation about How Human Resources Management Influences Innovative Behaviors of Individuals	Yüksek Lisans
2018	Korku, C.	Sağlık Yöneticilerinin Dönüşümcü ve Otantik Liderlik Özelliklerinin Yenilikçilik İklimine ve Yenilikçi İş Davranışına Etkisi	Doktora
2018	Aydın, E.	Takım Kültürü, Yenilikçi İş Davranışı ve Örtük Bilgi Paylaşımı İlişkisi: Türkiye’de Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama	Doktora
2019	Ataoğlu, B.T.	Exploring Factors to Influence Innovative Work Behavior	Doktora
2019	Doğru, G.M.	Teknoloji Kabul Modelinin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisi	Yüksek Lisans
2019	Arslan, F.	Yiyecek İçecek Çalışanlarında Dönüşümcü Liderlik ve Yenilikçi İş Davranışı İlişkisinde Psikolojik Güçlendirmenin Aracı Etkisi	Doktora
2019	Karademir, G.	Destekleyici Örgüt İkliminin, Yenilikçi İş Davranışı ve Çalışan Performansına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama	Yüksek Lisans
2019	Turan, M.	Dönüşümcü Liderlik ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkide Kontrol Odağının Etkisi	Yüksek Lisans
2019	İmamoğlu, E.B.	Güçlendirici Liderlik ile Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Destek ve Bilgi Paylaşımı Davranışının Aracı Rolü: Bilişim Sektöründe Bir Çalışma	Yüksek Lisans
2019	Tekin, İ.Ç.	Psikolojik Güçlendirmenin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Türkiye Otomotiv Üreticileri Araştırması	Doktora
2019	Derin, Ö.B.	İşletmelerde Bilgi Paylaşımı Yenilikçi İş Davranışı ve Etik İklim İlişkisi	Yüksek Lisans
2019	Durmuş, K.	Lider-Üye Etkileşiminin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Yeri: Türk İhlas Sektörü	Yüksek Lisans
2019	Ercan, S.	Lider-Üye Etkileşimi, Yenilikçi İş Davranışı, İşe Adanmışlık, Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Örgütsel Adaletin Rolü	Doktora
2020	Ulusal, E.	Bireysel Yenilikçilik ve Yenilikçi İş Davranışının Ölçümü ve Değerlendirilmesi: Bir Karar Destek Sistemi Önerisi	Yüksek Lisans

Tablo 4. (Devam) Yenilikçi İş Davranışı ile İlgili Tez Çalışmaları

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Türü
2020	Özcan, G.	Personel Güçlendirme ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişki: Örgütsel Yaratıcılığın Aracılık Etkisi	Yüksek Lisans
2020	Kocadağ, B.C.	İş Tatmini, İşe Adanmışlık ve Yenilikçi İş Davranışı Üzerine Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2020	Kaymakçı, R.	Algılanan Aşırı Nitelikliliğin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisinde Dönüşümcü Liderliğin ve İşten Ayrılma Niyetinin Rolü	Doktora
2020	Güneş, E.	Bireysel Kültürel Değerlerin Yenilikçi İş Davranışı Üzerine Etkisi: Yöneticiler Üzerinde Bir Araştırma	Yüksek Lisans
2020	Mutlu, G.	Yetenek Yönetimi Uygulamalarının Çalışan Performansı ve Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisi E-Ticaret Sektöründe Bir Uygulama	Yüksek Lisans
2021	Tekeli, M.	Proaktif Kişiliğin ve Kontrol Odağının Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde İşe Adanmanın Aracı Rolü: Yiyecek İçecek Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama	Doktora
2021	Gökçen, M.Y.	Çalışanların İş Değerlerinin Yenilikçi İş Davranışına ve İş Performansına Etkisi	Yüksek Lisans
2021	Çetinkaya, A.	Dönüşümcü Liderlik Perspektifinden Yenilikçi İş Davranışının Analizi: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma	Doktora

Kaynak: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi, 2021.

Tablo 4'te yer alan çalışmalardan Özcan (2020) tarafından yüksek lisans tez çalışması kapsamında yapılan araştırmada personel güçlendirme ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılmıştır. Aynı zamanda çalışmada örgütsel yaratıcılığın bu ilişkideki aracılık rolü de belirlenmek istenmiştir. Toplam 381 çalışandan elde edilen veriler doğrultusunda, personel güçlendirme ile yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu; bu ilişkide örgütsel yaratıcılığın kısmi aracılık etkisine sahip olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bir diğer çalışmada Ercan (2020) yenilikçi iş davranışını işe adanma, örgüt ile özdeşleşme ve lider-üye etkileşimi değişkenleri ile birlikte ele alarak, bu ilişkilerde örgütsel adaletin aracılık etkisini keşfetmeyi amaçlamıştır. Toplam 525 çalışandan elde edilen veriler doğrultusunda, bahsi geçen değişkenler arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu, bu ilişkilerde örgütsel adaletin aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Tekin (2019) tarafından doktora tez araştırması kapsamında psikolojik güçlendirme, örgütsel bağlılık ve yenilikçi iş davranışı birlikte ele alınıp incelenmiştir. Çalışmada otomotiv firmalarındaki 406 çalışandan elde edilen veriler doğrultusunda psikolojik güçlendirmenin yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu; bu ilişkide örgütsel bağlılığın kısmi aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Töre (2017) entelektüel sermaye ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkileri keşfetmeyi amaçladığı doktora tezi kapsamındaki araştırmada, özyeterlik, bilginin paylaşılması ve iç denetim odaklarının aracılık rollerini belirlemeyi de ayrıca hedeflemiştir. Çalışma kapsamında 439 beş yıldızlı otel çalışanına ulaşılmış ve entelektüel sermaye ve yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu ve bahsi geçen değişkenlerin bu ilişkide aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda çalışanların yenilikçi iş davranışları demografik

karakteristikler ve kişisel özelliklere göre karşılaştırılmış, sonuç olarak medeni durum ve çalışanların ast veya üst olarak üstlendiği pozisyonlar ile yenilikçi iş davranışlarının anlamlı bir şekilde farklılaştığı ortaya çıkarılmıştır. Son olarak, Mete (2007) yenilikçi iş davranışı kavramı ile ilgili ilk çalışmalardan bir tanesini gerçekleştirmiş; kavramı örgütsel öğrenme ile birlikte ele alıp incelemiştir. Yüksek lisans tez çalışması kapsamında yürütülen araştırmada, metal, kimya ve gıda endüstrisindeki 171 çalışandan elde edilen verilerin analizi sonucunda, yenilikçi işletmenin yenilikçi iş davranışı üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu, yine olumlu öğrenme yaklaşımının yenilikçi iş davranışı üzerinde olumlu yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Yenilikçi iş davranışı ile ilgili YÖKTEZ’de yer alan çalışmaların en eskisinin 2007 tarihinde gerçekleştirildiği görülmektedir. Konu ile ilgili çalışmaların 2017 yılı itibariyle yoğunlaştığı gözlemlenmiştir. 2017 ve sonrasında yüksek lisans ve doktora tezi kapsamında 20 adet araştırmanın yapılması kavramın henüz ulusal literatürde yeni bir kavram olarak görüldüğünün bir işareti olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda kavram ile ilgili daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Aynı zamanda ulusal literatürde Dergipark, Ulakbim ve Google Akademik’te yapılan araştırma sonucunda yenilikçi iş davranışı ile ilgili makale çalışmalarının olduğu görülmüştür. Kavramın odak olarak incelendiği makalelerin, tez çalışmaları ile benzerlik gösterdiği ve özellikle son beş yıllık zaman dilimi içerisinde artış gösterdiği görülmektedir.

Yenilikçi iş davranışına yönelik uluslararası çalışmalar dikkate alındığında, konuya dair çok sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Web of Science veri tabanında yapılan tarama sonucunda (17.10.2021) konu ile ilgili toplamda 6499 adet çalışmanın olduğu, bu çalışmaların 248’inde yenilikçi iş davranışının çalışmanın başlığında geçtiği belirlenmiştir. Bu çalışmalardan bazılarının sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

Kmieciak (2020) tarafından yapılan çalışmanın amacı, iki tür güvenin (dikey ve yatay güven) bilgi paylaşımı (bilgi paylaşma ve bilgi toplama) üzerindeki etkilerini ve bilgi paylaşımının yenilikçi çalışma davranışı üzerindeki etkisini (fikir üretme ve fikir gerçekleştirme) değerlendirmektir. Çalışmada ayrıca bilgi paylaşımının aracılık rolünü ortaya çıkarmak hedeflenmiştir. Polonya’da toplam 252 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda hem dikey hem de yatay güvenin bilgi paylaşma ve bilgi toplama ile pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bilgi toplamanın aksine bilgi paylaşma bilgi üretimi ile önemli ölçüde ilişkili bir kavramdır. Bilgi paylaşımı ile fikrin gerçekleştirilmesi arasında doğrudan bir ilişki olmayıp bilgi paylaşma, dikey

güven ile fikir üretimi arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olduğu da çalışma kapsamında belirlenmiştir. Abukhait ve diğerleri (2020) kariyer yapılandırma teorisi kapsamında merak, fırsata odaklanma ve esnekliğin kariyere uyum sağlama ve yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini keşfetmeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Dubai’de 5 yıldızlı otel işletmelerinden toplam 313 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada, meraklı, fırsata odaklanan ve esneklik düzeyi yüksek olan çalışanların kariyere uyum gösterme yeteneklerinin önemli ölçüde arttığı ortaya çıkarılmıştır. Bir diğer ifadeyle, bu tür kişisel özelliklere sahip olan çalışanların örgütsel değişimlere daha kolay adapte olabildikleri ve farklı örgütsel çevrelere uyum sağlayabildikleri görülmüştür. Aynı zamanda kariyere uyum göstermenin kişisel özellikler ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkide önemli bir aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer çalışmada, Bak (2020) örgütsel destek teorisi ve sosyal değişim teorisi kapsamında, yerel yönetimlerde görevli çalışanların yönetici dönüt mekanizmalarının çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. 65 yerel yönetimden 1669 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, üstlerin dönüt mekanizmalarının çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerinde doğrudan etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, yöneticiye duyulan güven ve etkin bağlılığın bu ilişkide önemli bir aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir. Stoffers ve diğerleri (2020) küçük ve orta ölçekli işletmeler için istihdam edilebilirlik ve yenilikçi iş davranışı için insan kaynakları yönetimi ölçeğinin çapraz doğrulamasını yapmayı hedefledikleri çalışmalarında, 151 küçük ve orta ölçekli işletmede görev yapan 974 çalışandan veri elde etmişlerdir. Yapılan analizler sonucunda küçük ve orta ölçekli işletmelerde insan kaynakları yöneticilerinin performans değerlendirme ve çalışan geliştirme aracı olarak kullanılabilecekleri geçerli bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Javed ve diğerleri (2020) ise, deneyime açıklık ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkide etik liderliğin aracılık rolünü belirlemek üzere yürüttükleri çalışmada Kanada ve Pakistan’dan toplam 51 yönetici ve 291 çalışana ulaşımlardır. Araştırma sonucunda, deneyime açıklık ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkinin etik liderlik algısının yüksek olduğu durumlarda anlamlı olduğu; diğer bir ifadeyle etik liderliğin bu ilişkide tam aracılık rolüne sahip olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Bos-Nehles ve Veenendaal (2019) algılanan insan kaynakları uygulamalarının çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkilerini belirlemeyi ve aynı zamanda bu ilişkide yenilikçi iklimin rolünü tespit etmeyi amaçlamışlardır. Hollanda’da 463 fabrika

işçisinin katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda çalışanların ücret sistemine ilişkin algılarının yenilikçi iş davranışı ile negatif yönde ilişkili olduğu ve çalışanların bilgi paylaşımı ve destekleyici denetime ilişkin algılarının yenilikçi iş davranışı ile olumlu yönde ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Theurer ve diğerleri (2018) yönetici desteği, örgüt yapısı ve örgütsel yenilikçiliğin, iş özerkliğinin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisinde düzenleyici etkisini tespit etmeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. 1180 çalışana ait performans değerlendirme çizelgelerinin çok boyutlu modelleme analizi ile incelenmesi sonucunda iş özerkliğinin tüm boyutlarının yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Ancak, bu ilişkide örgüt iklimi boyutlarının herhangi bir düzenleyici etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Kong ve Li (2018) proaktif kişilik ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkide iş ile ilgili etki kaynaklarının ve işe bağlılığın aracılık rolünü belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Çin’de ilk ve ortaokullarda görev yapan toplam 320 öğretmenin katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, olumlu etki ve işe bağlılığın proaktif kişilik ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkide sıralı aracılık etkisine sahip oldukları belirlenmiştir. De Spiegelaere ve diğerleri (2016) tarafından yapılan çalışmada ise, araştırmacılar özerkliğin farklı boyutları olan iş metotları, iş planlama, iş zamanı ve işyerinin, işe bağlılık ve yenilikçi iş davranışı ile ilişkilerini keşfetmeyi amaçlamışlardır. Farklı sektörlerde çalışan toplam 927 işgörenin katılımı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda özerkliğin tüm boyutlarının daha yüksek seviyeli işe bağlılık ve yenilikçi iş davranışı ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Ancak yapısal eşitlik modeli ile analizler eş zamanlı bir biçimde tekrar edildiğinde ilişkiler istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Yalnızca işe bağlılık ile iş metotları özerkliği arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Stock (2015) yaptığı çalışmada işyerinde yapacak iş bulamamaktan veya basit görevlerin çalışanda yaratmış olduğu mutsuzluk olarak tanımlanan “boreout sendromu”nun müşteri ile etkileşimin yüksek olduğu görevlerde istihdam edilen çalışanların yenilikçi iş davranışları için bir tehdit oluşturup oluşturmadığını belirlemeye çalışmıştır. Hizmet sektöründe yer alan çeşitli işletmelerde müşteri ile etkileşimi olan 142 katılımcıdan elde edilen veriler doğrultusunda çalışanların işyerinde yaptıkları işlerden tatmin olmama durumunun yarattığı mutsuzluğun çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerinde olumsuz yönde önemli bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Imran ve diğerleri (2010) ise yenilikçi iş davranışının öncellerini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, örgüt ikliminin ve büyüklüğünün yenilikçi iş davranışının belirleyicileri arasında olup olmadığını tespit etmeye çalışmışlardır. Hızlı tüketim malları şirketlerinde yönetici olarak

görev yapan 320 yöneticiden elde edilen veriler, örgüt ikliminin yenilikçi iş davranışı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu; ancak örgüt büyüklüğü ile yenilikçi iş davranışı arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını göstermiştir.

Sonuç olarak, yenilikçi iş davranışı uluslararası literatürde çok sayıda araştırmaya konu edilmektedir. Başlığında yenilikçi iş davranışının geçtiği çalışmaların en eskisinin 2010 tarihinde gerçekleştirildiği; 2017 yılına kadar yapılan çalışmaların daha sınırlı iken özellikle 2019 yılı itibariyle konu ile ilgili yürütülen çalışmaların artış gösterdiği görülmüştür. Dolayısıyla bu tez çalışması ile elde edilen bulguların yenilikçi iş davranışı literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.7. TURİZM/OTELCİLİK ALANINDAKİ MEVCUT DURUM

Yenilikçi iş davranışı hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinde müşteri ile etkileşim halinde olan personelin sahip olması gereken özellikler arasında yer almaktadır. Otellerde yer alan işlerin büyük bir çoğunluğunda, işgörenler müşteriler ile etkileşim halinde işlerini yerine getirmektedir. Bu bağlamda, otel işletmelerinde çalışanlar özellikle müşteri ile etkileşim halinde iken meydana gelebilecek sorunlara yeni çözüm yolları geliştirme ve bunları uygulamaya koyma konusunda yeniliğe açık ve adapte olabilir durumda olmaları gerekmektedir (Stock, 2015: 574). Ayrıca müşteri ihtiyaçlarının sürekli değişiklik göstermesi karşısında çalışanların yenilikçi çözümler üreterek bu ihtiyaçlara cevap vermeleri beklenmektedir (Coelho vd., 2010: 1348). Bunun yanı sıra, çalışanların sergilemiş oldukları yenilikçi ve çözümcül davranışların işletmenin imajına pozitif katkıda bulunma olasılığının yüksek olması nedeniyle müşteri ile etkileşimde bulunan işgörenlerin sergiledikleri yenilikçi iş davranışları işletmenin yenilikçi olarak adlandırılmasına imkân sağlamaktadır (Selden ve MacMillan, 2006). Son olarak müşteriler ile etkileşim halinde olmalarından dolayı çalışanlar değişen müşteri profilini yakından gözlemleyebilmektedir. Değişimin ve müşteri tatmininin işletmenin geleceği açısından önemli olduğu otelcilik sektöründe, değişen müşteri profili hakkında bilgi edinmek ve değişime uyum sağlamak ancak çalışanların yenilikçi iş davranışları ile mümkün olabilmektedir. Aksi takdirde, stratejik bir değişimin başlangıcında çalışan bağlılığına, anlayışına ve yeteneklerine odaklanmayan organizasyonlar daha sonra iç sorunları çözmeye çalışırken zaman ve para kaybetme riski ile karşı karşıya kalabilmektedir (Cadwallader vd., 2010: 220). Günden güne farklılık gösteren müşteri beklentilerinin tatmini zordur. Bazı endüstrilerde müşteriler, hizmet sağlayıcının belirli bir bilgiye veya teknik bilgiye sahip olması neticesinde o endüstrilerce üretilen hizmete

bağımlı hale gelmektedirler. Ancak turizm endüstrisinde böyle bir durum söz konusu değildir. Hatta turizm endüstrisinde müşteriler daha baskın bir konuma sahiptirler. Bunun nedeni pazarda alternatif hizmet tekliflerinin yoğunluğudur (Faché, 2000: 356). Bu nedenle, turizm ve otelcilik sektöründeki işletmeler potansiyel müşterileri çekmek ve yeni veya yenilenmiş ürünler sunarak rekabet gücünü korumak için yenilikçi yaklaşımları planlamaları ve kullanmaları gerekmektedir (Farrukh vd., 2021). Dolayısıyla farklılığın ortaya konulabilmesi için otel işletmeleri çalışanlarının yenilikçi iş davranışları tarafından desteklenmek durumundadır. Bir diğer ifadeyle, özellikle otel işletmelerinde hizmet yenilikçiliğini başarılı bir şekilde uygulamak için çalışanların isteyerek yenilikçi iş davranışı sergilemeleri gerekmektedir. Çünkü yenilikçilik aynı zamanda risklidir ve bireyin değişmesini, düşünmesini, farklı davranmasını ve geleneksel uygulamalardan uzaklaşmasını gerektirmektedir (Baradarani ve Kilic, 2018: 898).

Afsar ve Badir'e (2017) göre oteller gibi hizmet odaklı işletmelerde çalışanların yenilikçi iş davranışları kritik bir öneme sahiptir. Bu tür işletmeler, müşterilerin beklentilerini karşılamak için çalışanların yeteneklerini ve kapasitelerini yeni fikirler üreterek hizmet kalitesini artırma üzerine kurguladıkları için çalışanları daha yaratıcı ve yenilikçi olmaları yönünde motive etmektedirler. Wong ve Ladkin (2008: 426) küresel rekabetin artması ve otel endüstrisinde kaliteyi belirleyen ürünlerin kullanımına vurgu yaparak hizmette performans mükemmelliği ve küresel rekabet tarafından belirlenen talepler nedeniyle otellerin hizmet sunumunu iyileştirme yaklaşımlarında yenilikçi olmaları gerektiğini ifade etmektedirler. Bu bağlamda yöneticilerin müşteri etkileşimi yüksek olan çalışanların yaratıcılıklarını ve yenilikçi davranışlarını teşvik eden daha geniş bir bakış açısına sahip olmaları gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Slåtten vd., 2011: 268). Hemen hemen her hizmet işletmesinde yüksek düzeyde müşteri etkileşimi gerektiren işlerde görevli olan çalışanların işletmenin başarısı için itici bir kuvvet olduğu geniş kitlelerce kabul edilmektedir (Cadwallader vd., 2010: 220). Hizmet yenilikçiliğinde de hizmetin başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi için müşteri ile birebir etkileşimi olan çalışanlar önemli bir rol üstlenmektedir. Çünkü, bu çalışanlar hizmetin kendisidir (Zeithaml vd., 2009: 352). Müşteriler, bu tür çalışanların performanslarını farklı seviyelerde değerlendirmektedirler. Genel müşteri değerlendirmesi "karar anı" olarak adlandırılmaktadır. Değerlendirmeler olumlu ise müşteri tatminiyle, olumsuz olması durumunda ise memnuniyetsizlikle sonuçlanmaktadır. Bu değerlendirmeler müşterinin işletmeyi tekrar ziyaret etmesi veya hakkında olumlu yorumlar yapmasına zemin

hazırlamaktadır. Dolayısıyla hizmet karşılaşmalarında müşteri etkileşimi yüksek düzeyde olan departmanlardaki çalışanlar kritik bir öneme sahiptir (Sla˚tten vd., 2011: 270).

Günümüzde çalışanlarının para ve sözleşmelerden daha fazlasını talep etmeleri, dolayısıyla bir dış ödülden ziyade görevin kendisi ile ilgili yeterlilik veya iş tatmini hissetmeleri durumunda motivasyonlarının artması (Deci vd., 2017) çalışanların işyeriyle ilgili zorluklara yenilikçi çözümler geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. Literatürde yenilikçi iş davranışının belirleyicilerinin keşfine yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan otel işletmelerindeki işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarını belirlemeye yönelik yapılan bir araştırmada, Bani-Melhem ve diğerleri (2018) işyeri mutluluğunun otel çalışanlarının yenilikçi iş davranışlarının önemli bir belirleyicisi olduğunu tespit etmişlerdir. Eid ve Agag (2020) kurumsal baskı ve örgütsel desteğin otel çalışanlarının yenilikçi iş davranışları üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuşlardır. Celik ve diğerleri (2016) ise, çalışan yenilikçiliği ve çalışanların yenilikçi iş davranışlarını merak kavramı ile birlikte ele alıp incelemişler ve merakın çalışan yenilikçiliğini pozitif bir biçimde etkilediğini belirlemişlerdir. Epistemik merakın uzantısı olan iş yeri meraklılığı veya iş merakı olarak adlandırılan yeni bir kavramın incelendiği teorik bir çalışma kapsamında Chang ve Shih (2019), iş merakının yaratıcı sürece katılımı artırdığı ve psikolojik durumları düzenlediğini ortaya çıkarmışlardır. Bilgi çalışanlarının yaratıcı çabaları, özellikle bilgi yoğun endüstrilerde, işletmenin zorlu sorunlara ve çevresel dinamiklere karşı duyarlılığını belirlemektedir. İş merakı, çalışanların daha iyi ve akıcı fikirler için hayal güçlerini serbest bırakan anlamlı ve ödüllendirici bir şekilde dünyayla ilişki kurmalarına olanak sağlamaktadır.

Yenilikçi iş davranışının otel işletmeleri için kritik bir kavram olduğu düşünülmektedir. Son yıllarda çok sayıda çalışmaya konu olsa da turizm ve otelcilik ile ilgili çalışmalarda diğer alanlara kıyasla daha az çalışmanın olduğu görülmektedir. Konuya ilişkin çalışmalar Ek 1’de liste halinde sunulmuştur. Bu çalışmalardan bazılarını ise yukarıda detaylı bir biçimde yer verilmiştir. Tez araştırması kapsamında yapılan bu çalışma ile kavramın tüm yönlerinin keşfine ve bu bağlamda teorik çalışmalara ve uygulamaya katkı sağlanması hedeflenmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

AMAÇ, ÖNEM VE HİPOTEZLER

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı ve önemi açıklanmış, araştırma kapsamında oluşturulan hipotezler ve hipotezlerin dayanak noktaları sunularak araştırmanın kapsam, varsayım ve sınırlılıklarına detaylı bir biçimde yer verilmiştir.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bilim ve teknolojide meydana gelen gelişmeler işlerin sürekli olarak biçim ve içerik değiştirmesine neden olmaktadır. İşletmecilik anlayışının “yenilikçi ol veya öl” (innovate or die) şeklinde yeniden şekillendiği günümüzde, işletmelerin yenilikçi ve yaratıcı taraflarını ön plana çıkararak varlıklarını sürdürebildikleri görülmektedir. Aynı zamanda, teknolojik gelişmeler, küresel rekabet ve diğer değişimler neticesinde işletmelerin karşı karşıya kaldıkları tehditlerin farklı formlar kazanarak gündün güne artması, işletmelerin sürekli değişim aracılığıyla varlıklarını sürdürebilmelerine zemin oluşturmuştur. İşletmeler, yeni ve potansiyel açıdan yararlı bir ürün veya karşılaşılan problemlere farklı açılardan yaklaşım sergilenmesini kolaylaştıracak süreçler gibi örneklendirebilecek konularda devamlı olarak yeniliğe ihtiyaç duymaktadırlar. Bu bağlamda yenilik, işletmelerin sürekliliği ve başarısı açısından kritik bir başvuru kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Stankevičiūtė vd., 2020). Bir işletmenin yenilikçiliği, sahip olduğu insan kaynağının tutum ve davranışları ile başlamaktadır. Çalışanların yeni bir fikir, süreç veya ürün ile sonuçlanabilecek yenilikçi iş davranışları, sürekli yeniliğin talep edildiği otel işletmeleri için kritik bir kavramdır. Özellikle hizmet endüstrisinin önemli elemanlarından otel işletmelerinde “müşteri daima haklıdır” veya “müşteri kraldır” sloganı ile hareket edilmesi ve müşteri tatmini sağlamanın değişim ile gerçekleşebildiğinin anlaşılması otel işletmelerinin yenilikçi yönlerini ön plana çıkarmaları gerekliliğini ortaya koymaktadır. Müşteri beklentilerinin sürekli değişim gösterdiği hizmet odaklı endüstrilerde çalışanların yenilikçi iş davranışları daha da önem kazanmaktadır. Otel işletmelerinde hizmet kalitesini artırmak amacıyla çalışanlarının yeni fikirler keşfetmeleri ve bunların yeni uygulamalara dönüştürülmesi hedeflenmektedir (Edghiem ve Mouzughı, 2017). Öyle ki, çalışanların yenilikçi davranışları hizmet yeniliği olasılığının artışına, oteller ve müşteriler arasındaki ilişkileri güçlenmesine ve otellerin performansının artmasına imkân sağlamaktadır (Sota vd., 2020). İnsan kaynağının yenilikçi iş davranışlarını ortaya çıkarmak veya var olan bu tür

davranışların devamlılığını sağlamak işletmelere hizmet verdikleri pazarda rekabet üstünlüğü de kazandırmaktadır. Dolayısıyla son zamanlarda yenilikçi iş davranışı hem turizm profesyonelleri hem de akademisyenlerinin dikkatini çeken önemli bir konu olmaya başlamıştır. Sonuç olarak, teoride elde edilen veriler pratikte işletmelere ciddi avantajlar sağlayabilmektedir.

Literatürde yenilikçi iş davranışı ile ilgili çalışmalar vardır (Işık ve Aydın, 2016; Eliyana ve Christiananta, 2020; Karatepe vd., 2020; Park vd., 2021). Bazı çalışmaların odağını davranışın öncellerini keşfetmek oluştururken (Scott ve Bruce, 1994; Ramamoorthy vd., 2005; Montani vd., 2014; Zhang vd., 2021), bazıları ise davranışın diğer örgütsel çıktılarla ilişkisini bulmayı hedeflemektedir (Leong ve Rasli, 2014; Nazir ve Islam, 2020; Luu, 2021a). Özellikle örgüt yenilikçiliği üzerine yapılan çalışmalarda (Damanpour ve Evan, 1984; Gumusluoglu ve Ilsev, 2009; Camisón ve Villar-López, 2014; Dahlin, 2019) bu çıktıya imkân sağlayan öncellerin keşfedilmesi çalışmaların ana amaçları arasında yer almaktadır. Bu kapsamda, işletmeler açısından değerli görülen örgütsel yenilikçiliğin işletme içerisinde görev alan çalışanlarca yürütülüyor olması, çalışanların yenilikçi iş davranışlarına odaklanması konusunda da araştırmacılara fikir verir niteliktedir. Çalışanların olağan iş düzenleri çerçevesinde fark ettikleri bir sorunun çözümüne yönelik geliştirdikleri fikirlerin ilerleyen süreçte yeni bir ürün, süreç veya hizmete dönüşerek işletmenin yenilikçiliğine katkı sağlamasına zemin hazırlayan kaynağın çalışanların yenilikçi iş davranışları olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda “Epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışına etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama” başlıklı bu araştırmanın temel amacı beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinin, iş beceriklilik düzeylerinin ve örgütsel destek algılarının yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkilerinin belirlenmesidir. Aynı zamanda çalışma kapsamında işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışlarının belirlenmesi hedeflenmiştir. Son olarak beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışlarının çeşitli bireysel özelliklere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, turizm sektör tecrübesi, işletme tecrübesi, departman tecrübesi ve işletmenin bulunduğu il) göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi de araştırmanın amaçları arasında yer almaktadır. Bahsedilen amaçlar doğrultusunda yapılan bu çalışma ile ilgili literatüre ve turizm/ otelcilik alanına katkı sağlanması hedeflenmektedir. İlk olarak, yapılan detaylı

literatür taraması sonucunda turizm/otelcilik alanyazınında benzer bir çalışmanın olmadığı görülmüştür. Özellikle epistemik merakın yenilikçi iş davranışı ile ilişkilerinin turizm/otelcilik özelinde detaylı bir biçimde ele alındığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Aynı zamanda çalışma sonucunda elde edilen bulgular ile pazarda farklılaşmanın anahtarı olan otel işgörenlerinin yenilikçi iş davranışlarını etkileyen faktörlerin ortaya konulması, bu tür davranışların ortaya çıkarılmasını veya teşvik edilmesini kolaylaştırabileceğinden bu durum çalışmanın uygulamaya dönük katkısı olarak görülebilir. Bahsedilen amaçlar doğrultusunda oluşturulan hipotezler ve hipotezlerin dayanak noktaları aşağıda detaylı bir şekilde sunulmuştur.

2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Çalışanların sergilemiş oldukları yenilikçi davranışlar özellikle hizmet üreten endüstrilerde işletmelerin marka olabilme yolunda attıkları adımları ileriye taşıyabilme özelliğine sahiptir. İşletmeler çalışanlarının yenilikçi iş davranışları sayesinde gündemi takip etmekte, yeniliklere hızlı bir biçimde uyum sağlayabilmekte ve yeni bir fikir, hizmet veya ürün geliştirebilmektedirler (Işık ve Aydın, 2016). Yenilikçi iş davranışı, çalışanların bireysel olarak gerçekleştirdikleri davranışlara odaklanan, örgütün etkinliğini ve verimliliğini arttıran, örgütün rekabetçiliğine olumlu yönde etki eden ve varlığını uzun süre devam ettirmesine katkıda bulunan kritik bir kavramdır (West vd., 2004; Escriba-Carda vd., 2017). Bu bağlamda çalışanların yenilikçi iş davranışlarını ortaya çıkaran, bu tür davranışları teşvik eden bireysel faktörlerin neler olduğunun belirlenmesi gerekmektedir.

Hemen hemen her değişim ve gelişimin altında yatan temel motivasyon kaynakları arasında yer alması muhtemel kavramlardan bir tanesi olan merakın, çalışanların yenilikçi iş davranışları ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Öyle ki, Kashdan ve diğerleri (2020) meraklı kişilerin organizasyonel değişikliklere duyarlı olduklarının ve bu kişilerin yeni meslektaşların ve teknolojilerin değerini anlama, onları takdir etme ve çıkarımlarda bulunma eğiliminde olduklarının altını çizmektedirler. Araştırmacılara göre, meraklı kişilerin hayal kırıklığından ziyade meraklarını tatmin etmeye yönelik davranışlar geliştirmektedirler. Ayrıca araştırmacılar meraklı bireylerin yeni küresel pazarlarda bilinmeyen kültürlere strateji ve planlar uyarlayacak kadar esnek olduklarını da ifade etmektedirler. Bu bağlamda merakın örgütsel çalışmalar kapsamında ayrıca ele alınması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Ancak yapılan çalışmalarda merakın beş faktörlü kişilik özellikleri ve teorik zihinsel çerçeve gibi yapılar içerisinde ele alındığı

görülmektedir (Jabeen, 2020: 17). Kaur ve Gupta (2016) kişilik özelliklerinin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini keşfetmeye yönelik öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmada merakın öğretmenlerin yenilikçi iş davranışlarına katkıda bulunduğunu tespit etmişlerdir. Messmann ve Mulder (2012), merakın yenilik geliştirme sürecinde ve bu süreçte meydana gelen problemlerin çözülmesinde önemli bir faktör olduğunu ortaya koymuşlardır. Ancak, merakın bilgiye yönelik türü olan epistemik merak bunlardan daha fazlasıdır. Öyle ki, bireysel farklılıklar üzerine yapılan çalışmalarda iş yerinde daha yüksek epistemik merak düzeyine sahip çalışanların yeni, karmaşık ve belirsizlik içeren durumları arama, keşfetme veya üstesinden gelebilme davranışları diğerlerine oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunun sebebi ise epistemik merak düzeyi yüksek olan bireylerin bilgi arama, düşünme ve yeni birşeyler geliştirme davranışını daha sıklıkla sergileyebilmeleridir (Mussel, 2013; Chang ve Shih, 2019). Mussel'e (2010) göre epistemik merak düzeyi yüksek olan kişiler öğrenme ve düşünmeye son derece değer vermektedirler. Merak öğrenmeyi hızlandırmakta ve gelişimi teşvik etmektedir. Bu da çalışanların yenilikçi davranışları üzerinde etkili olabilecek bir durum olarak görülmektedir (Kashdan vd., 2004).

Literatürde, merak kavramını örgütsel açıdan ele alıp inceleyen çok az sayıda çalışma olduğu ve bu çalışmalardan son derece sınırlı sayıda olanların doğrudan epistemik merakı ele aldığı görülmektedir. Dolayısıyla çalışmada genel olarak merak ile ilgili çalışma sonuçları da değerlendirme altına alınmıştır. Bunlardan Mussel ve Spengler (2015) tarafından yapılan çalışmada merakın örgütsel bağlılık ile pozitif bir ilişkisinin olduğunu belirlenmiştir. Yine, Reio ve Callahan (2004) merakın iş performansı üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Benzer şekilde, merakın yenilikçi iş davranışı ile ilişkili olduğunu doğrudan veya dolaylı bir biçimde belirleyen az sayıda çalışmanın olduğu görülmektedir. Celik ve diğerleri (2016) çalışanların bireysel yenilikçilikleri altındaki temel motivasyonlardan bir tanesinin bilgi merakı olduğu belirlemişlerdir. Prihatsanti (2018) özyeterlik ile merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini keşfetmek için yaptığı çalışmada, girişimci öz yeterliğin ve merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bani-Melhem ve diğerleri (2020) ise beş yıldızlı otel işletmelerinde müşteri ile etkileşimde bulunan çalışanların işlerinin herhangi bir yönü ile ilgili merak düzeylerinin yüksek olmasının yenilikçi iş davranışı sergilemelerine katkıda bulunduğunu belirlemişlerdir. Aynı zamanda araştırmacılar, strese verilen cevabın merak olduğu durumlarda stresin yenilikçi iş davranışı üzerindeki

olumsuz etkisinin olumluya dönüştüğünü de ortaya çıkarmışlardır. Chang ve Shih (2019) çalışanların iş merakı ile yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkileri inceledikleri çalışmada, çalışanların iş merakını Litman (2008) tarafından oluşturulan epistemik merak ölçeğini kullanarak ortaya koymuşlar ve epistemik merakın, çalışanların yenilikçi iş performansı üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Khan (2021), girişimci liderlik ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik yazılım geliştirme firmalarındaki çalışanlar üzerine yaptığı çalışmada epistemik merak ile yenilikçi iş davranışı arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmiş; girişimci liderlik ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkide epistemik merakın kısmi aracılık etkisine sahip olduğunu belirlemiştir. Hardy III ve diğerleri (2017) epistemik merak ile yaratıcı problem çözme davranışı ve yaratıcı performans arasındaki ilişkileri keşfetmeye yönelik yaptıkları çalışmada ilgi merkezli epistemik merakın çalışanların bilgi arayışlarına doğrudan etki ettiğini, yoksunluk merkezli epistemik merakın ise fikir üretimi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu belirlemiştir. Litman ve Mussel (2013) epistemik merakın boyutlarından ilgi merkezli epistemik merakın fikir araştırma ile doğrudan ilgili olduğunu ifade etmişlerdir. Tüm bu çalışmalardan yola çıkarak, epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde olumlu yönde anlamlı bir etkisi olduğu söylenebilir. Epistemik merak düzeyi yüksek olan bireylerin işyerinde yeni, belirsiz ve karmaşık olan durumlara karşı daha araştırmacı oldukları, yeni bilgi ve alışılmadık dışında yenilikçi şeyler geliştirmeye yönelik davranışlara sahip oldukları ifade edilebilir (Mussel, 2013; Chang ve Shih, 2019). Aynı zamanda meraklı çalışanlar bilgi ve becerilerini geliştirmeye daha yatkındırlar. Öğrenmeye yönelik bu eğilimleri yenilikçi iş davranışlarını üzerinde de etkili olabilir (Yang vd., 2016). Tsai ve Zheng (2021) tarafından yapılan çalışmada yaratıcı çalışanların önemi vurgulanarak, merak düzeyi yüksek olan çalışanların işyeri yenilikçiliği için son derece değerli oldukları ifade edilmektedir. Araştırmacılara göre, hali hazırda hizmet üreten işletmelerde “çalışanlar hizmetin kendisidir” (Zeithaml vd., 2009; Choi ve Lawry, 2020) ve hizmet yenilikçiliğini başarılı bir şekilde uygulamak için işletmelerin çalışanlar tarafından üretilen yenilikçi fikirleri yönetmek durumundadırlar. Özellikle otel işletmelerinde yeni ve karmaşık durumların hemen hemen her departman boyutunda ortaya çıkma ihtimalinin olması, işgörenlerin bu durumlara karşı hazırlıklı olmasını gerektirmektedir. Otel işletmesi işgörenlerinin problemleri fark etme, bilgi arama ve fikir üretme konusundaki tutumları işyerinde yenilikçi davranışlar sergileme olasılıklarını artırmaktadır. Otel işletmelerindeki işgörenlerin meraklı olma eğilimlerinin teşvik edilmesi, yeni fikirlerin

üretilmesi ve işyerinde yenilikçiliğin geliştirilmesini kolaylaştırabilmektedir. Ancak, epistemik merakın yenilikçi iş davranışı ile ilişkisine odaklanan son derece sınırlı sayıda çalışmanın olması nedeniyle konu ile ilgili daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda bu tez araştırmasında yenilik için bilginin de gerekli olduğu (Işık ve Aydın, 2016) ve dolayısıyla epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğu düşüncesinden hareketle geliştirilen hipotez ve alt hipotezler aşağıda yer almaktadır.

H₁: Epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1a}: İlgi merkezli epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1b}: Yoksunluk merkezli epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1c}: Epistemik merakın fikir araştırma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1d}: Epistemik merakın fikir üretimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1e}: Epistemik merakın fikir şampiyonluğu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1f}: Epistemik merakın fikir uygulama üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Çalışma kapsamında ayrıca iş becerikliliği ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması hedeflenmektedir. Çalışanların iş veya görevlerini daha anlamlı ve tatmin edici kılmak için işin talep ve kaynakları ile ilgili birtakım düzenlemeler yapması olarak bilinen iş becerikliliğinin, işletmelerin çalışanlarından bekledikleri davranışlar arasında yer alamaya başladığı dolaylı da olsa söylenebilmektedir. Öyle ki, bu düzenlemeler ve değişiklikler genel itibari ile yönetimin haberi olmaksızın yapıldığı için yönetimin fonksiyonları arasında yer alan kontrolü zorlaştırmaktadır. Ancak iş özelliklerinde meydana gelen değişimin işlerin izlenmesini zorlaştırmış olması, yönetimin çalışanların ihtiyaçlarına cevap verebilme konusunda yetersiz kalması ve aynı zamanda işin tekrar tasarlanması yaklaşımlarının sorunlar karşısında etkisiz hale gelmesi, çalışanların iş becerikliliği sergileyerek bu sorunlara çözüm bulma ihtimalini kuvvetlendirmektedir (Demerouti, 2014: 237). İş özellikleri teorisinden iş talepleri ve kaynakları modelinin bir uzantısı olarak görülen, ancak hemen hemen her iş tasarımı modelinde yukarıdan aşağıya doğru bir sıra izlenirken iş becerikliliğinde aşağıdan

(çalışandan) yukarıya (yönetime) doğru bir sıranın olması, bu davranışı diğerlerinden farklı kılmaktadır. Çalışanların kendilerine verilen işlerin fiziksel, bilişsel ve ilişkisel yönlerini kendilerine göre değiştirmeleri olarak tanımlanan iş becerikliliği (Wrzesniewski ve Dutton, 2001:176), günümüz iş dünyasının sürekli hale gelen değişime uyum gösterebilmesini kolaylaştıran etmenleri keşfetmek üzere yapılan çalışmalarla temel bulmuştur. Tims ve diğerleri (2012: 175) çalışanların aktif araçlar olarak hareket ettikleri çalışma ortamlarında çalışan ve iş uyumu sağlamak için işlerini şekillendirdikleri, yeniden tanımladıkları veya yarattıkları sürece dâhil olarak bir diğer ifade ile iş becerikliliği sergileyerek talepler doğrultusunda işlerinde ayarlama yapabildiklerini ifade etmişlerdir. Benzer bir biçimde, Demerouti (2014) iş becerikliliği aracılığı ile çalışanların bireysel ihtiyaçlarını göz önünde bulundurabildiklerini ve örgüt içerisinde sürdürülebilir değişimler yaratabilmek amacıyla kendi iş süreçlerini tekrar tasarlayabildiklerini belirtmiştir. İş becerikliliği, çalışanların kendilerini enerjik ve istekli hissetmelerine yol açtığı için değişim yaratma sürecine de katkı sağlamaktadır. Örgütler, bu tür davranışları cesaretlendirerek işlerin yapılışı sırasında kullanılacak yeni yolların keşfedilmesine de olanak sağlamaktadırlar. Var olan kaynakları kullanarak yapılan işlerin monoton hale gelmesi, çalışanların duygusal açıdan yıpranmalarına, tükenmişlik yaşamalarına, öfke hissi ve işten sıkılma gibi durumların artmasına neden olmaktadır. Ancak, örgütlerin çalışanlara ihtiyaç duydukları özgürlüğü tanımaları, onların yeni iş kaynakları aramasına zemin hazırlamaktadır. İşte bu noktada, iş becerikliliği çalışanları var olan süreçler içerisinde sıkışıp kalmaktan kurtararak onları değişimi ilgi çekici ve etkili bir deneyime dönüştürmek için proaktif olarak kaynak arayışına itmektedir. Bu bağlamda, iş becerikliliği çalışanlara yeni fikirler üretme ve uygulama açısından stratejik bir avantaj sağlamaktadır (Petrou vd., 2012; Afsar vd., 2019).

Yeni bir fikir bulma, bu fikri yayma, tutundurma ve bu fikrin uygulanmaya konulması için bireysel çaba sarf etme anlamındaki yenilikçi iş davranışı, işletmelerin geleceği açısından son derece önemlidir. Yenilikçi iş davranışının ortaya çıkarılabilmesi ve bu davranışın sürdürülebilmesi için işletmeler, çalışanlarına esneklik tanımaktadırlar. Dolayısıyla iş becerikliliği, çalışanların işlerini kendilerine göre organize edebilme yetisi olarak değerlendirildiğinde, yaratıcılık ve yenilikçilik için de değerli bir kavram olarak görülmektedir (Wrzesniewski ve Dutton, 2001: 187). Çalışanlar, işlerini kendileri açısından daha anlamlı kılmak dahası işinin önemli bir amaca hizmet ettiğine inanmak için işlerinde birtakım düzenlemelere gitmektedirler. Bu düzenlemelerin çalışanların

yenilikçiliğine etki ettiği söylenebilmektedir (Berg vd., 2013: 2). En iyi iş tasarımında dahi çalışanların belirli noktalarda kendilerini sıkışmış hissettikleri ve dolayısıyla o işin gerekliliğini yerine getirirken belirli kurallar dâhilinde hareket etmeleri gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Ancak çalışanlara işleri ile ilgili deneyimlerini şekillendirme konusunda imkân sağlanması halinde çalışanların işyerindeki davranışlarının daha proaktif ve yenilikçi olduğu, takım çalışmalarına daha yatkın ve bilgi paylaşımı konusunda daha başarılı oldukları yapılan çalışmalarla ortaya çıkarılmıştır (Ghitulescu, 2006: 1). De Spiegelaere ve diğerleri (2015) iş tasarımının çalışanların yenilikçi davranışlarını ortaya çıkarmak için oldukça önemli bir etken olduğunu ifade etmektedirler. Benzer şekilde Hammond ve diğerleri (2011) yaptıkları çalışmada çalışanların yenilikçiliğini açıklayan en önemli faktörün iş tasarımı olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Yapılan çalışmalarda iş tasarımı sırasında çalışana özerklik sağlanmasının çalışanın yenilikçi iş davranışını olumlu yönde etkileyeceği saptanmıştır (Berg vd., 2013; Ghitulescu, 2006, Tims ve Bakker, 2013). Aynı zamanda, literatürde yer alan bazı çalışmalarda proaktif kişilik ile yenilikçi iş davranışı arasında ilişkilerin mevcut olduğu görülmektedir. Seibert ve diğerleri (2001) proaktif kişiliğe sahip çalışanların daha fazla yenilikçi iş davranışı sergilediklerini belirlemişlerdir. Benzer bir çalışmada, Parker ve diğerleri (2010: 827) proaktif olmanın problemlerin öngörülmesi, önlenmesi ve fırsatların yakalanması ile alakalı olduğunu, aynı zamanda çalışma ortamına katkı sağlamak veya farklı bir geleceğe ulaşmak amacıyla kendi kendine değişim yaratmak için çalışanların başlattığı çabaları içerdiğini ifade edilmektedirler. Yıldız ve diğerleri (2017: 355) proaktif kişiliğin yenilikçi iş davranışının pozitif belirleyicilerinden bir tanesi olduğunu ifade etmektedir. Bu bağlamda, iş becerikliliğinin proaktif bir davranış türü olduğu varsayıldığında iş becerikliliğinin çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Ancak, konu ile ilgili sınırlı sayıda çalışma mevcuttur. Bunlardan bir tanesinde De Spiegelaere ve diğerleri (2012) iş becerikliliği ile yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönlü ilişkilerin olduğunu belirlemişlerdir. Yaptıkları çalışmada araştırmacılar, iş tasarımının çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerinde kritik öneme sahip olduğunu; aynı zamanda işin özelliklerinin de yenilikçi iş davranışı kavramında merkezi bir rol üstlendiğini ifade etmektedirler. Bir başka çalışmada, Supriyanto ve diğerleri (2020) yenilikçi iş davranışlarını etkileyen faktörleri incelemişler ve iş becerikliliğinin öğretim görevlilerinin yenilikçi iş davranışı üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisinin olduğunu; aynı zamanda ruhani liderliğin yenilikçi iş davranışı

üzerindeki etkilerinde aracılık rolüne sahip olduğunu belirlemişlerdir. Khan ve diğerleri (2020) hizmetkâr liderlik ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik yapılandırdıkları çalışmada hizmetkâr liderliğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisinde iş becerikliliğinin aracılık etkisine sahip olduğunu; yani hizmetkâr liderliğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisinin iş becerikliliği üzerinden gerçekleştiği tespit etmişlerdir. Buna ek olarak, son zamanlarda yapılan araştırmalar bilişsel becerikliliğinin çalışanların zor durumlarla başa çıkmasına yardımcı olduğunu, bilişsel becerikliliğin, görev, ilişkisel ve beceri geliştirme ile birlikte yenilikçi performans açısından oldukça faydalı olduğunu göstermektedir (Geldenhuis vd., 2021: 83). Söz konusu çalışmalardan yola çıkarak, çalışanların iş beceriklilik düzeylerinin yenilikçi iş davranışları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

Bu tez araştırması kapsamında beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin iş becerikliliklerine odaklanılmaktadır. Beş yıldızlı otel işletmeleri hizmet endüstrisinde yer alan işletmeler kapsamında yer aldığı için ticarete konu olan hizmettir. Bu durum aynı zamanda otel işletmelerinin değerlendirme altına alınırken diğer işletmelerden farklı bir şekilde ele alınması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Otel işletmesi işgörenleri hizmet üreten bireyler olmaları nedeniyle diğer endüstrilerde yer alan çalışanlardan farklılaşmakta ve müşteri ile etkileşimi yüksek seviyede seyreden çalışanlar kapsamında değerlendirilmektedirler. Bu durum otel işletmesi işgörenlerinin değişime, gelişime ve ortaya çıkabilecek herhangi bir probleme karşı hazırlıklı olmalarını gerektirmektedir. Sorunları çözümlenebilmek, hizmet kalitesini artırabilmek ve müşteri tatmini sağlamak için çalışanlarını etkin bir şekilde kullanan otel işletmelerinde işgörenlerin iş becerikliliklerinin diğer işletmelere göre daha yüksek olduğu düşünülmektedir. Bunun nedeni ise müşterilerin sürekli değişen talep ve beklentilerine cevap verme zorunluluğudur. Beklentinin değişime açık olduğu otel işletmelerinde sınırlandırılmış iş tasarımlarının problemleri çözümsüz bırakabileceği öngörüldüğünden, otellerin özellikle müşteri temaslı departmanlarındaki işgörenlerinin iş özelliklerinde değişiklik yapabilmeleri, yeniliği ve değişimi kolaylaştırabilmektedir. Literatürde otel işletmesi işgörenlerinin iş becerikliliklerine odaklanan çalışmalar mevcutken (Chen vd., 2014; Kim vd., 2018; Chen, 2019; Yadav ve Dhar, 2021), otel işletmesi işgörenlerinin iş beceriklilik düzeyleri ile yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkiye odaklanan son derece sınırlı sayıda çalışmanın (Afsar vd., 2019) olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışma sonucunda elde edilen bulguların hem teoriye hem de otel işletmesi yöneticilerine

uygulamaya dönük fikirler vereceği düşüncesiyle geliştirilen hipotez ve alt hipotezler aşağıda sunulmuştur.

H₂: İş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2a}. Görev becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2b}. Bilişsel becerikliliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2c}. İlişkisel becerikliliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2d}. İş becerikliliğinin fikir araştırma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2e}. İş becerikliliğinin fikir üretimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2f}. İş becerikliliğinin fikir şampiyonluğu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2g}. İş becerikliliğinin fikir uygulama üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Çalışma kapsamında ayrıca algılanan örgütsel destek ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Patterson ve diğerleri (2009: 7) yenilikçi iş davranışı ile ilgili faktörleri içsel faktörler ve iş çevresi faktörleri olmak üzere kategorize etmişlerdir. Çalışanın bilişsel yetenekleri, bilgisi, kişiliği, motivasyonu, duyu ve davranışları içsel faktörler altında yer alırken; takım çalışması, yönetim desteği, liderlik türü gibi faktörlerin yer aldığı sosyal kaynaklar ile görevler, özerklik, iş kaynakları, fiziksel kaynaklar gibi faktörlerin yer aldığı iş tasarımı ve örgütün yapısı ve büyüklüğü, örgüt kültürü, kaynak dağılımı, insan kaynakları yönetimi sistemleri, performans yönetimi gibi faktörlerin yer aldığı örgütsel faktörlerin tamamını ise, iş çevresi faktörleri olarak adlandırmışlardır. Bu bağlamda, çalışanların yenilikçi iş davranışlarına etki etkisi olan kavramlardan bir tanesi de yönetim desteğidir. Ancak bu desteğin çalışan tarafından ne derece algılandığı yönetim desteğinin varlığı konusunda bilgi verici mahiyettedir. Algılanan örgütsel destek, çalışanların kendilerine verilen işler aracılığıyla mensubu oldukları örgütlere sağladıkları katkıların karşılığında örgütün çalışanlarını önemsemesi, onları desteklemesi, herhangi bir sıkıntıları olduğunda onların yanında olmaları gibi tutum ve davranışlarını izleyerek örgüte karşı geliştirmiş oldukları inanışlar (Eisenberger vd., 1986) olarak tanımlanmaktadır. İşverenler genellikle çalışanların örgüte bağlılıklarını ve adanmışlıklarını değerlendirmek suretiyle hareket etmektedirler. Örgüte duygusal bağlılık geliştiren çalışanlar genel olarak performans artışı, işe zamanında gelip gitme ve işten ayrılma niyetinde azalış gibi birtakım tutumlar geliştirmektedirler (Steers, 1977; Mowday vd., 1979; Özdevecioğlu, 2003a).

Çalışanların ilgi odağını ise örgütün kendilerine olan bağlılıkları/ tutumları oluşturmaktadır. Örgütün çalışanlarına değer vermesi çok çeşitli şekillerde kendini gösterebilmektedir. Çalışanı onaylama ve saygı duyma, ücret artışı ve teşvik veya çalışanın işini daha iyi yapabilmesine imkân sağlayacak her türlü bilgi ve donanımı sağlama örgütün çalışana verdiği değer bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698). Aynı zamanda örgütün çalışanlardan gelen talep ve şikâyetlerini dikkate alması, onların fayda ve çıkarlarını göz önünde bulundurması, çalışanların örgüt için yaptıklarının bilincinde olması ve bu doğrultuda hareket etmesi de çalışan tarafından dikkatli bir biçimde izlenmektedir. Bu durum çalışanın örgütsel desteği algılaması süreci olarak değerlendirilmektedir (Ceylan ve Şenyüz, 2003). Literatürde yer alan çok sayıda çalışma çalışanların örgütsel destek algılarının motivasyonlarını arttırarak örgütsel açıdan olumlu olarak görülebilecek (performans artışı, iş tatmininde artış, örgütsel bağlılığın artışı, işten ayrılma niyetinde azalma) çıktılara neden olduğunu ortaya koymuştur (Allen vd., 2003; Aube vd., 2007; Maertz vd., 2007; Turunç ve Çelik, 2010; Kaplan ve Öğüt, 2012; Gupta vd., 2016; Cheng ve O-Yang, 2018). Dolayısıyla örgütler açısından sahip olduğu insan kaynağının örgütsel destek algısının örgütün geleceği açısından da kritik öneme sahip olduğu düşünülmektedir.

Çalışanların örgütsel destek algılarının olası katkılarının söz konusu olduğu bir diğer kavramın da yenilikçi iş davranışı olduğu düşünülmektedir. Çalışanların motivasyonu, performansı ve verimliliği üzerinde etkisi olan kavramın, yeni bir fikrin bir model, süreç, hizmet veya ürün ile sonuçlanabilecek davranışa katkı sağlaması muhtemel görünmektedir. Eisenberger ve diğerleri (2001) çalışanın örgütle günlük etkileşimi sonucunda çalışanın somut veya soyut çıktıları olan deneyimler yaşaması ile örgütsel destek algısının geliştiğini ifade etmektedirler. Bu etkileşimin olumlu çıktılar ile sonuçlanması, çalışanın extra rol davranışlarını tetiklemektedir. Yenilikçi iş davranışı, süreklilik içeren bir süreçtir ve bu süreç içerisinde çalışanlar yeni fikirler üretmekte ve bu fikirlerin hayata geçirilmesinde etkili olacak ekibin bir üyesi olmak veya örgütsel destek oluşturmak için çaba sarfetmektedirler. Bir defaya mahsus bir davranış olmayan yenilikçi iş davranışının ortaya çıkması için çalışanın kaynaklara ulaşımı konusunda ve işinde özgür bırakılması gibi örneklendirilen güçlü yönetime ve yönetici desteğine ihtiyacı vardır.

Literatürde algılanan örgütsel destek ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkileri doğrudan veya dolaylı olarak inceleyen çalışmaların mevcut olduğu görülmektedir.

Eisenberger ve diğeri (1997: 57) yaptıkları çalışmada, çalışanlara kişisel tanınırlık veya doğrudan bir ödüllendirme yapılmadığı hallerde dahi çalıştıkları organizasyonlarca değer verildiği algısının diğer bir deyişle ile örgütsel destek algılarının örgüt lehine yenilikçi davranışlar sergilemelerine katkı sağlayacağını ifade etmişlerdir. Janssen (2005) algılanan örgütsel desteğin çalışanın yenilikçiliğine olumlu yönde etki ettiğini, çalışanların iş ortamı üzerinde etkili olduğu düşüncesi ile daha yenilikçi davranışlar sergilediklerini ortaya koymuştur. Chen (2011: 1) özellikle yüksek iş taleplerinin olduğu işlerde görev alan çalışanların örgütsel destek algılarının artırılması suretiyle yenilikçi iş davranışı sergileme eğilimlerinin artacağını altını çizmektedir. Young (2012) örgütsel adalet ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkileri belirlemek üzere yaptığı çalışmada, örgütsel adaletin çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerinde etkili olduğunu ancak, bu etkinin doğrudan olmadığı algılanan örgütsel desteğin bu ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlemiştir. Bir diğer ifadeyle, örgütsel adalet algılanan örgütsel desteğin psikolojik mekanizmaları aracılığı ile yenilikçi iş davranışı üzerinde etki sahibidir. Abid ve diğeri (2015) yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışına etki ettiğini; ancak bu etkinin özellikle çalışanların zindelik ve öğrenme hissi yaşadıkları pozitif psikolojik bir durum olan iş yerinde gelişim aracılığı ile gerçekleştiğini ifade etmişlerdir. Yıldız ve diğeri (2017) yenilikçi iş davranışının belirleyicilerinden bir tanesinin de örgütsel destek algısı olduğunu tespit etmişler ve inceledikleri değişkenlerden proaktif kişiliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde en etkili; algılanan örgütsel desteğin ise ikinci sırada etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Tüm bu çalışmalardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu düşünülmektedir. Otel işletmeleri özelinde yapılan sınırlı sayıdaki çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Akgunduz ve diğeri (2018) algılanan örgütsel desteğe sahip çalışanların daha yüksek düzeyde anlamlı işler deneyimlediklerini ve bunun sonucunda daha fazla yaratıcılık sergilediklerini belirlemiştir. Afsar ve Badir (2017) ise, Çin'deki otel çalışanları üzerine yürüttükleri çalışmada, algılanan örgütsel desteğin çalışanların yenilikçi iş davranışları üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu; algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışının belirleyicileri arasında yer aldığını tespit etmişlerdir. Otel işletmeleri organizasyonel yapı ve örgüt kültürü açısından diğer işletmelerden farklıdır. Müşteri etkileşiminin yüksek düzeyde olduğu otel işletmelerinde işlerin büyük bir bölümü müşterinin gözetimi altında gerçekleştirilmektedir. Bu durum da küçük sayılabilecek sorunların bile titizlikle ele alınması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Örgütün kendilerini desteklediği algısına

sahip işgörenlerin çalıştıkları işletmelere karşı borçlu hissettikleri ve bunun karşılığında daha fazla sorumluluk duygusuyla harekete ettikleri bilinmektedir. Bu kapsamda işgörenlerinin örgütsel destek algıları otel işletmelerindeki işverenler ve yöneticiler açısından önemlidir. Bu sayede otelin görünen yüzü olan işgörenlerin müşteri karşısında temsil ettikleri işletmeyi ön plana alan davranışlar sergileyecekleri düşünülmektedir. Aynı zamanda örgütsel destek algısı yüksek olan otel işletmesi işgörenlerinin yenilikçi davranışlar sergilemesi de beklenmektedir. Çok aşamalı bir süreç olan yenilikçi iş davranışının yeni fikirlerin keşfi ve üretilmesinde bireysel çabaların ciddi anlamda katkısı olduğu bilinmektedir. Fikir şampiyonluğu ve fikrin uygulanması sürecinde ise üretilen yeni fikirlerin örgüt tarafından kabul görmesi ve desteklenmesi gerekmektedir. Sonuç olarak, yeni fikrin ürün, hizmet veya iş sürecine dönüşmesi için örgütün bu iş için bütçe, zaman veya tavsiye desteğinde bulunması şarttır (Eid ve Agag, 2020: 4). Ancak, konu ile ilgili turizm/ otelcilik literatüründe sınırlı sayıda çalışma olması bu ilişkinin tüm yönleri ile ortaya konulabilmesi için daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda çalışmada geliştirilen hipotez ve alt hipotezler aşağıda sunulmuştur:

H₃. Algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3a}. Algılanan örgütsel desteğin fikir araştırma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3b}. Algılanan örgütsel desteğin fikir üretimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{3c}. Algılanan örgütsel desteğin fikir şampiyonluğu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

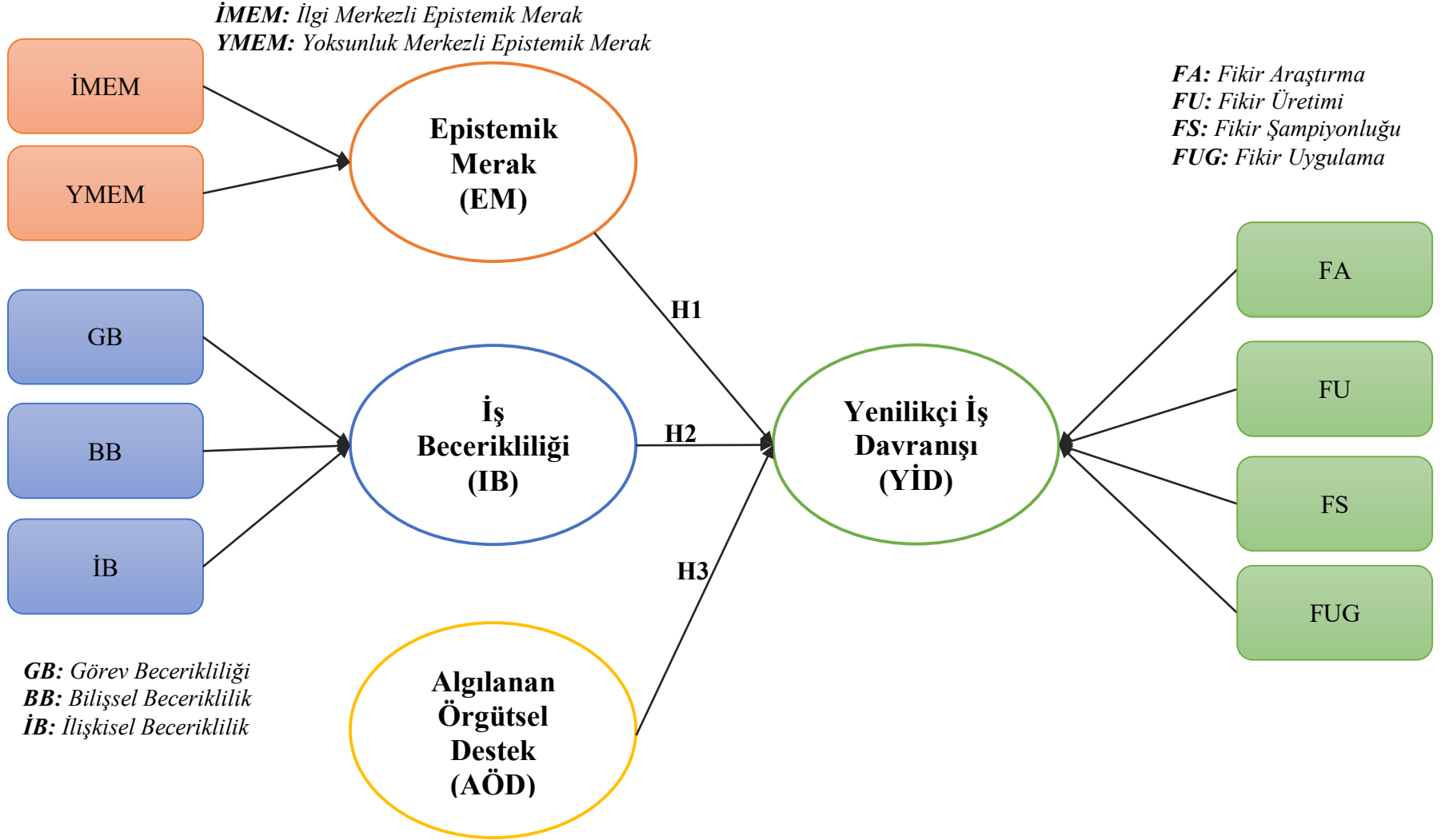
H_{3d}. Algılanan örgütsel desteğin fikir uygulama üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Sonuç olarak, örgütler için önemli kavramlardan bir tanesi olan yenilikçi iş davranışı, çalışanların yenilikçiliği ve yaratıcılığı ile doğrudan ilişkili bir kavramdır. Bir yetenek olarak görülmesi halinde, bu yeteneğin ortaya çıkarılması noktasında örgütlere büyük sorumluluklar düşmektedir. Yapılan çalışmalar doğrultusunda, epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Aynı zamanda bu kavramların birbirleri ile de ilişkilerinin bulunduğu düşünülmektedir. Bilgiye yönelik merak motivasyon kaynağı olarak ele alındığı takdirde, iş becerikliliği ile ilişkilendirilebilen de bir kavram olarak görülebilmektedir. Çalışanların işlerinin belirli bölümlerini kendi değerleri ile örtüştürme çabası olarak da tanımlanabilen iş becerikliliğinin, onları farklı fırsatlar keşfetmeye yönelten merak ile ilişkili bir kavram

olarak görülebileceği ifade edilebilir. Kashdan ve diğerleri (2020) merak ile iş becerikliliğinin teorik açıdan birbirleri ile ilişkili olan kavramlar olarak görüldüğünü; ancak bu görüşü ampirik açıdan destekleyen herhangi bir çalışmanın yürütülmediğini ifade ettikleri çalışmalarında işyeri meraklılığı kavramı için ölçek geliştirmeye çalışmışlardır. Bu bağlamda ele aldıkları proaktif bir davranış olan iş becerikliliği ile merak arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Dolayısıyla bu ilişkiyi gösteren çok az sayıda çalışmanın olması bu bilginin desteklenmeye ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. Aynı zamanda, örgütsel destek algısı, çalışanların hem içsel motivasyon kaynaklarından bir tanesi olan epistemik merakın hem de proaktif bir davranış türü olan iş becerikliliğinin ortaya çıkmasında etkili olabileceği düşünülmektedir. Literatürde yer alan çalışmalarda, örgütsel destek algısının yüksek olması halinde çalışanların performans ve motivasyonlarında artış gözlemlendiği ve işler ile ilgili örgüte olumlu geri dönüşlerin sağlandığı görülmektedir. Bu bağlamda merakın ve iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini de arttırabilme olasılığı söz konusudur. Bu çalışmada ise, konu olan değişkenlerin (epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel destek) yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkileri ayrı ayrı belirlenmesi hedeflenmiş; bu bağlamda yenilikçi iş davranışı üzerindeki etki değerleri arasındaki farkların da ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda gelecekte yapılacak çalışmalara bir temel olması hedeflenmiştir. Her ne kadar çalışmada söz konusu değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesi çalışma kapsamında detaylandırılmamış olsa da turizm/ otelcilik alanı ile ilgili yapılacak çalışmalarda bu çalışmada elde edilen bulguların belirlenen ilişkilerin incelenmesi yönünde bir temel oluşturulabileceği öngörülmektedir. Dolayısıyla bu kavramların bir bütün olarak ele alınması halinde, çalışanların yenilikçi iş davranışını etkileyen faktörlerin belirlenmesi noktasında literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Çalışmada geliştirilen hipotezlerin yer aldığı araştırmanın şekilsel modeli (Şekil 3) aşağıda yer almaktadır.

Şekil 3. Araştırma Modeli



Yukarıda hipotezleri ve şekilsel modeli sunulan çalışma kapsamında aynı zamanda aşağıda yer alan araştırma sorularına cevap aranmıştır:

1. Otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeyleri nedir?
2. Otel işletmesi işgörenlerinin iş beceriklilik düzeyleri nedir?
3. Otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel destek algıları nedir?
4. Otel işletmesi işgörenlerinin yenilikçi iş davranışları nedir?

5. Otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları bireysel özelliklere göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, VARSAYIMLARI VE SINIRLILIKLARI

Çalışmada beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinin, iş beceriklilik düzeylerinin ve örgütsel destek algılarının yenilikçi iş davranışlarına etkileri incelenmiştir. Bu çerçevede yapılan çalışmanın evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenler oluşturmaktadır. Bunun nedeni beş yıldızlı otel işletmelerinin diğer konaklama işletmelerine göre örgütsel yapısı, finansal kaynakları ve olanakları itibarıyla yenilikçi bir anlayış içerisinde faaliyet gösterme ve hizmet kalitesi anlayışı içerisinde değişen müşteri profilini yakından takip ederek sürekli değişen gündemi yakalama zorunluluğu ile hareket etmeleridir.

Çalışma kapsamında zaman ve maliyet unsurları dikkate alındığı takdirde çalışma evrenine ulaşmanın son derece zor olacağı düşüncesi ile hareket edilmiş ve çalışma sınırlı sayıda işgörenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın otel işletmeleri özelinde gerçekleştiriliyor olması, işgörelere ulaşma hususunda da sorunlar oluşturmakta olup; araştırmada evrenden belirli bir örnekleme anket uygulanarak veri toplanmıştır. Bu bağlamda çalışmanın varsayım ve sınırlılıklarına aşağıda detaylı bir biçimde yer verilmiştir.

▪ Çalışmada kullanılan “Epistemik Merak Ölçeği”, “İş Becerikliliği Ölçeği”, “Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği” ve “Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği”nin diğer çalışmalar tarafından kullanıldıkları göz önünde bulundurularak kullanılan tüm ölçeklerin mevcut durumu yeterli düzeyde ölçtüğü varsayılmaktadır.

- Ölçeklerde yer alan maddelerin değer farklılıkları katılımcılar tarafından ayırt edilebilecek düzeyde olduğu varsayılmaktadır.
- Veri toplama aracı olarak kullanılacak ölçeklerin konuya dair tüm detayları kapsadığı varsayılmaktadır.
- Ölçeklerin uygulanması sırasında katılımcıların gerçek durumlarını yansıtan cevaplar verecekleri varsayılmaktadır.

Yukarıda bahsi geçen varsayımlara ek olarak çalışmada bir takım sınırlılık ölçütleri ile hareket edilecektir. Bahsi geçen sınırlılık ölçütleri aşağıda yer almaktadır.

Sektörel Sınırlılık: Hizmet endüstrisinin büyük bir hızla gelişmeye devam ettiği süreçte, hizmet endüstrisinin ana elemanlarından turizm sektörünün hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ekseninde varlığını sürdürebilme şansına sahip olduğu bilinmektedir. Müşteri profiline günden güne değişiklik gösterdiği, müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarının her yeni gün farklılaştığı bir süreçte çalışanların bu değişime ayak uydurabilmeleri, değişimin gerekliliği olarak yeni fikirler, yeni metotlar ve yenilikçi hizmet üretebilmeleri turizm sektörü açısından son derece değerli bulunmaktadır. Yeniliğin temelinde çalışanların kişisel özelliklerinin yanı sıra işletmelerin sahip oldukları politika ve uygulamalar ile bu uygulamaların çalışanlar tarafından algılanış biçiminin etkili olduğu bilinmektedir. Aynı zamanda çalışanların yenilikçilik veya yaratıcılık ile sonuçlanan davranışlarının temelinde ise çalışanların yenilikçi iş davranışlarının olduğu düşüncesi ile bu çalışmanın yenilik ve yaratıcılığa sürekli ihtiyaç duyan, her müşterinin farklı beklenti ve ihtiyaçlarına hızlı bir biçimde cevap verme yetisine sahip olunması gereken turizm sektörü, çalışmada sektör türü olarak belirlenmiştir.

İşletme Türü Açısından Sınırlılık: Bu çalışmada çalışanların yenilikçi iş davranışları ile epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Bu kapsamda çalışmada turizm işletmeleri arasından konaklama işletmelerinin seçilmesi uygun görülmüştür. Konaklama endüstrisi üretilen iş ve çalışan sayısı bakımından hizmet üreten işletmeler arasında önemli bir pozisyona sahiptir. Müşteri talep ve beklentilerine hızlı bir şekilde yanıt vermesi beklenen konaklama işletmelerinde değişimin kaçınılmaz olduğu; farklılık gösteren beklenti ve taleplerin karşılanmaması durumunda ise işletmenin rekabetin olduğu pazarda tercih

edilmemesi ve bir süre sonra da yok olması olasılığı yüksektir. Bu kapsamda konaklama işletmeleri çalışanlarının yaratıcılıklarına ve yenilikçiliklerine ihtiyaç duymaktadır.

Organizasyonel Sınırlılık: Otel işletmeleri için organizasyon ve büyüklük gibi ölçütlerin temel alınarak oluşturulduğu bir takım sınıflandırma türlerinin mevcut olduğu görülmektedir. Bu sınıflandırma türlerinden yıldızlandırma sistemine göre otel işletmeleri arasında en büyük organizasyon yapısı beş yıldızlı otel işletmelerine aittir (Pelit, 2008: 20). Beş yıldızlı otel işletmeleri yıldızlandırma sisteminin en üstünde yer alan ve bu kapsamda hemen hemen her yönü ile birbirine benzeyen standart bir organizasyon yapısına sahiptir. Beş yıldızlı otel işletmeleri standardın korunması amacıyla yenilikçiliğe uygun faaliyet göstermek ve hizmet kalitesi anlayışı içerisinde değişen müşteri profilini yakından takip ederek sürekli değişen gündemi yakalama zorunluluğu ile hareket etmek durumundadırlar. Buna ek olarak, beş yıldızlı otel işletmelerinin diğer yıldızlı otel işletmelerine (bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı) göre organizasyon yapısı itibarıyla değişime hızlı bir biçimde adapte olabilmeleri ve sektörde meydana gelen yenilikleri yakından takip etmeleri gerekliliği ile hayatlarına devam ettikleri varsayılmaktadır. Tüm bu nedenlerden dolayı çalışmada konaklama işletmeleri arasından beş yıldızlı otel işletmeleri seçilmiştir.

Coğrafi Sınırlılık: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü 2020 yılı tesis istatistikleri doğrultusunda Türkiye genelinde turizm işletme belgesine sahip 640; turizm yatırım belgesine sahip 135; termal tesis özelliğine sahip turizm işletme belgesi olan 40, turizm yatırım belgeli 11; turizm yatırım belgeli termal tatil köyü sayısının 1 olduğu gözlemlenmektedir. Bu bağlamda turizm işletme belgeli ve turizm yatırım belgeli beş yıldızlı otel işletme sayısının toplamda 827 olduğu belirlenmiştir. Bahsi geçen beş yıldızlı otellerin niteliği gereği sayfiye, şehir ve termal otel olma özelliği bulunmaktadır. Dolayısıyla araştırma verilerinin genellenebilir olması açısından beş yıldızlı otel işletmelerinin sayfiye, şehir ve termal otel olmak üzere üç farklı nitelikteki otel işletmelerinden elde edilmesine karar verilmiştir.

Yukarıda söz konusu olan sınırlılıklara ek olarak, çalışanların yenilikçi iş davranışlarına etki eden faktörlerden epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel desteği değişken olarak belirlenmesi çalışmanın sınırlılıklarından bir diğeridir. Bu kapsamda beş yıldızlı otel çalışanlarının yenilikçi iş davranışına etki etmesi muhtemel diğer faktörler araştırma kapsamına dâhil edilmemiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın yöntemine ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Araştırma kapsamında belirlenen evren ve örneklem ve veri toplama süreci bu bölümde yer almaktadır. Ayrıca, verilerin analizi bu bölüm kapsamında sunulmuştur.

1. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırma evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmesi işgörenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın geniş bir alanı kapsaması ve evrenin tamamına ulaşmanın zor olacağı düşüncesiyle zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik göz önünde bulundurularak evren üzerinden örneklem alma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma kapsamında örneklem seçimi yapılırken özellikle seçilen örneğin hedef kitlenin özelliklerini yansıtıyor olması ve maliyetinin düşük olması gibi unsurlara dikkat etmek gerekmektedir. Aynı zamanda örneklem büyüklüğünün doğru bir biçimde belirlenmesi, elde edilen sonuçların evrene genellenebilmesine olanak sağlamaktadır. Buna ek olarak, örneklem büyüklüğü belirlenirken kullanılması düşünülen yöntem, evrenin hacmi, evrenin homojen veya heterojen olması, değişkenlerin nitel veya nicel özellik taşıması ile değişkenlere ait grup sayısı gibi çok sayıda unsur süreç içerisinde etkili olabilmektedir. Dolayısıyla örneklem büyüklüğünün belirlenmesi aşamasında bu faktörlerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Ural ve Kılıç, 2018: 41).

Araştırmada evreni temsil etmek üzere örneklemin belirlenmesinde tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Olasılıklı örnekleme yöntemlerinden tabakalı örnekleme; evreni yaş, cinsiyet, eğitim durumu, deneyim süresi gibi farklı özelliklere sahip grupların oluşturduğu durumlarda sıklıkla tercih edilmektedir. Tabakalı örneklemede evren, kendi içinde homojen alt tabakalara ayrılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2018: 35). Bu bilgiler doğrultusunda Türkiye’de faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri sayfiye, termal ve şehir oteli olarak üç tabakaya ayrılmış, her bir tabakayı temsilen sayfiye otellerinin yoğun olarak bulunduğu Antalya, termal otellerin yer aldığı Afyonkarahisar ve şehir otellerini temsilen İstanbul illerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri örneklem için seçilmiştir.

Her bir tabaka için minimum örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Sekaran (2003) tarafından nicel araştırmalar ve sınırsız evrenler ($N > 10.000$) için önerilen ve aşağıda yer alan formül kullanılmıştır.

$$n = s^2 \cdot Z_{\alpha}^2 / d^2$$

Bu formülde yer alan parametrelerin belirlenmesinde 30 kişilik pilot uygulama sonuçları kullanılmış olup evren ve örneklem ortalaması arasında hata değeri olan etki büyüklüğü $d=0,10$, anlamlılık düzeyi $\alpha=0,05$ 'e karşılık gelen teorik değer $Z_{0,05}=1,96$ ve standart sapma değeri $s=1$ olarak alınmıştır. Buna göre her bir tabaka (sayfiye, termal ve şehir oteli) için minimum örneklem büyüklüğü 384 olarak hesaplanmıştır. Bir diğer ifadeyle, çalışma kapsamında en az toplam 1152 (sayfiye-384+termal-384+şehir oteli-384) beş yıldızlı otel işletmesi işgörenine ulaşmanın gerekli olduğu görülmüştür.

2. VERİLERİN TOPLANMASI

Epistemik merak, iş becerikliliği, algılanan örgütsel destek ve yenilikçi iş davranışı konuları ile ilgili ulusal ve uluslararası literatür göz önünde bulundurularak şekillendirilen kuramsal çerçeve doğrultusunda araştırmanın uygulama noktasında veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Tez kapsamında oluşturulan anket formu veri toplama süreci başlatılmadan önce etik açıdan herhangi bir sakıncası olup olmadığına dair görüş ve izin almak amacıyla Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'na sunulmuştur. Anket formunda yer alan maddelerin uygulama açısından sakıncalı olmadığı yönünde etik kurulundan yazılı izin alınmıştır. Alınan kurul kararı Ek 2'de sunulmuştur.

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin demografik (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir) ve kişisel özelliklerini (çalışmakta olduğu departman, sektör tecrübe süresi, çalışmakta olduğu departmanda tecrübe süresi) keşfetmeye yönelik oluşturulmuş kapalı uçlu sorular yer almaktadır. İkinci bölümde, Antalya, Afyonkarahisar ve İstanbul'da yer alan beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerin epistemik merak düzeylerini ölçmeye yönelik Litman ve Spielberger (2003) tarafından geliştirilen, Litman (2008) tarafından geçerlik ve güvenilirliği sağlanan ve Eren (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 2 boyut 10 maddeden oluşan "Epistemik Merak Ölçeği" kullanılmıştır. Üçüncü bölümde beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin iş beceriklilik düzeylerini ölçmeye yönelik oluşturulan ölçek bulunmaktadır. İşgörenlerin iş beceriklilik düzeylerini

belirlemeye yönelik 15 madde 3 boyuttan oluşan “İş Becerikliliği Ölçeği” Slempe ve Vella Brodrick (2013) tarafından geliştirilmiş Kerse (2017) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Dördüncü bölümde işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarını ölçmeye yönelik De Jong ve Den Hartog (2010) tarafından geliştirilen, Türkçe’ye uyarlaması geçerlik ve güvenilirlik çalışması Arslan (2019) tarafından doktora tezi kapsamında yapılan “Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği” kullanılmıştır. Beşinci bölümde ise, işgörenlerin örgütsel destek algılarını ölçmek amacıyla Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından literatüre kazandırılan 36 maddelik ölçeğin 8 maddelik kısaltılmış formu tercih edilmiştir. Türkçe’ye uyarlanmış hali Erdaş (2010) ve Arslaner (2015) tarafından tez çalışmaları kapsamında kullanılmıştır. Ölçekte yer alan bazı maddeler için ters kodlama gerekmektedir. Araştırmada kullanılan tüm ölçekler 5’li Likert (1- Hiç Katılmıyorum, 2- Az Katılıyorum, 3- Orta Düzeyde Katılıyorum, 4- Çok Katılıyorum, 5-Tamamıyla Katılıyorum) tipi ölçeklerdir. Araştırma kapsamında uygulanan veri toplama aracı Ek 3’te yer almaktadır.

Çalışmanın veri toplama sürecinde Antalya, Afyonkarahisar ve İstanbul illerinde yer alan beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerine ulaşılmıştır. Çalışma kapsamında 384 alt değer olarak belirlenmiş; uygulama sırasında hata payı, eksik veya yanlış kodlama, geri dönmeyen anket gibi birtakım problemlerin meydana gelebileceği öngörülerek her bir tabakada (sayfiye, termal ve şehir oteli) uygulanmak üzere 500 adet anket oluşturulmuştur. Veri toplanması COVID 19 pandemisi nedeniyle 2 yıl içinde gerçekleştirilmiştir. İki yıllık sürecin sonunda Antalya, Afyonkarahisar ve İstanbul illerinden toplam 28 adet otel işletmesine ulaşılmıştır. İlk yıl Antalya ilinde 20 adet 5 yıldızlı otel işletmesi ile görüşülmüş ancak pandemiden kaynaklanan ülke genelinde uygulanan kısıtlamalardan ve pandemin etkisinin en fazla hissedildiği dönem olmasından dolayı bu otellerden yalnızca 6 tane otel araştırmaya destek vermeyi kabul etmiştir. Pandeminin etkisinin hafiflemesi ile birlikte sonraki yıl Antalya’dan 10 adet beş yıldızlı otel işletmesine daha ulaşılmış, bu otellerden 4 tanesi araştırmaya katılmayı kabul etmiştir. Böylece Antalya ilinden toplam 10 adet beş yıldızlı otel işletmesi çalışmaya dâhil olmuş ve 450 adet geçerli veri toplanmıştır. Pandemi kısıtlamaları nedeniyle Afyonkarahisar ve İstanbul illerinden ilk yıl veri toplanamamıştır. İkinci yıl Afyonkarahisar ilinden 8 adet beş yıldızlı otel işletmesi çalışmaya katılmayı kabul etmiş, bu bölgeden toplamda 430 geçerli veri elde edilmiştir. İstanbul ilinde ise 20 adet beş

yıldızlı otel işletmesiyle görüşülmüştür. 10 adet otel çalışmada yer almayı kabul etmiş ve bu bölgeden toplamda 445 adet veri toplanmıştır.

3. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma kapsamında toplanan tüm veriler IBM SPSS 20.0 (Statistical Packages for Social Sciences) paket programı ile analiz edilmiştir. Beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik oluşturulan sorulardan elde edilen verilerin dağılımı frekans ve yüzde yöntemi aracılığıyla gösterilmiştir. Çalışmada kullanılan “Epistemik Merak”, “İş Becerikliliği”, “Algılanan Örgütsel Destek” ve “Yenilikçi İş Davranışı” ölçeklerinin tamamı literatürde çok sayıda çalışmada kullanılmış, geçerlik ve güvenirliği test edilmiş olan ölçeklerdir. Ancak, bu çalışmada söz konusu ölçeklere tekrar faktör analizi uygulanarak boyutların literatürde yer aldığı şekliyle örtüşüp örtüşmediğine bakılmıştır. Buna ek olarak, ölçeklerin güvenirlik düzeylerini saptamak için Cronbach’s Alpha katsayısı kullanılmıştır. Bu kapsamda elde edilen veriler çalışmada ilgili bölümlerde sunulmuştur.

Araştırmada epistemik merak ölçeği ve boyutları, iş becerikliliği ölçeği ve boyutları, algılanan örgütsel destek ölçeği ve boyutları ile yenilikçi iş davranışı ölçeği ve boyutlarına ilişkin katılımcı görüşleri tanıtıcı istatistikler (yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma) aracılığıyla betimlenmiştir. Aynı zamanda bu değişkenlerin çalışanların bireysel özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla parametrik testlerden (bağımsız örneklem için t-testi ve tek yönlü varyans analizi) faydalanılmıştır. Parametrik testlerin kullanılması için birtakım koşulların sağlanmış olması gerekmektedir. Bunlar arasında verilerin nicel olması, verilerin normal dağılım sergilemesi, örneklem birimlerinin evrenden yansız seçilmesi, örneklem büyüklüğünün 10’dan daha fazla olması ve varyans homojenliği yer almaktadır (Ural ve Kılıç, 2018: 74-75).

Çalışmada kullanılan veri seti analiz edildiğinde, verilerin normal dağılım gösterdiği, varyans homojenliğinin sağlandığı, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu ve diğer şartlar açısından uygun olduğu görüldüğünden parametrik testlerden faydalanılmıştır. Beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin epistemik merak düzeyleri iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışlarının cinsiyet ve medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için bağımsız örneklem için t-testi kullanılmıştır. Bu değişkenlerin diğer bireysel özelliklere (yaş, eğitim durumu, çalışılan departman, turizm sektörü tecrübesi, işletme tecrübesi, departman tecrübesi,

aylık gelir ve işletmenin bulunduğu il) göre karşılaştırılması için ise ikiden fazla grup olması nedeniyle tek yönlü varyans analizinden (One way ANOVA) faydalanılmıştır. Buna ek olarak, tek yönlü varyans analizi sonuçları çoklu karşılaştırma test sonuçları ile birlikte verilerek gruplar arasındaki farklılıkların daha iyi anlaşılması sağlanmıştır. Çoklu karşılaştırma testleri sırasında varyans eşitliği dikkate alınmış, varyans eşitliğinin sağlandığı durumlarda LSD testi sonuçlarına yer verilmiştir. Gruplarda yer alan örneklem sayılarının eşit olmaması sebebiyle LSD testi tercih edilmiştir (Kayri, 2009). Varyans eşitliğinin sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane T2 test sonuçları dikkate alınmıştır. Tamhane T2 yöntemi tip I hata kontrolünde daha tutucu olduğundan seçilmiştir (Kayri, 2009). Sonuçlar tablolar halinde ilgili bölümlerde sunulmuştur.

Çalışma kapsamında ayrıca işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve veriler normal dağılıma sahip olduğundan dolayı Pearson Korelasyon Katsayısı hesaplanmıştır. Korelasyon katsayısı (r) iki değişken arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan yorumlanmasına olanak sağlamaktadır. Korelasyon katsayısı “+1” ve “-1” arasında değişen bir değere sahiptir. Korelasyon analizinde korelasyon katsayısının temel aldığı ölçüt iki değişkenin birlikte ne kadar değiştiğini gösteren kovaryanstır. Pozitif kovaryans, bir değişken ortalamadan saparken diğer değişkenin aynı yönde saptığını gösterir. Öte yandan, negatif kovaryans bir değişken ortalamadan saparken, örneğin artarken; diğerinin azaldığını göstermektedir (Field, 2009: 169). Korelasyon katsayıları aynı zamanda değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyine dair bilgi vermektedir. Korelasyon katsayısının 0-0,29 arasında olması, değişkenler arasında “zayıf” düzeyde bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Katsayının 0,30-0,64 arasında olması “orta”, 0,65-0,84 arasında olması “yüksek” ve 0,85-1 arasında olması ise “çok yüksek” düzeyde bir ilişkinin olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Ural ve Kılıç 2018: 232).

İşgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algılarının yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Regresyon analizi bir bağımsız değişkeninden (tahmin değişkeni) veya birkaç bağımsız değişkenden bir sonuç değişkenini tahmin etmenin yoludur (Field, 2009: 198). Bu kapsamda basit doğrusal ve çoklu doğrusal regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Epistemik merakın yenilikçi iş davranışı ve yenilikçi iş davranışının boyutları üzerindeki etkilerinin belirlenmesi için basit doğrusal regresyona analizi

gerçekleştirilmiştir. Benzer şekilde iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı ve yenilikçi iş davranışının boyutları üzerindeki etkilerini tespit etmek için basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Buna ek olarak, algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı ve yenilikçi iş davranışının boyutları üzerindeki etkilerinin belirlenmesi için basit doğrusal regresyona analizi gerçekleştirilmiştir. Basit doğrusal regresyon analizinde bir bağımlı ve bir bağımsız değişken arasındaki ilişki matematiksel bir model ile açıklanmaktadır. Birden fazla bağımsız değişkenin bir bağımlı değişken üzerindeki etkilerini belirlemek için ise çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmaktadır (Alpar, 2003: 265). Bu kapsamda epistemik merakın boyutları olan ilgi merkezli epistemik merak ve yoksunluk merkezli epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini tespit etmek için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Benzer şekilde iş becerikliliğinin boyutları olan görev becerikliliği, ilişkisel beceriklilik ve bilişsel becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkileri çoklu doğrusal regresyon analizi ile ortaya konmuştur.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde Antalya, Afyonkarahisar ve İstanbul illerindeki beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları ile ilgili elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın örneklem grubunda yer alan beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 5'te sunulmuştur. Buna göre katılımcıların %34'ünün Antalya, %33,6'sının İstanbul ve %32,5'inin Afyonkarahisar illerindeki otel işletmelerinde çalıştıkları görülmektedir. Katılımcıların %61,8'i erkek, %38,2'si kadınlardan oluşmaktadır. Ankete katılan bireylerin %50,1'i bekâr, %49,9'u evlidir. Katılımcıların %25,4'ü 23-27 yaş arasında, %19,7'si 28-32 yaş arasında, %19,2'si 33-37 yaş arasında, %14,9'u 38-42 yaş arasında, %11,2'si 18-22 yaş arasında ve son olarak %9,6'sı 43 yaşında veya daha büyüktür.

Tablo 5. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Değişken	Grup	f	%	Değişken	Grup	f	%
İşletmenin Bulunduğu İl	Antalya	450	34,0	Eğitim Durumu	İlköğretim	137	10,3
	Afyonkarahisar	430	32,5		Lise	457	34,5
	İstanbul	445	33,6		Önlisans	306	23,1
Cinsiyet	Kadın	506	38,2		Lisans	361	27,2
	Erkek	819	61,8		Lisansüstü	64	4,8
Medeni Durum	Bekâr	664	50,1		Departman Tecrübesi	1 yıl veya daha az	212
	Evli	661	49,9	2-4 yıl		440	33,2
Yaş	18-22	148	11,2	5-7 yıl		259	19,5
	23-27	337	25,4	8-10 yıl		199	15,0
	28-32	261	19,7	11+	215	16,2	
	33-37	255	19,2	Aylık Gelir	0-2324 TL	187	14,1
	38-42	197	14,9		2325-3500 TL	600	45,3
	43 ve üstü	127	9,6		3501-4500 TL	316	23,8
İşletme Çalışma Süresi	1 yıl veya daha az	324	24,5		4501 ve üzeri	222	16,8
	2-7 yıl	739	55,8	Departman	Önbüro	168	12,7
	8-14 yıl	200	15,1		Yiyecek-İçecek	392	29,6
	15+	62	4,7		Kat Hizmetleri	218	16,5
Turizm Sektörü Tecrübesi	1 yıl veya daha az	110	8,3		Halkla İlişkiler	58	4,4
	2-7 yıl	585	44,2		Müşteri İlişkileri	103	7,8
	8-14 yıl	110	30,7		Satış-Pazarlama	129	9,7
	15+	585	16,8		Diğer	257	19,4

Tablo 5'te yer alan bulgulara göre katılımcıların %34,5'nin lise, %27,2'sinin lisans, %23,1'nin önlisans, %10,3'nün ilköğretim ve %4,8'inin lisansüstü mezunu oldukları görülmektedir. Ayrıca, katılımcıların %29,6'sı yiyecek-içecek, %19,4'ü diğer (satın alma, güvenlik, teknik, insan kaynakları ve animasyon), %16,5'i kat hizmetleri, %12,7'si önbüro, %9,7'si satış-pazarlama, %7,8'i müşteri ilişkileri ve %4,4'ü halkla ilişkiler departmanında görev yapmaktadır. Katılımcıların turizm sektörü tecrübelerine göre dağılımları incelendiğinde, %44,2'sinin 2-7 yıl, %30,7'sinin 8-14 yıl, %16,8'inin 15 yıl ve daha fazla ve %8,3'nün 1 yılveya daha az süre turizmde sektör tecrübesine sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların %55,8'inin 2-7 yıl, %24,5'nin 1 yıl veya daha az, %15,1'inin 8-14 yıl ve %4,7'sinin 15 yıl veya daha fazla sürelik işletme tecrübesine sahip oldukları belirlenmiştir. Departman tecrübesi dikkate alındığında, katılımcıların %33,2'si 2-4 yıl, %19,5'i 5-7 yıl, %16,2'si 11 veya daha fazla, %16'sı 1 yıl veya daha az ve %15'i 8-10 yıllık departman tecrübesine sahip oldukları tespit edilmiştir. Son olarak, katılımcıların aylık gelirleri incelendiğinde, %45,3'ünün 2325-3500TL, %23,8'i 3501-4500TL, %16,8'i 4501TL ve üstü ve %14,1'i 0-2324TL arasında ücret aldıkları görülmektedir.

2. ÖLÇEKLERİN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİĞİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada kullanılan epistemik merak, iş becerikliliği, algılanan örgütsel destek ve yenilikçi iş davranışı ölçeklerinin her biri literatürde farklı çalışmalar tarafından kullanılmış, geçerlik ve güvenilirlik analizlerine tabi tutulmuş ölçeklerdir. Bu çalışma kapsamında ölçeklerin geçerlik ve güvenilirlik testleri tekrarlanmıştır. Araştırmada, ölçeklerin geçerliği ile ilgili içerik ve yapısal geçerlik ölçütleri temel alınmıştır. Altunışık ve diğerlerine (2012: 113) göre içerik geçerliği, ankette yeterli ve ölçülmek istenen olguyu temsil eden ifade sorularının içeriğini belirlemek için gerçekleştirilmektedir. Yapı geçerliği ise, ölçülmek istenen soyut bir kavramı doğru bir biçimde ölçebilme derecesidir (Büyüköztürk vd., 2017: 124). Hazırlanan anket formu saha uygulaması öncesinde alanda uzman kişilerce incelenmiştir. İçerik, kapsam, madde sayısı ve maddelerin anlaşılabilirliği gibi konular ile ilgili uzmanlardan alınan görüş neticesinde ankete son şekli verilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirliği ise, Cronbach's Alpha katsayısı ile belirlenmiştir. Epistemik Merak Ölçeği (EMÖ), İş Becerikliliği Ölçeği (İBÖ), Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ) ve Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği'ne (YİDÖ) ilişkin faktör analizi sonuçları ile güvenilirlik analiz sonuçları ayrı tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 6’da epistemik merak ölçeğinin yapı geçerliğine yönelik uygulanan faktör analizi sonuçlarına, güvenilirliklerine ilişkin iç tutarlık katsayılarına (Cronbach’s Alpha) ve ek olarak bazı betimsel istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 6. Epistemik Merak Ölçeği ile İlgili Tanımlı İstatistikler

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüklü	Özdeğer (Varyans%) (Kümülatif Varyans%)	Cronbach’s Alpha
İlgi Merkezli Epistemik Merak	Yeni fikirler oluşturmaktan keyif alırım.	0,836	3,636 (36,360) (36,360)	0,896
	Bilmediğim konulara ilişkin yeni bir şeyler öğrenmekten keyif alırım.	0,877		
	Benim için yeni şeyler öğrenmek büyüleyicidir.	0,855		
	Yeni öğrendiğim konulara yönelik daha çok şey öğrenmek isterim.	0,823		
	Soyut konuları tartışmaktan keyif alırım.	0,599		
Yoksunluk Merkezli Epistemik Merak	Kavramsal problemler, onların çözümlerine ilişkin düşünme yönünde beni harekete geçirir.	0,637	3,247 (32,473) (68,834)	0,858
	Herhangi bir problemin çözümünü bulmak için uzun zaman harcarım, çünkü çözüm bulamazsam rahat edemem.	0,720		
	Herhangi bir problemin çözümünü bulamadığımda sinirlenir ve çözmek için daha çok çaba gösteririm.	0,786		
	Bir problemi çözmek için çok zaman harcayabilirim.	0,840		
	Problemleri çözünceye kadar düşkünlük derecesinde çalışırım.	0,796		
GENEL EPİSTEMİK MERAK ÖLÇEĞİ (EMÖ)				0,905

Genel Epistemik Merak Ölçeği İçin: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,898; Bartlett’s Testi: $\chi^2 = 5816,494$; $p = 0,000$

Tablo 6’da sunulan KMO değerleri ve Bartlett’s testlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu (KMO>0,898; Bartlett’s Testi; $p = 0,000$) ve faktör analizinin uygulanabileceği görülmüştür. Ayrıca, epistemik merak ölçeğinin toplam varyansın %68,834’ünü açıklayan 2 boyut (ilgi merkezli epistemik merak ve yoksunluk merkezli epistemik merak) altında toplandığı tespit edilmiştir. Epistemik merak ölçeğinin geneli için Cronbach’s Alpha katsayısı 0,925 olarak hesaplanmış; ilgi merkezli epistemik merak boyutunun Cronbach’s Alpha katsayısı 0,896; yoksunluk merkezli epistemik merakın ise 0,858 olarak belirlenmiştir.

Çalışma kapsamında ayrıca, iş becerikliliği ölçeğinin yapı geçerliğine yönelik faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar, iç tutarlık katsayıları (Cronbach’s Alpha) ve ek olarak bazı betimsel istatistikler Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7. İş Becerikliliği Ölçeği ile İlgili Tanıtıcı İstatistikler

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüğü	Özdeğer (Varyans %) (Kümülatif Varyans%)	Cronbach's Alpha
Bilişsel Beceriklilik	İşimin, yaşamımdaki asıl amaca nasıl katkı sağladığını düşünürüm.	0,712	3,657 (24,383) (24,383)	0,876
	Yaptığım işin örgütün başarısındaki öneminin farkındayım.	0,720		
	Yaptığım işin daha geniş topluluklar (toplum) için önemli olduğunun farkındayım.	0,731		
	İşimin yaşamıma sağladığı olumlu yöndeki katkıları düşünürüm.	0,803		
	İşimin genel anlamda refahımda/ mutluluğumda oynadığı rolü düşünürüm.	0,708		
İlişkişel Beceriklilik	İşletmemde diğerleriyle iletişimimi arttıracak faaliyetlere katılırım.	0,569	3,075 (20,499) (44,882)	0,829
	İşletmemde insanları tanımaya gayret ederim.	0,691		
	İşyerinde özel bazı etkinlikler (arkadaşımın doğum günü kutlaması, yıl dönümü gibi) düzenlemeye çalışırım.	0,546		
	Daha önceden tanışmadığım iş arkadaşları, müşteri veya alıcılara kendimi tanıtırım	0,743		
	Yeni işe başlayan çalışanlara işle ilgili veya iş dışı konularda danışmanlık yapar onlara yardımcı olurum.	0,757		
	Benimle benzer yeteneğe ve ilgiye sahip olan işyerindeki diğer bireylerle arkadaşlıklar kurarım.	0,719		
Görev Becerikliliği	İşimi geliştirmek için yeni yaklaşımlar/bakış açıları sunarım.	0,622	2,661 (17,742) (62,623)	0,811
	Yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim.	0,726		
	İşimi daha eğlenceli hale getirmek için işimde bazı değişiklikler yaparım.	0,751		
	Üretken olmadığını düşündüğüm (işe yaramayan) bazı uygulamaları değiştiririm.	0,717		
GENEL İŞ BECERİKLİLİğİ ÖLÇEğİ (İBÖ)				0,910

Genel İş Becerikliliği Ölçeği İçin: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,927; Bartlett's Testi: $\chi^2= 8934,475$; $p=0,000$

Tablo 7'de verilen KMO değerleri ve Bartlett's testlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, örneklemin faktör analizi için yeterli büyüklükte olduğu ($KMO>0,927$; Bartlett's Testi; $p=0,000$) belirlenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda iş becerikliliği ölçeğinin toplam varyansın %62,623'ünü açıklayan 3 boyut (bilişsel beceriklilik, ilişkişel beceriklilik ve görev becerikliliği) altında toplandığı görülmüştür. İş becerikliliği ölçeğinin geneli için Cronbach's Alpha katsayısı 0,910 olarak hesaplanmış; bilişsel beceriklilik boyutu için Cronbach's Alpha katsayısı 0,876, bu katsayı sırasıyla ilişkişel beceriklilik için 0,829 ve görev becerikliliği için 0,811 olarak belirlenmiştir.

Çalışma kapsamında üçüncü olarak algılanan örgütsel destek ölçeği için faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan faktör analizi sonuçlarına, güvenilirliklerine ilişkin iç tutarlık katsayılarına (Cronbach's Alpha) ve ek olarak bazı betimsel istatistiklere Tablo 8'de yer verilmiştir.

Tablo 8. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği ile İlgili Tanıtıcı İstatistikler

Maddeler	Faktör Yüğü	Özdeğer (Varyans%) (Kümülatif Varyans%)	Cronbach's Alpha
Çalıştığım otel, işle ilgili fikirlerimi önemser.	0,846	5,729 (72,344) (72,344)	0,798
Çalıştığım otel, mutluluğumu ve iyi olmamı önemser.	0,868		
Çalıştığım otel, hedeflerimi ve değerlerimi ciddiyetle dikkate alır.	0,896		
Çalıştığım otel, bir sorunum olduğunda yardımcı olur.	0,879		
Çalıştığım otel, istemeden bir hata yaptığımda beni affeder.	0,794		
Çalıştığım otel, fırsat bulursa beni çıkarı için kullanır.	0,892		
Çalıştığım otel, beni pek de önemsemez.	0,842		
Çalıştığım otel, kişisel bir istekte bulunduğumda yardıma hazırdır.	0,742		
GENEL ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİ (AÖDÖ)			0,798

Genel Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği İçin: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,875; Bartlett's Testi: $\chi^2= 6081,618$; p=0,000

Tablo 8'deki KMO değerleri ve Bartlett's testlerine ilişkin sonuçlara bakıldığında, örneklemin faktör analizi için yeterli büyüklükte olduğu (KMO>0,875; Bartlett's Testi; p=0,000) tespit edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda algılanan örgütsel destek ölçeğinin toplam varyansın %72,344'ünü açıklayan tek boyutlu bir yapıda olduğu görülmüştür. Algılanan örgütsel destek ölçeğinin geneli için Cronbach's Alpha katsayısı 0,798 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmada son olarak, yenilikçi iş davranışı ölçeğinin yapı geçerliğine yönelik faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar, iç tutarlık katsayıları (Cronbach's Alpha) ve ek olarak bazı betimsel istatistikler Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9. Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği ile İlgili Tanıtıcı İstatistikler

Faktörler	Maddeler	Faktör Yüğü	Özdeğer (Varyans%) (Kümülatif Varyans%)	Cronbach's Alpha
Fikir Uygulama	Yenilikçi fikirlerimi çalışma ortamına sistematik bir biçimde tanıtırım.	0,816	2,491 (19,879) (19,879)	0,875
	Yeni fikirlerin uygulanmasına katkıda bulunurum.	0,789		
	Yeni şeylerin/ fikirlerin gelişimi için emek harcarım.	0,775		
Fikir Üretimi	Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri veya araçları araştırırım.	0,826	2,285 (18,238) (38,117)	0,794
	Problemler/sorunlar için özgün çözümler üretirim.	0,802		
	Görevlerin yerine getirilmesinde yeni yaklaşımlar bulurum.	0,765		
Fikir Araştırma	Çalıştığım departmanda günlük işlerimin bir parçası olmayan hususlara dikkat ederim.	0,930	1,730 (13,806) (51,922)	0,716
	Yaptığım işlerin nasıl geliştirileceğini sürekli merak ederim.	0,846		
Fikir Şampiyonluğu	Yenilikçi fikirler için önemli örgüt üyelerini (departman yöneticileri vb.) hevesli hale getiririm.	0,699	1,485 (11,857) (63,779)	0,704
	Yenilikçi bir fikri desteklemeye diğerlerini (mesai arkadaşlarım vb.) ikna etmeye çalışırım.	0,789		
GENEL YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ (YİDÖ)				0,868

Genel Yenilikçi İş Davranışı Ölçeği İçin: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,903; Bartlett's Testi: $\chi^2= 7247,335$; p=0,000

Tablo 9'da yer alan KMO değerleri ve Bartlett's testlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, örneklemin faktör analizi için uygun olduğu (KMO>0,903; Bartlett's Testi; p=0,000) belirlenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda yenilikçi iş davranışı ölçeğinin, toplam varyansın %63,779'unu açıklayan 4 boyut (fikir uygulama, fikir üretimi, fikir araştırma ve fikir şampiyonluğu) altında toplandığı belirlenmiştir. Yenilikçi iş davranışı ölçeğinin geneli için Cronbach's Alpha katsayısı 0,868 olarak hesaplanmış; Cronbach's Alpha katsayıları fikir uygulama için 0, 875, fikir üretimi için 0,794, fikir araştırma için 0,716 ve son olarak fikir şampiyonluğu için 0,704 olarak belirlenmiştir.

3. İŞGÖRENLERİN EPİSTEMİK MERAK DÜZEYLERİ, İŞ BECERİKLİLİK DÜZEYLERİ, ÖRGÜTSEL DESTEK ALGILARI VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde epistemik merak, iş becerikliliği, algılanan örgütsel destek ve yenilikçi iş davranışı ölçekleri ele alınarak her bir ölçekte yer alan ifadelerin yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir.

3.1. İŞGÖRENLERİN EPİSTEMİK MERAK DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Epistemik merak ölçeğinde yer alan her ifade için yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10'da sunulmuştur. Otel işletmesi işgörenlerinin genel epistemik merak düzeylerine ilişkin ortalama değer $\bar{X}=3,92$ olarak hesaplanmıştır. Bu değer 5'li Likert tipi derecelendirmede yüksek olduğu görülmektedir. İlgi merkezli epistemik merak boyutunun genel ortalamasının $\bar{X}=4,04$; yoksunluk merkezli epistemik merak boyutunun ise, $\bar{X}=3,80$ olduğu belirlenmiştir. Genel epistemik merak ölçeğindeki maddeler incelendiğinde, “*bilmediğim konulara ilişkin yeni bir şeyler öğrenmekten keyif alırım*” maddesinin en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,17$) sahip olduğu belirlenmiştir. Bu madde için katılımcıların %5,9'unun hiç ve az şeklinde olumsuz cevap verdikleri, %80,8'nin ise çok ve tam şeklinde olumlu cevap verdikleri belirlenmiştir. Ölçek genelinde en düşük ortalamaya ($\bar{X}=3,63$) sahip olan maddenin ise “*problemleri çözünceye kadar düşkünlük derecesinde çalışırım*” şeklinde katılımcılara yöneltildiği; bu madde için katılımcıların %14,4'ünün hiç ve az şeklinde olumsuz, %59,1'inin çok ve tam şeklinde olumlu görüş bildirdikleri görülmektedir. Ölçeğe ilişkin boyutlar incelendiğinde, ilgi merkezli epistemik merak boyutunda yer alan “*bilmediğim konulara ilişkin yeni bir şeyler öğrenmekten keyif alırım*” maddesinin hem boyut düzeyinde hem de ölçek genelinde en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,17$) sahip olduğu görülmektedir. Yoksunluk merkezli epistemik merak boyutunda ise “*herhangi bir problemin çözümünü bulmak için uzun zaman harcarım, çünkü çözüm bulamazsam rahat edemem*” maddesinin en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=3,96$) sahip olduğu belirlenmiştir. Bu madde için katılımcıların %7,7'si hiç veya az seçenekleri ile olumsuz, %73,1'i ise çok ve tam seçenekleri ile olumlu görüş belirtmiştir.

Tablo 10. İşgörenlerin Epistemik Merak Düzeylerine İlişkin Bulgular

Epistemik Merak ile İlgili Maddeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	SS
	Hiç	Az	Orta	Çok	Tam		
	%	%	%	%	%		
1. Yeni fikirler oluşturmaktan keyif alırım.	1,4	6,9	15,4	33,5	42,8	4,09	0,99
2. Bilmediğim konulara ilişkin yeni bir şeyler öğrenmekten keyif alırım.	1,2	4,7	13,4	37,1	43,7	4,17	0,92
3. Benim için yeni şeyler öğrenmek büyüleyicidir.	1,5	5,4	14,3	33,4	45,4	4,16	0,96
4. Yeni öğrendiğim konulara yönelik daha çok şey öğrenmek isterim.	1,5	5,0	15,2	36,6	41,7	4,12	0,94
5. Soyut konuları tartışmaktan keyif alırım.	3,6	8,2	28,5	33,9	25,7	3,70	1,05
İlgi Merkezli Epistemik Merak						4,04	0,80
6. Kavramsal problemler, onların çözümlerine ilişkin düşünme yönünde beni harekete geçirir.	1,7	7,4	22,5	40,9	27,5	3,85	0,96
7. Herhangi bir problemin çözümünü bulmak için uzun zaman harcarım, çünkü çözüm bulamazsam rahat edemem.	1,3	6,4	19,2	41,3	31,8	3,96	0,94
8. Herhangi bir problemin çözümünü bulamadığımda sinirlenir ve çözmek için daha çok çaba gösteririm.	2,0	7,7	24,5	38,2	27,7	3,82	0,99
9. Bir problemi çözmek için çok zaman harcayabilirim.	2,0	9,9	23,2	39,0	25,9	3,77	1,01
10. Problemleri çözünceye kadar düşkünlük derecesinde çalışırım.	3,6	10,8	26,5	37,1	22,0	3,63	1,05
Yoksunluk Merkezli Epistemik Merak						3,80	0,77
Genel						3,92	0,71

\bar{X} : Aritmetik Ortalama, SS: Standart Sapma

3.2. İŞGÖRENLERİN İŞ BECERİKLİLİK DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

İş becerikliliği ölçeğinde yer alan her madde için yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 11’de sunulmuştur. Ölçeğe ilişkin ortalama değer $\bar{X}=4,01$ olarak hesaplanmış; bu değer 5’li Likert tipi derecelendirmede yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca, iş becerikliliğinin boyutları dikkate alındığında, görev becerikliliği boyutunun $\bar{X}=4,05$, bilişsel beceriklilik boyutunun $\bar{X}=4,01$ ve ilişkisel beceriklilik boyutunun $\bar{X}=3,97$ olduğu belirlenmiştir. Ölçekte yer alan maddelerden “*yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim*” maddesinin en yüksek ortalama ($\bar{X}=4,19$) sahip olduğu görülmüştür. Bu madde için katılımcıların %3,7’si hiç ve az şeklinde olumsuz, %83,5’i çok ve tam şeklinde olumlu görüş bildirmiştir. Ölçek genelinde en düşük ortalama ($\bar{X}=3,59$) sahip olan madde “*işyerinde özel bazı etkinlikler (doğum günü kutlaması, yıl dönümü gibi) düzenlemeye çalışırım*” şeklindedir. Bu madde

için katılımcıların %15,2'sinin hiç ve az şeklinde olumsuz, %55,5'inin ise çok ve tam şeklinde olumlu görüş bildirdikleri görülmektedir.

Tablo 11. İşgörenlerin İş Beceriklilik Düzeylerine İlişkin Bulgular

İş Becerikliliği ile İlgili Maddeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	SS
	Hiç	Az	Orta	Çok	Tam		
	%	%	%	%	%		
1. İşimi geliştirmek için yeni yaklaşımlar/bakış açıları sunarım.	2,0	2,9	20,6	39,5	35,1	4,03	0,92
2. Yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim.	1,1	2,6	12,8	43,2	40,3	4,19	0,84
3. İşimi daha eğlenceli hale getirmek için işimde bazı değişiklikler yaparım.	1,4	4,6	19,5	40,4	34,1	4,01	0,92
4. Üretken olmadığını düşündüğüm (işe yaramayan) bazı uygulamaları değiştiririm.	1,3	4,7	20,9	41,4	31,7	3,98	0,91
Görev Becerikliliği						4,05	0,71
5. İşimin, yaşamımdaki asıl amaca nasıl katkı sağladığımı düşünürüm.	1,4	4,7	20,0	41,8	32,2	3,99	0,91
6. Yaptığım işin örgütün başarısındaki öneminin farkındayım.	1,2	3,2	18,3	41,2	36,2	4,08	0,88
7. Yaptığım işin daha geniş topluluklar (toplum) için önemli olduğunun farkındayım.	1,7	4,3	22,4	38,6	33,1	3,97	0,94
8. İşimin yaşamıma sağladığı olumlu yöndeki katkıları düşünürüm.	1,4	4,1	17,4	41,8	35,4	4,06	0,90
9. İşimin genel anlamda refahımda/mutluluğumda oynadığı rolü düşünürüm.	2,0	4,5	20,2	39,7	33,7	3,99	0,95
Bilişsel Beceriklilik						4,01	0,74
10. İşletmemde diğerleriyle iletişimimi arttıracak faaliyetlere katılırım.	0,8	4,0	22,1	38,0	35,1	4,02	0,90
11. İşletmemde insanları tanımaya gayret ederim.	0,9	2,6	18,9	39,2	38,3	4,11	0,86
12. İşyerinde özel bazı etkinlikler (doğum günü kutlaması, yıl dönümü gibi) düzenlemeye çalışırım.	5,7	9,5	29,3	30,9	24,6	3,59	1,13
13. Daha önceden tanışmadığım iş arkadaşlarıma ve müşterilere kendimi tanıtırım.	2,3	3,4	22,0	36,1	36,3	4,01	0,96
14. Yeni işe başlayan çalışanlara işle ilgili veya iş dışı konularda danışmanlık yapar onlara yardımcı olurum.	1,1	4,0	21,7	37,4	35,8	4,03	0,91
15. Benimle benzer yeteneğe ve ilgiye sahip olan iş yerindeki diğer bireylerle arkadaşlıklar kurarım.	1,3	3,6	19,2	35,2	40,7	4,10	0,92
İlişkisel Beceriklilik						3,97	0,70
Genel						4,01	0,61

\bar{X} : Aritmetik Ortalama, SS: Standart Sapma

3.3. İŞGÖRENLERİN ÖRGÜTSEL DESTEK ALGILARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan her madde için yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 12'de sunulmuştur. Ölçeğe ilişkin ortalama değer $\bar{X}=3,51$ olarak hesaplanmıştır. Bu değer 5'li Likert tipi derecelendirmede her ne kadar yüksek düzey aralığında olsa da orta düzeye yakındır. Ölçek genelinde en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=3,66$) sahip "çalıştığım otel, işle ilgili fikirlerimi önemser" şeklindeki

maddeye ilişkin katılımcıların %12,6'sı hiç ve az şeklinde olumsuz, %60,9'u çok ve tam şeklinde olumlu görüş bildirmiştir. “Çalıştığım otel, fırsat bulursa beni çıkarı için kullanır” ters bir madde olduğundan, ortalama değeri düzeltildiğinde ölçekteki en düşük ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir ($\bar{X}=3,20$). Bu madde için katılımcıların %47'sinin hiç ve az şeklinde olumsuz, %32'sinin ise çok ve tam şeklinde olumlu görüş bildirdikleri görülmektedir.

Tablo 12. İşgörenlerin Örgütsel Destek Algularına İlişkin Bulgular

Algılanan Örgütsel Destek ile İlgili Maddeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	SS
	Hiç	Az	Orta	Çok	Tam		
	%	%	%	%	%		
1. Çalıştığım otel, işle ilgili fikirlerimi önemser.	5,0	7,6	26,5	38,0	22,9	3,66	1,07
2. Çalıştığım otel, mutluluğumu ve iyi olmama önemser.	5,4	7,8	28,8	36,9	21,1	3,61	1,07
3. Çalıştığım otel, hedeflerimi ve değerlerimi ciddiyetle dikkate alır.	6,2	9,5	28,8	34,6	20,8	3,54	1,11
4. Çalıştığım otel, bir sorunum olduğunda yardımcı olur.	5,1	8,7	30,0	34,0	22,3	3,60	1,08
5. Çalıştığım otel, istemeden bir hata yaptığımda beni affeder.	4,8	12,8	34,6	30,0	17,8	3,43	1,07
6. Çalıştığım otel, fırsat bulursa beni çıkarı için kullanır. *	20,4	26,6	21,0	16,6	15,4	2,80	1,35
7. Çalıştığım otel, beni pek de önemsemez. *	27,3	37,0	20,7	9,2	5,8	2,29	1,13
8. Çalıştığım otel, kişisel bir istekte bulunduğumda yardıma hazırdır.	7,3	9,9	35,0	32,2	15,6	3,39	1,09
Genel						3,51	0,79

*Ters Madde, \bar{X} : Aritmetik Ortalama, SS: Standart Sapma

3.4. İŞGÖRENLERİN YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Yenilikçi iş davranışı ölçeğinde yer alan her madde için yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 13'te sunulmuştur. Ölçeğe ilişkin ortalama değer $\bar{X}=3,90$ olarak hesaplanmış, 5'li Likert tipi derecelendirmeye göre bu değer yüksek olduğu belirlenmiştir. Ölçekteki boyutların ortalama değerleri fikir üretimi için $\bar{X}=3,98$, fikir uygulama için $\bar{X}=3,95$, fikir araştırma için $\bar{X}=3,84$ ve fikir şampiyonluğu için ise $\bar{X}=3,73$ olarak hesaplanmıştır. Ölçek genelinde ortalaması en yüksek maddenin “yeni şeylerin/fikirlerin gelişimi için emek harcarım” ($\bar{X}=4,05$) olduğu, bu maddeye ilişkin katılımcıların %6,6'sının hiç ve az şeklinde olumsuz görüş bildirdiği belirlenmiştir. Aynı maddeye yönelik katılımcıların %63,4'ü ise çok ve tam şeklinde olumlu cevap vermiştir. Ölçek genelindeki en düşük ortalamaya sahip “yenilikçi fikirler için önemli örgüt üyelerini (departman yöneticileri vb.) hevesli hale getiririm” ($\bar{X}=3,71$) maddesine

yönelik katılımcıların %6,2'si hiç ve az şeklinde olumsuz, %75,1'i çok ve tam şeklinde olumlu görüş bildirmiştir. Ölçek genelinde en düşük aynı ortalamaya sahip diğer maddenin “*çalıştığım departmanda günlük işlerimin bir parçası olmayan hususlara dikkat ederim*” ($\bar{X}=3,71$) olduğu, buna ilişkin katılımcıların %14,4'ünün hiç ve az şeklinde olumsuz, %61,8'inin ise çok ve tam şeklinde olumlu görüş bildirdiği belirlenmiştir.

Tablo 13. İşgörenlerin Yenilikçi İş Davranışlarına İlişkin Bulgular

Yenilikçi İş Davranışı ile İlgili Maddeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	SS
	Hiç	Az	Orta	Çok	Tam		
	%	%	%	%	%		
1. Çalıştığım departmanda günlük işlerimin bir parçası olmayan hususlara dikkat ederim.	3,5	10,9	23,8	34,6	27,2	3,71	1,09
2. Yaptığım işlerin nasıl geliştirileceğini sürekli merak ederim.	1,7	5,8	18,8	39,2	34,4	3,99	0,96
Fikir Araştırma						3,84	0,86
3. Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri veya araçları araştırırım.	1,8	5,7	22,8	36,4	33,4	3,94	0,97
4. Problemler/sorunlar için özgün çözümler üretirim.	1,2	5,0	18,6	39,5	35,6	4,03	0,92
5. Görevlerin yerine getirilmesinde yeni yaklaşımlar bulurum.	0,7	6,3	19,6	39,8	33,5	3,99	0,92
Fikir Üretimi						3,98	0,79
6. Yenilikçi fikirler için önemli örgüt üyelerini (departman yöneticileri vb.) hevesli hale getiririm.	2,7	9,4	26,0	38,3	23,6	3,71	1,02
7. Yenilikçi bir fikri desteklemeye diğerlerini (mesai arkadaşlarım vb.) ikna etmeye çalışırım.	2,9	7,2	25,4	39,0	25,5	3,77	1,00
Fikir Şampiyonluğu						3,73	0,92
8. Yenilikçi fikirlerimi çalışma ortamına sistematik bir biçimde tanıtırım.	2,0	6,9	22,3	41,4	27,4	3,85	0,97
9. Yeni fikirlerin uygulanmasına katkıda bulunurum.	1,4	6,8	19,5	38,9	33,4	3,96	0,96
10. Yeni şeylerin/ fikirlerin gelişimi için emek harcarım.	1,1	5,5	17,9	38,6	36,8	4,05	0,93
Fikir Uygulama						3,95	0,85
Genel						3,90	0,72

\bar{X} : Aritmetik Ortalama, SS: Standart Sapma

Yenilikçi iş davranışı ölçeğinin boyutları incelendiğinde, fikir araştırma boyutunda yer alan “*yaptığım işlerin nasıl geliştirileceğini sürekli merak ederim*” ($\bar{X}=3,99$), fikir üretimi boyutundaki “*problemler/sorunlar için özgün çözümler üretirim*” ($\bar{X}=4,03$), fikir şampiyonluğu boyutunda yer alan “*yenilikçi bir fikri desteklemeye diğerlerini (mesai arkadaşlarım vb.) ikna etmeye çalışırım*” ($\bar{X}=3,77$) ve fikir uygulama

boyutundaki “yeni şeylerin/ fikirlerin gelişimi için emek harcarım” ($\bar{X}=4,05$) en yüksek ortalamaya sahip maddeler olduğu görülmektedir.

4. EPİSTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ, ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ BİREYSEL ÖZELLİKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeylerinin, örgütsel destek algılarının ve yenilikçi iş davranışlarının bireysel özelliklere göre karşılaştırılması sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Araştırmada ilk olarak, işgörenlerin epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları cinsiyete göre karşılaştırılmış, bulgular Tablo 14’te sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların epistemik merak düzeylerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Kadın işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin ($\bar{X}=4,01$) erkek meslektaşlarından ($\bar{X}=3,87$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. İş beceriklilik düzeyi açısından kadınlar ile erkekler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Katılımcıların örgütsel destek algıları incelendiğinde, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olduğu ($p<0,05$); kadınların örgütsel destek algılarının ($\bar{X}=3,62$), erkek meslektaşlarına ($\bar{X}=3,45$) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Son olarak, katılımcıların yenilikçi iş davranışlarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 14. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Cinsiyet	n	\bar{X}	SS	t	p
Epistemik Merak	Kadın	506	4,01	0,649	3,641	0,000*
	Erkek	819	3,87	0,741		
İş Becerikliliği	Kadın	506	4,04	0,603	1,168	0,243
	Erkek	819	4,00	0,613		
Algılanan Örgütsel Destek	Kadın	506	3,62	0,772	3,887	0,000*
	Erkek	819	3,45	0,788		
Yenilikçi İş Davranışı	Kadın	506	3,95	0,695	1,816	0,070
	Erkek	819	3,87	0,743		

* $p<0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama, SS: Standart Sapma

Çalışmada katılımcıların epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları medeni duruma göre karşılaştırılmış ve bulgular Tablo 15’te sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların epistemik merak düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir

($p>0,05$). İşgörenlerin iş beceriklilik düzeyleri medeni duruma göre karşılaştırıldığında, evli ve bekârların iş beceriklilik düzeylerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Buna ek olarak, katılımcıların örgütsel destek algılarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Son olarak, katılımcıların yenilikçi iş davranışlarında medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya konulmuştur ($p>0,05$).

Tablo 15. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Medeni durum	n	\bar{X}	SS	t	p
Epistemik Merak	Bekâr	664	3,96	0,696	1,436	0,151
	Evli	661	3,90	0,724		
İş Becerikliliği	Bekâr	664	4,03	0,612	1,018	0,309
	Evli	661	4,00	0,606		
Algılanan Örgütsel Destek	Bekâr	664	3,51	0,785	-,264	0,792
	Evli	661	3,52	0,786		
Yenilikçi İş Davranışı	Bekâr	664	3,92	0,706	,787	0,431
	Evli	661	3,88	0,745		

* $p<0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama, SS: Standart Sapma

Çalışma kapsamında ikiden fazla olan grupların karşılaştırılması için tek yönlü varyans analizleri gerçekleştirilmiştir. Fark olan gruplar için varyans eşitliğinin sağlandığı durumlarda LSD çoklu karşılaştırma test sonuçlarına, eşitliğin sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane T2 çoklu karşılaştırma test sonuçlarına yer verilmiştir. Bu kapsamda ilk olarak, katılımcıların epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları yaşa göre karşılaştırılmış; bulgular Tablo 16'da sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların epistemik merak ve iş beceriklilik düzeylerinin yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Ancak, katılımcıların örgütsel destek algılarının ($p=0,017<0,05$) ve yenilikçi iş davranışlarının ($p=0,042<0,05$) yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. 43 yaş ve üzeri olan katılımcıların örgütsel destek algılarının ($\bar{X}=3,66$), 18-22 yaş ($\bar{X}=3,39$) ve 33-37 yaş ($\bar{X}=3,42$) gruplarının ortalamasından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, 43 yaşında ve/veya daha büyük katılımcıların örgütsel destek algılarının, 18-22 yaş ve 33-37 yaş grubunda yer alan katılımcılardan anlamlı bir biçimde farklılık gösterdiği ortaya çıkarılmıştır. Yenilikçi iş davranışlarının yaşa göre karşılaştırılması sonucunda ise 18-22 yaş aralığında olan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarının diğer yaş gruplarına göre daha düşük olduğu; 18-22 yaş ($\bar{X}=3,76$) aralığında olan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarına göre 23-27 yaş ($\bar{X}=3,93$), 28-32

yaş ($\bar{X}=3,93$), 38-42 yaş ($\bar{X}=3,98$) aralığında olan ve 43 veya daha büyük ($\bar{X}=3,93$) yaştaki katılımcıların yenilikçi iş davranışları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

Tablo 16. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Yaşa Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Yaş	n	\bar{X}	SS	F	p
Epistemik Merak	18-22	148	3,91	0,72	0,652	0,660
	23-27	337	3,95	0,72		
	28-32	261	3,89	0,71		
	33-37	255	3,89	0,71		
	38-42	197	3,98	0,72		
	43 ve üstü	127	3,95	0,69		
İş Becerikliliği	18-22	148	3,90	0,62	1,574	0,164
	23-27	337	4,03	0,62		
	28-32	261	4,02	0,58		
	33-37	255	3,99	0,61		
	38-42	197	4,08	0,60		
	43 ve üstü	127	4,02	0,64		
Algılanan Örgütsel Destek	18-22	148	3,39 ^b	0,83	2,765	0,017*
	23-27	337	3,53 ^{ab}	0,76		
	28-32	261	3,57 ^{ab}	0,80		
	33-37	255	3,42 ^b	0,80		
	38-42	197	3,55 ^{ab}	0,80		
	43 ve üstü	127	3,67 ^a	0,70		
Yenilikçi İş Davranışı	18-22	148	3,76 ^b	0,76	2,309	0,042*
	23-27	337	3,93 ^a	0,70		
	28-32	261	3,93 ^a	0,68		
	33-37	255	3,83 ^{ab}	0,75		
	38-42	197	3,98 ^a	0,75		
	43 ve üstü	127	3,93 ^a	0,72		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Çalışmada beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları eğitim durumuna göre karşılaştırılmış, elde edilen bulgular Tablo 17’de sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p=0,000 < 0,05$). Ancak, katılımcıların örgütsel destek algılarının ($p=0,383 > 0,05$) ve yenilikçi iş davranışlarının ($p=0,079 > 0,05$) eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Epistemik meraka ilişkin bulgular incelendiğinde, ilköğretim mezunu olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinin önlisans, lisans ve lisansüstü mezunlarından anlamlı bir biçimde farklılaştığı, ilköğretim mezunu katılımcıların epistemik merak düzeylerinin ($\bar{X}=3,77$), önlisans ($\bar{X}=4,00$), lisans ($\bar{X}=3,99$) ve lisansüstü ($\bar{X}=4,11$) mezunu olan katılımcılardan

daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, lise mezunu katılımcıların epistemik merak düzeylerinin ($\bar{X}=3,85$), önlisans ($\bar{X}=4,00$), lisans ($\bar{X}=3,99$) ve lisansüstü ($\bar{X}=4,11$) mezunlarından daha düşük olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 17. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{X}	SS	F	p
Epistemik Merak	İlköğretim	137	3,77 ^b	0,78	5,581	0,000*
	Lise	457	3,85 ^b	0,74		
	Önlisans	306	4,00 ^a	0,68		
	Lisans	361	3,99 ^a	0,66		
	Lisansüstü	64	4,11 ^a	0,61		
İş Becerikliliği	İlköğretim	137	3,85 ^b	0,68	7,131	0,000*
	Lise	457	3,94 ^b	0,67		
	Önlisans	306	4,10 ^a	0,57		
	Lisans	361	4,08 ^a	0,52		
	Lisansüstü	64	4,07 ^a	0,54		
Algılanan Örgütsel Destek	İlköğretim	137	3,55	0,81	1,044	0,383
	Lise	457	3,48	0,78		
	Önlisans	306	3,52	0,79		
	Lisans	361	3,57	0,80		
	Lisansüstü	64	3,42	0,72		
Yenilikçi İş Davranışı	İlköğretim	137	3,93	0,73	2,099	0,079
	Lise	457	3,83	0,80		
	Önlisans	306	3,97	0,70		
	Lisans	361	3,91	0,65		
	Lisansüstü	64	3,98	0,67		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 17 iş becerikliliği açısından incelendiği takdirde, önlisans mezunları ile ilköğretim ve lise mezunlarının iş beceriklilik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu, önlisans mezunlarının iş beceriklilik düzeylerinin ($\bar{X}=4,10$), ilköğretim ($\bar{X}=3,85$) ve lise ($\bar{X}=3,95$) mezunlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Buna ek olarak, lisans mezunları ile ilköğretim ve lise mezunlarının iş beceriklilik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu, lisans mezunlarının iş beceriklilik düzeylerinin ($\bar{X}=4,08$), ilköğretim ($\bar{X}=3,85$) ve lise ($\bar{X}=3,95$) mezunlarından daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Katılımcıların epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları çalıştıkları departmana göre karşılaştırılmış, bulgular Tablo 18'de sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların epistemik merak ve iş becerikliliği düzeyleri ile örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000$). Katılımcıların epistemik merak düzeyleri incelendiğinde, kat hizmetleri departmanındaki katılımcıların epistemik

merak düzeylerinin önbüro, yiyecek-içecek ve satış-pazarlamada çalışan katılımcılardan anlamlı bir biçimde farklılaştığı görülmektedir. Kat hizmetleri departmanındaki katılımcıların epistemik merak düzeylerinin ($\bar{X}=3,73$), önbüro ($\bar{X}=3,98$), yiyecek-içecek ($\bar{X}=4,00$) ve satış pazarlama ($\bar{X}=4,09$) departmanlarında çalışan katılımcıların epistemik merak düzeylerinden daha düşük olduğu ortaya çıkarılmıştır. İş becerikliliğine ilişkin bulgulara bakıldığında, kat hizmetlerinde görevli katılımcıların iş beceriklilik düzeyleri ile önbüro, yiyecek-içecek, halkla ilişkiler, satış-pazarlama ve diğer departmanlarında çalışan katılımcıların iş beceriklilik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Kat hizmetleri işgörenlerinin iş beceriklilik düzeylerinin ($\bar{X}=3,83$), önbüro ($\bar{X}=4,03$), yiyecek-içecek ($\bar{X}=4,07$), halkla ilişkiler ($\bar{X}=4,11$), müşteri ilişkileri ($\bar{X}=3,99$), satış-pazarlama ($\bar{X}=4,10$) ve diğer ($\bar{X}=4,00$) departmanlarında görevli işgörenlerinin iş beceriklilik düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Tablo 18. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Çalıştıkları Departmana Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{X}	SS	F	p
Epistemik Merak	Önbüro	168	3,98 ^a	0,674	5,288	0,000*
	Yiyecek-İçecek	392	4,00 ^a	0,689		
	Kat Hizmetleri	218	3,73 ^b	0,786		
	Halkla İlişkiler	58	3,93 ^{ab}	0,767		
	Müşteri İlişkileri	103	3,81 ^{ab}	0,802		
	Satış-Pazarlama	129	4,09 ^a	0,644		
	Diğer	257	3,91 ^b	0,640		
İş Becerikliliği	Önbüro	168	4,03 ^a	0,533	4,447	0,000*
	Yiyecek-İçecek	392	4,07 ^a	0,630		
	Kat Hizmetleri	218	3,83 ^b	0,625		
	Halkla İlişkiler	58	4,11 ^a	0,515		
	Müşteri İlişkileri	103	3,99 ^a	0,527		
	Satış-Pazarlama	129	4,10 ^a	0,645		
	Diğer	257	4,00 ^a	0,617		
Algılanan Örgütsel Destek	Önbüro	168	3,48 ^a	0,801	3,625	0,001*
	Yiyecek-İçecek	392	3,52 ^a	0,778		
	Kat Hizmetleri	218	3,51 ^a	0,738		
	Halkla İlişkiler	58	3,39 ^b	0,719		
	Müşteri İlişkileri	103	3,24 ^b	0,689		
	Satış-Pazarlama	129	3,60 ^a	0,800		
	Diğer	257	3,63 ^a	0,845		
Yenilikçi İş Davranışı	Önbüro	168	3,94 ^a	0,626	5,817	0,000*
	Yiyecek-İçecek	392	3,97 ^a	0,703		
	Kat Hizmetleri	218	3,72 ^b	0,812		
	Halkla İlişkiler	58	3,91 ^{ab}	0,685		
	Müşteri İlişkileri	103	3,66 ^b	0,752		
	Satış-Pazarlama	129	4,05 ^a	0,647		
	Diğer	257	3,94 ^a	0,739		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 18’de işgörenlerin örgütsel destek algılarına ilişkin bulgular incelendiğinde, çalıştıkları departmanlara göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Müşteri ilişkileri departmanındaki katılımcıların örgütsel destek algıları ($\bar{X}=3,24$), önbüro ($\bar{X}=3,48$), yiyecek-içecek ($\bar{X}=3,52$), kat hizmetleri ($\bar{X}=3,51$), satış-pazarlama ($\bar{X}=3,60$) ve diğer ($\bar{X}=3,63$) departmanlarda görevli işgörenlerin örgütsel destek algılarından daha düşük olduğu belirlenmiştir. Son olarak, katılımcıların yenilikçi iş davranışlarında çalıştıkları departmanlara göre anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Kat hizmetleri işgörenlerinin yenilikçi iş davranışlarının ($\bar{X}=3,72$), önbüro ($\bar{X}=3,94$), yiyecek-içecek ($\bar{X}=3,97$), satış-pazarlama ($\bar{X}=4,05$) ve diğer ($\bar{X}=3,94$) departmanlardaki işgörenlerden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Müşteri ilişkileri departmanlarındaki işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarının önbüro, yiyecek-içecek, satış-pazarlama ve diğer departmanlardaki işgörenlerden anlamlı bir biçimde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Müşteri ilişkileri departmanındaki işgörenlerin yenilikçi iş davranışları ($\bar{X}=3,66$), önbüro ($\bar{X}=3,94$), yiyecek-içecek ($\bar{X}=3,97$), satış-pazarlama ($\bar{X}=4,05$) ve diğer ($\bar{X}=3,94$) departmanlardaki katılımcıların yenilikçi iş davranışlarından daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları turizm sektörü tecrübesine göre karşılaştırmış, bulgular Tablo 19’da sunulmuştur. Buna göre katılımcıların epistemik merak düzeylerinde ($p=0,000$), iş beceriklilik düzeylerinde ($p=0,001<0,05$) ve yenilikçi iş davranışlarında ($p=0,000$) turizm sektörü tecrübesi açısından anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Katılımcıların örgütsel destek algılarının ($p=0,262>0,05$) ise turizm sektörü tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Katılımcıların epistemik merak düzeylerinde turizm sektörü tecrübesine göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. 15 ve daha fazla yıllık turizm sektörü tecrübesi olan katılımcıların epistemik merak düzeyleri ile 2-7 yıl ve 8-14 yıllık turizm sektörü tecrübesi olanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. 15 ve daha fazla yıllık turizmde sektör deneyimi olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinin ($\bar{X}=4,13$), 2-7 yıl ($\bar{X}=3,91$) ve 8-14 yıllık ($\bar{X}=3,83$) turizm sektörü tecrübesi olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinden daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. İş beceriklilik düzeylerine ilişkin bulgular incelendiğinde, 15 ve daha fazla yıllık turizm sektörü tecrübesi olan işgörenlerin iş beceriklilik düzeylerinin ($\bar{X}=4,14$), 1 yıl ve/veya daha az ($\bar{X}=3,89$), 2-7 yıl ($\bar{X}=3,99$) ve 8-14 yıllık ($\bar{X}=4,01$) turizm sektörü tecrübesi olan işgörenlerin iş beceriklilik düzeylerinden

daha yüksek olduğu görülmüştür. Son olarak, katılımcıların yenilikçi iş davranışları turizm sektörü tecrübesine göre karşılaştırıldığında, 15 ve daha fazla yıllık sektör tecrübesi olan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarının ($\bar{x}=4,12$), 1 yıl veya daha az ($\bar{x}=3,83$), 2-7 yıl ($\bar{x}=3,90$) ve 8-14 yıllık ($\bar{x}=3,80$) turizm sektörü tecrübesi olan katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 19. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Turizm Sektörü Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{X}	SS	F	p
Epistemik Merak	1 yıl veya daha az	110	3,96 ^{ab}	0,657	9,220	0,000*
	2-7 yıl	585	3,91 ^b	0,717		
	8-14 yıl	407	3,83 ^b	0,769		
	15+	223	4,13 ^a	0,551		
İş Becerikliliği	1 yıl veya daha az	110	3,89 ^b	0,666	5,186	0,001*
	2-7 yıl	585	3,99 ^b	0,637		
	8-14 yıl	407	4,01 ^b	0,551		
	15+	223	4,14 ^a	0,589		
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıl veya daha az	110	3,44	0,774	1,334	0,262
	2-7 yıl	585	3,54	0,778		
	8-14 yıl	407	3,48	0,774		
	15+	223	3,58	0,833		
Yenilikçi İş Davranışı	1 yıl veya daha az	110	3,83 ^b	0,683	9,697	0,000*
	2-7 yıl	585	3,90 ^b	0,719		
	8-14 yıl	407	3,80 ^b	0,765		
	15+	223	4,12 ^a	0,647		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Çalışmada ayrıca katılımcıların epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları işletme tecrübesine göre karşılaştırılmış, bulgular Tablo 20’de sunumuştur. Buna göre, katılımcıların epistemik merak düzeyleri ($p=0,002 < 0,05$) ve örgütsel destek algıları ($p=0,000 < 0,05$) işletme tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ancak, katılımcıların iş beceriklilik düzeylerinin ve yenilikçi iş davranışlarının işletme tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. İlk olarak, 2-7 yıllık işletme tecrübesi olan işgörenlerin epistemik merak düzeyleri ile 1 yıl ve daha az ve 15 ve daha fazla yıllık işletme tecrübesine sahip işgörenlerin epistemik merak düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Detaylı incelendiğinde, 2-7 yıllık işletme tecrübesi olan işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin ($\bar{x}=3,87$), 1 yıl ve daha az ($\bar{x}=4,03$) ve 15 yıl ve daha fazla yıllık ($\bar{x}=4,10$) işletme tecrübesi olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinden daha düşük olduğu görülmektedir. Buna ek olarak, işletme tecrübesine göre 15 yıl ve daha fazla yıllık işletme tecrübesi olan işgörenlerin örgütsel destek algıları ile 1 yıl veya daha az, 2-7 yıl ve 8-14 yıllık işletme tecrübesi olan işgörenlerin örgütsel

destek algılarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. 15 yıl ve daha fazla yıllık işletme tecrübesi olan işgörenlerin örgütsel destek algılarının ($\bar{x}=3,89$), 1 yıl veya daha az ($\bar{x}=3,46$), 2-7 yıl ($\bar{x}=3,54$) ve 8-14 yıllık ($\bar{x}=3,43$) işletme tecrübesi olan işgörenlerin örgütsel destek algılarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 20. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının İşletme Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	SS	F	p
Epistemik Merak	1 yıl veya daha az	324	4,03 ^a	0,662	5,117	0,002*
	2-7 yıl	739	3,87 ^b	0,731		
	8-14 yıl	200	3,91 ^{ab}	0,710		
	15+	62	4,10 ^a	0,632		
İş Becerikliliği	1 yıl veya daha az	324	4,00	0,624	0,993	0,395
	2-7 yıl	739	4,02	0,606		
	8-14 yıl	200	3,97	0,577		
	15+	62	4,11	0,661		
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıl veya daha az	324	3,46 ^b	0,752	6,286	0,000*
	2-7 yıl	739	3,54 ^b	0,790		
	8-14 yıl	200	3,43 ^b	0,817		
	15+	62	3,89 ^a	0,703		
Yenilikçi İş Davranışı	1 yıl veya daha az	324	3,94	0,706	1,345	0,258
	2-7 yıl	739	3,88	0,728		
	8-14 yıl	200	3,87	0,741		
	15+	62	4,03	0,753		

*: $p<0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Çalışmada katılımcıların epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları departman tecrübesine göre karşılaştırılmış ve bulgular Tablo 21’de sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların epistemik merak ve iş beceriklilik düzeylerinde, örgütsel destek algılarında ve yenilikçi iş davranışlarında departman tecrübesine göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Epistemik meraka ilişkin bulgular incelendiğinde, 11 yıl ve daha fazla yıllık departman tecrübesi olan katılımcılar ile 1 yıl ve/veya daha az, 2-4 yıl, 5-7 yıl ve 8-10 yıllık departman tecrübesi olan katılımcıların epistemik merak düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. 11 ve daha fazla yıllık departman tecrübesi olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinin ($\bar{x}=4,13$), 1 yıl ve/veya daha az ($\bar{x}=3,93$), 2-4 yıl ($\bar{x}=3,85$), 5-7 yıl ($\bar{x}=3,91$) ve 8-10 yıllık ($\bar{x}=3,90$) departman tecrübesi olan katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların iş beceriklilik düzeyleri departman tecrübesine göre karşılaştırıldığında, 11 ve daha fazla yıllık departman tecrübesi olan katılımcıların iş beceriklilik düzeyleri ile 1 yıl ve/veya daha az, 2-4 yıl, 5-7 yıl ve 8-10 yıllık departman tecrübesi olan katılımcılarından anlamlı bir biçimde farklılaştığı görülmüştür. 11 ve daha fazla yıllık departman tecrübesi olan katılımcıların

iş beceriklilik düzeylerinin ($\bar{x}=4,15$), 1 yıl ve/veya daha az ($\bar{x}=3,92$), 2-4 yıl ($\bar{x}=4,00$), 5-7 yıl ($\bar{x}=4,01$), ve 8-10 yıllık ($\bar{x}=3,98$) departman tecrübesi olan katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 21. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Departman Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	SS	F	p
Epistemik Merak	1 yıl veya daha az	212	3,93 ^b	0,763	5,652	0,000*
	2-4 yıl	440	3,85 ^b	0,756		
	5-7 yıl	259	3,91 ^b	0,678		
	8-10 yıl	199	3,90 ^b	0,679		
	11+	215	4,13 ^a	0,588		
İş Becerikliliği	1 yıl veya daha az	212	3,92 ^b	0,637	3,991	0,003*
	2-4 yıl	440	4,00 ^b	0,609		
	5-7 yıl	259	4,01 ^b	0,601		
	8-10 yıl	199	3,98 ^b	0,595		
	11+	215	4,15 ^a	0,586		
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıl veya daha az	212	3,38 ^b	0,741	4,678	0,001*
	2-4 yıl	440	3,47 ^b	0,797		
	5-7 yıl	259	3,61 ^{ab}	0,759		
	8-10 yıl	199	3,50 ^b	0,793		
	11+	215	3,66 ^a	0,805		
Yenilikçi İş Davranışı	1 yıl veya daha az	212	3,83 ^b	0,764	5,036	0,000*
	2-4 yıl	440	3,85 ^b	0,740		
	5-7 yıl	259	3,92 ^{ab}	0,681		
	8-10 yıl	199	3,86 ^b	0,744		
	11+	215	4,09 ^a	0,665		

*: $p<0,05$; \bar{x} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 21'deki algılanan örgütsel desteğe ilişkin bulgular değerlendirildiğinde, 1 yıl ve/veya veya daha az süreli departman tecrübesine sahip olan katılımcılar ile 5-7 yıl ve 11 yıl ve daha fazla yıllık tecrübeye sahip olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. 1 yıllık veya daha az süreli departman tecrübesine sahip olan katılımcıların örgütsel destek algılarının ($\bar{x}=3,38$), 5-7 yıl ($\bar{x}=3,61$) ve 11 yıl veya daha fazla yıllık ($\bar{x}=3,66$) departman tecrübesine sahip olan katılımcıların örgütsel destek algılarından daha düşük olduğu belirlenmiştir. Buna ek olarak, 11 yıl ve daha fazla yıllık departman tecrübesine sahip olan katılımcıların örgütsel destek algılarının ($\bar{x}=3,66$), 1 yıl ve/veya daha az ($\bar{x}=3,38$), 2-4 yıllık ($\bar{x}=3,47$) ve 8-10 ($\bar{x}=3,50$) yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların örgütsel destek algılarından daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Son olarak yenilikçi iş davranışına ilişkin bulgular dikkate alındığında, 11 yıl ve daha fazla yıllık departman tecrübesine sahip olan katılımcıların yenilikçi iş davranışları ile 1 yıl ve/veya daha az, 2-4 yıl ve 8-10 yıllık departman tecrübesine sahip olan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. 11 yıl ve daha fazla

yıllık departman tecrübesine sahip olan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarının ($\bar{x}=4,09$), 1 yıl veya daha az ($\bar{x}=3,83$), 2-4 yıl ($\bar{x}=3,85$) ve 8-10 ($\bar{x}=3,86$) yıllık departman tecrübesine sahip olan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları aylık kazanca göre karşılaştırılmış, bulgular Tablo 22'de sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları aylık gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tablo 22'de epistemik meraka ilişkin bulgular incelendiğinde, katılımcıların epistemik merak düzeylerinde aylık gelire göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. 3501-4500 TL arasında aylık geliri olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinin ($\bar{x}=4,01$), geliri 0-2324TL ($\bar{x}=3,72$), 2325-3500TL ($\bar{x}=3,86$) arasında olan katılımcılardan daha yüksek; gelir seviyesi 4501TL ve üstü ($\bar{x}=4,18$) olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinden ise daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, 4501TL ve üstü aylık kazancı olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinin ($\bar{x}=4,18$), 0-2324TL ($\bar{x}=3,72$), 2325-3500TL ($\bar{x}=3,86$) ve 3501-4500TL ($\bar{x}=4,01$) olarak belirlenen gelir grupları arasında en yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Katılımcıların iş beceriklilik düzeyleri incelendiğinde, aylık geliri 0-2324TL arasında olan katılımcıların iş beceriklilikleri ($\bar{x}=3,81$) ile diğer gelir grupları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. 0-2324TL arasında geliri olan katılımcıların iş beceriklilik düzeylerinin ($\bar{x}=3,81$), kazancı 2325-3500TL ($\bar{x}=3,96$), 3501-4500TL ($\bar{x}=4,07$) ve 4501TL ve üzerinde ($\bar{x}=4,24$) olan katılımcıların iş beceriklilik düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Buna ek olarak, 4501TL ve üstü geliri olan katılımcıların iş beceriklilik düzeyleri ($\bar{x}=4,24$), 0-2324TL ($\bar{x}=3,81$), 2325-3500TL ($\bar{x}=3,96$) ve 3501-4500TL ($\bar{x}=4,07$) arasında değişen gelir gruplarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak, katılımcıların örgütsel destek algılarında aylık gelire göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. 0-2324TL arasında geliri olan katılımcıların örgütsel destek algılarının ($\bar{x}=3,31$), 2325-3500TL ($\bar{x}=3,51$), 3501-4500TL ($\bar{x}=3,56$) ve 4501 ve üstü ($\bar{x}=3,65$) geliri olan katılımcıların örgütsel destek algılarından daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Tablo 22'de katılımcıların yenilikçi iş davranışlarında aylık kazanca göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. 0-2324TL aralığında kazancı olan katılımcıların

yenilikçi iş davranışlarının ($\bar{x}=3,71$), geliri 3501-4500TL ($\bar{x}=3,95$) ve 4500TL ve üzerinde ($\bar{x}=4,10$) olan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarından daha düşük olduğu belirlenmiştir. 4501TL ve üzeri ücret alan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarının ($\bar{x}=4,10$), geliri 0-2324TL ($\bar{x}=3,71$), 2325-3500TL ($\bar{x}=3,86$), ve 3501-4500TL ($\bar{x}=3,95$) olan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 22. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının Aylık Kazanca Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	SS	F	p
Epistemik Merak	0-2324 TL	187	3,72 ^b	0,827	18,831	0,000*
	2325-3500 TL	600	3,86 ^b	0,726		
	3501-4500 TL	316	4,01 ^c	0,646		
	4501 TL ve üstü	222	4,18 ^a	0,550		
İş Becerikliliği	0-2324 TL	187	3,81 ^d	0,679	20,254	0,000*
	2325-3500 TL	600	3,96 ^c	0,625		
	3501-4500 TL	316	4,07 ^b	0,547		
	4501 TL ve üstü	222	4,24 ^a	0,500		
Algılanan Örgütsel Destek	0-2324 TL	187	3,31 ^b	0,793	7,041	0,000*
	2325-3500 TL	600	3,51 ^a	0,819		
	3501-4500 TL	316	3,56 ^a	0,701		
	4501 TL ve üstü	222	3,65 ^a	0,772		
Yenilikçi İş Davranışı	0-2324 TL	187	3,71 ^c	0,866	11,332	0,000*
	2325-3500 TL	600	3,86 ^{bc}	0,738		
	3501-4500 TL	316	3,95 ^b	0,648		
	4501 TL ve üstü	222	4,10 ^a	0,611		

*: $p < 0,05$; \bar{x} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Çalışmada son olarak katılımcıların epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları işletmenin bulunduğu ile göre karşılaştırılmış, bulgular Tablo 23'te sunulmuştur.

Tablo 23. Katılımcıların Epistemik Merak ve İş Beceriklilik Düzeyleri ile Örgütsel Destek Algıları ve Yenilikçi İş Davranışlarının İşletmenin Bulunduğu ile Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	SS	F	p
Epistemik Merak	Antalya	450	4,11 ^a	0,582	24,227	0,000*
	Afyonkarahisar	430	3,79 ^b	0,675		
	İstanbul	445	3,87 ^b	0,818		
İş Becerikliliği	Antalya	450	4,10 ^a	0,630	13,084	0,000*
	Afyonkarahisar	430	3,90 ^b	0,628		
	İstanbul	445	4,03 ^a	0,550		
Algılanan Örgütsel Destek	Antalya	450	3,46 ^b	0,871	29,681	0,000*
	Afyonkarahisar	430	3,74 ^a	0,746		
	İstanbul	445	3,35 ^b	0,678		
Yenilikçi İş Davranışı	Antalya	450	4,10 ^a	0,611	28,112	0,000*
	Afyonkarahisar	430	3,83 ^b	0,725		
	İstanbul	445	3,76 ^b	0,788		

*: $p < 0,05$; \bar{x} : Aritmetik Ortalama; SS: Standart Sapma; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 23 incelendiğinde, katılımcıların epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışlarında işletmenin bulunduğu ile göre anlamlı bir farklılık olduğunu görülmektedir. Katılımcıların epistemik merak düzeylerine ilişkin bulgular incelendiğinde işletmenin bulunduğu ile göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Antalya ilinde yer alan işletmelerindeki katılımcıların epistemik merak düzeylerinin ($\bar{x}=4,11$) Afyonkarahisar ($\bar{x}=3,79$) ve İstanbul ($\bar{x}=3,87$) illerinde yer alan işletmelerdeki katılımcıların epistemik merak düzeylerinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, katılımcıların iş beceriklilik düzeylerinde işletmenin bulunduğu ile göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Afyonkarahisar ilinde yer alan işletmelerindeki katılımcıların iş beceriklilik düzeylerinin ($\bar{x}=3,90$) Antalya ($\bar{x}=4,10$) ve İstanbul ($\bar{x}=4,03$) illerindeki işletmelerdeki katılımcıların iş beceriklilik düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların örgütsel destek algılarına bakıldığında, Afyonkarahisar'daki katılımcıların örgütsel destek algılarının Antalya ve İstanbul'da yer alan işletmelerdeki katılımcılardan anlamlı bir biçimde farklılaştığı belirlenmiştir. Afyonkarahisar ilindeki işletmelerde çalışan katılımcıların örgütsel destek algıları ($\bar{x}=3,74$), Antalya ($\bar{x}=3,46$) ve İstanbul ($\bar{x}=3,35$) illerindeki işletmelerdeki katılımcıların örgütsel destek algılarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Son olarak katılımcıların yenilikçi iş davranışlarında işletmenin bulunduğu ile göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Antalya ilindeki işletmelerde çalışan katılımcıların yenilikçi iş davranışları ($\bar{x}=4,10$) Afyonkarahisar ($\bar{x}=3,83$) ve İstanbul ($\bar{x}=3,76$) illerinde görev yapan katılımcıların yenilikçi iş davranışlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

5. EPİSTEMİK MERAK, İŞ BECERİKLİLİĞİ VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmada epistemik merak, iş becerikliliği, algılanan örgütsel destek ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla Pearson Korelasyon testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar Tablo 24'te sunulmuştur. Buna göre, değişkenler arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. Genel epistemik merak ile genel iş becerikliliği arasında pozitif yönde, orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,578$; $p=0,000$) vardır. Genel epistemik merak ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu ($r=0,306$; $p=0,000$) belirlenmiştir. Aynı zamanda

genel epistemik merak ile yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönde, yüksek düzeyde anlamlı bir ilişkinin ($r=0,710$; $p=0,000$) varlığı tespit edilmiştir.

Epistemik merakın boyutlarından ilgi merkezli epistemik merak ile iş becerikliliği arasında pozitif yönlü, orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,533$; $p=0,000$) olduğu görülmüştür. Yine, ilgi merkezli epistemik merak ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü, zayıf düzeyde anlamlı bir ilişkinin ($r=0,287$; $p=0,000$) mevcut olduğu belirlenmiştir. İlgi merkezli epistemik merak ile yenilikçi iş davranışı arasında ise, pozitif yönde, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,625$; $p=0,000$) tespit edilmiştir. Epistemik merakın boyutlarından yoksunluk merkezli epistemik merak ile iş becerikliliği arasında pozitif yönlü, orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,507$; $p=0,000$) olduğu görülmüştür. Yoksunluk merkezli epistemik merak ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü, zayıf düzeyde anlamlı bir ilişkinin ($r=0,265$; $p=0,000$) mevcut olduğu tespit edilmiştir. İlgi merkezli epistemik merak ile yenilikçi iş davranışı arasında ise, pozitif yönde, yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,653$; $p=0,000$) olduğu belirlenmiştir.

İş becerikliliğinin boyutu olan görev becerikliliği ile genel epistemik merak arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin ($r=0,487$; $p=0,000$) olduğu görülmüştür. Görev becerikliliği ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü, zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,263$; $p=0,000$) olduğu tespit edilmiştir. Yine, görev becerikliliği ile yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönde, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,486$; $p=0,000$) olduğu belirlenmiştir. Bilişsel beceriklilik ile genel epistemik merak arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,499$; $p=0,000$) olduğu gözlemlenmiştir. Bilişsel beceriklilik ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü, orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,354$; $p=0,000$) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, bilişsel beceriklilik ile yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönde, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,534$; $p=0,000$) olduğu belirlenmiştir. Son olarak, iş becerikliliğinin ilişkisel beceriklilik boyutu ile genel epistemik merak arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin ($r=0,486$; $p=0,000$) varlığı söz konusudur. İlişkisel beceriklilik ile algılanan örgütsel destek arasında da pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin ($r=0,484$; $p=0,000$) olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ilişkisel beceriklilik ile yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin ($r=0,558$; $p=0,000$) olduğu tespit edilmiştir.

Yenilikçi iş davranışının boyutlarından fikir araştırma ile genel epistemik merak arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,612$; $p=0,000$) olduğu

görülmüştür. Fikir araştırma ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönde, zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=0,278$; $p=0,000$) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, fikir üretimi ve epistemik merak arasında pozitif yönlü, yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin ($r=0,646$; $p=0,000$) olduğu görülmüştür. Fikir üretimi ile algılanan örgütsel destek arasında ise pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,361$; $p=0,000$) olduğu belirlenmiştir. Buna ek olarak, fikir şampiyonluğu ile epistemik merak arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,573$; $p=0,000$) olduğu tespit edilmiştir. Fikir şampiyonluğu ile algılanan örgütsel destek arasında ise, pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,325$; $p=0,000$) olduğu belirlenmiştir. Son olarak, fikir uygulama ile epistemik merak arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,585$; $p=0,000$) olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca, fikir uygulama ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ($r=0,367$; $p=0,000$) ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 24. Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Matrisi

	G-EM	IMEM	YMEM	G-İB	GB	BB	İB	AÖD	G-YİD	FA	FU	FS
G-EM	-											
IMEM	0,905*	-										
YMEM	0,896*	0,621*	-									
G-İB	0,578*	0,533*	0,507*	-								
GB	0,487*	0,453*	0,424*	0,816*	-							
BB	0,499*	0,457*	0,440*	0,866*	0,632*	-						
İB	0,486*	0,448*	0,426*	0,858*	0,537*	0,571*	-					
AÖD	0,306*	0,287*	0,265*	0,447*	0,263*	0,354*	0,484*	-				
G-YİD	0,710*	0,625*	0,653*	0,625*	0,486*	0,534*	0,558*	0,397*	-			
FA	0,612*	0,521*	0,583*	0,474*	0,379*	0,405*	0,418*	0,278*	0,764*	-		
FU	0,646*	0,579*	0,584*	0,549*	0,435*	0,454*	0,499*	0,361*	0,889*	0,669*	-	
FS	0,573*	0,505*	0,527*	0,564*	0,440*	0,512*	0,478*	0,325*	0,854*	0,519*	0,656*	-
FUG	0,585*	0,518*	0,535*	0,533*	0,399*	0,449*	0,493*	0,367*	0,876*	0,494*	0,665*	0,739*

*: $p<0,05$, G-EM: Genel epistemik merak, IMEM: İlgili merkezli epistemik merak, YMEM: Yoksunluk merkezli epistemik merak, G-İB: Genel iş becerikliliği, GB: Görev Becerikliliği, BB: Bilişsel beceriklilik, İB: İlişkisel beceriklilik, G-AÖD: Genel algılanan örgütsel destek, G-YİD: Genel yenilikçi iş davranışı, FA: Fikir araştırma, FU: Fikir üretimi, FS: Fikir şampiyonluğu, FUG: Fikir uygulama

Çalışmada, epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 25'te sunulmuştur.

Tablo 25. Epistemik Merakın Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Bağımsız Değişken	b_j	$S(b_j)$	t	p	ANOVA	R^2
Sabit	1,053	0,079	13,329	0,000*	F=1342,423 p=0,000*	0,503
Epistemik Merak (EM)	0,725	0,020	36,639	0,000*		

Bağımlı Değişken: Yenilikçi İş Davranışı (YİD); b_j : Beta Katsayı; $S(b_j)$: Standart Hata; *: $p<0,05$

Epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonucunda, kurulan modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (F=1342,423; p<0,005). Bu durum “*epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklinde oluşturulan H₁ hipotezinin desteklendiğini ortaya koymuştur. Determinasyon katsayısı olan R²=0,503 değeri yenilikçi iş davranışındaki değişimlerin %50,3’ünün epistemik meraka bağlı olduğunu göstermektedir. İlgili regresyon modeli aşağıda yer almaktadır:

$$YİD=1,053+0,725.EM$$

Bu modele göre epistemik meraktaki bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışı üzerinde 0,725 birimlik bir artış yaratacaktır ve bu durum yüksek bir etkiyi göstermektedir.

Epistemik merakın boyutları olan ilgi merkezli epistemik merakın ve yoksunluk merkezli epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 26’te sunulmuştur.

Tablo 26. İlgi Merkezli ve Yoksunluk Merkezli Epistemik Merakın Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Bağımsız Değişken	b _j	S(b _j)	t	p	ANOVA	R ²
Sabit	1,055	0,079	13,367	0,000*	F=674,882 p=0,000*	0,504
İlgi Merkezli Epistemik Merak (İMEM)	0,322	0,022	14,466	0,000*		
Yoksunluk Merkezli Epistemik Merak (YMEM)	0,405	0,023	17,480	0,000*		

Bağımlı Değişken: Yenilikçi İş Davranışı (YİD); b_j: Beta Katsayısı; S(b_j): Standart Hata; *: p<0,05

İlgi merkezli ve yoksunluk merkezli epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen çoklu doğrusal regresyon analizi sonucunda, kurulan modelin anlamlı olduğu belirlenmiştir (F=674,882; p<0,005). Bu durum “*ilgi merkezli epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” ve “*yoksunluk merkezli epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklinde oluşturulan H_{1a} ve H_{1b} hipotezlerinin desteklendiğini göstermektedir. İlgili regresyon modeli aşağıda yer almaktadır:

$$YİD=1,055+0,322.İMEM+0,405.YMEM$$

Modele göre ilgi merkezli epistemik meraktaki bir birimlik artış yenilikçi iş davranışı üzerinde 0,322; yoksunluk merkezli epistemik meraktaki bir birimlik artış ise yenilikçi iş davranışı üzerinde 0,405 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Epistemik merakın fikir araştırma, fikir üretimi, fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığını belirlemek için doğrusal regresyon analizi yapılmış, tüm regresyon modellerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 27’de sunulmuştur.

Tablo 27. Epistemik Merakın Fikir Araştırma, Fikir Üretme, Fikir Şampiyonluğu ve Fikir Uygulama Boyutları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	b _j	S(b _j)	t	p	ANOVA	R ²
Fikir Araştırma (FA)	Sabit	0,916	0,106	8,655	0,000*	F=793,338 p=0,000*	0,374
	Epistemik Merak (EM)	0,747	0,027	28,166	0,000*		
Fikir Üretimi (FU)	Sabit	1,155	0,094	12,335	0,000*	F=945,236 p=0,000*	0,416
	Epistemik Merak (EM)	0,721	0,023	30,745	0,000*		
Fikir Şampiyonluğu (FS)	Sabit	0,812	0,117	6,937	0,000*	F=645,650 p=0,000*	0,327
	Epistemik Merak (EM)	0,745	0,029	25,410	0,000*		
Fikir Uygulama (FUG)	Sabit	1,202	0,107	11,273	0,000*	F=688,018 p=0,000*	0,342
	Epistemik Merak (EM)	0,701	0,027	26,230	0,000*		

b_j: Beta Katsayı; S(b_j): Standart Hata; *: p<0,05

Fikir araştırma ile ilgili regresyon sonuçları dikkate alındığında, fikir araştırma ile epistemik merak arasında kurulan modelin anlamlı olduğu belirlenmiştir (F=793,338; p<0,005). Bu sonuç “*epistemik merakın fikir araştırma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklinde oluşturulan H_{1c} hipotezinin desteklendiğini ortaya koymuştur. Determinasyon katsayısı olan R²=0,374 değeri, fikir araştırmada meydana gelen değişimlerin %37,4’nün epistemik meraka bağlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara göre kurulan regresyon modeli aşağıdaki gibidir:

$$FA=0,916+0,747.EM$$

Yukarıdaki modele göre epistemik merakta meydana gelen bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışının fikir araştırma boyutunda 0,747 birimlik bir artış meydana getirecektir. Bu da yüksek bir etkiyi göstermektedir.

Fikir üretimi ile ilgili regresyon sonuçlarına bakıldığında, fikir üretimi ve epistemik merak arasındaki modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=945,236$; $p<0,005$). Bu sonuca göre “*epistemik merakın fikir üretimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklindeki H_{1d} hipotezinin desteklendiği ortaya çıkarılmıştır. Determinasyon katsayısı olan $R^2=0,416$ değeri, fikir üretiminde meydana gelen değişimlerin %41,6’sının epistemik meraka bağlı olduğunu göstermektedir. İlgili regresyon modeli aşağıda sunulmuştur:

$$FU=1,155+ 0,721.EM$$

Yukarıdaki modele göre epistemik merakta meydana gelen bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışının fikir üretimi boyutunda 0,721 birimlik bir değişim yaratmaktadır. Bu da yüksek bir etkiyi göstermektedir.

Fikir şampiyonluğu ile ilgili regresyon sonuçları incelendiğinde, fikir şampiyonluğu ve epistemik merak arasındaki modelin anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F=645,650$; $p<0,005$). Bu sonuç “*epistemik merakın fikir şampiyonluğu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklindeki H_{1e} hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. Determinasyon katsayısı olan $R^2=0,327$ değeri, fikir şampiyonluğunda meydana gelen değişimlerin %32,7’sinin epistemik meraka bağlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara göre kurulan regresyon modeli aşağıdaki gibidir:

$$FS=0,812+0,745.EM$$

Modele göre epistemik merakta meydana gelen bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışının fikir şampiyonluğu boyutunda 0,745 birimlik bir artış meydana getirecektir. Bu da yüksek bir etkiyi göstermektedir.

Fikir uygulama ile ilgili regresyon sonuçlarına bakıldığında, fikir uygulama ve epistemik merak arasındaki modelin anlamlı olduğu ortaya çıkarılmıştır ($F=688,018$; $p<0,005$). Bu sonuç “*epistemik merakın fikir uygulama üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklinde oluşturulan H_{1f} hipotezinin desteklendiğini ortaya koymuştur. Determinasyon katsayısı olan $R^2=0,342$ değeri, fikir uygulamada meydana gelen değişimlerin %34,2’sinin epistemik meraka bağlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara göre kurulan regresyon modeli aşağıdaki gibidir.

$$FUG=1,202+0,701.EM$$

Modele göre epistemik merakta meydana gelen bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışının fikir uygulama boyutunda 0,701 birimlik bir artış yaratmaktadır. Bu da yüksek bir etkiyi göstermektedir.

Çalışmada ayrıca iş becerikliliği ve boyutlarının yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerinin ortaya konulması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla ilk olarak basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiş, bulgular Tablo 28’de sunulmuştur.

Tablo 28. İş Becerikliliğinin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Bağımsız Değişken	bj	S(bj)	t	p	ANOVA	R ²
Sabit	0,914	0,104	8,804	0,000*	F=846,796 p=0,000*	0,390
İş Becerikliliği (IB)	0,745	0,026	29,100	0,000*		

Bağımlı Değişken: Yenilikçi İş Davranışı (YİD); bj: Beta Katsayı; S(bj): Standart Hata; *: p<0,05

Tablo 28’de yer alan bulgular doğrultusunda, iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir (F=846,796; p<0,005) Bu sonuç “iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” şeklinde oluşturulan H₂ hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. Determinasyon katsayısı olan R²=0,390 değeri, yenilikçi iş davranışında meydana gelen değişimlerin %39’unun iş becerikliliğine bağlı olduğunu göstermektedir. İlgili regresyon modeli şu şekildedir:

$$YİD=0,914+0,745.IB$$

Model göre iş becerikliliğindeki bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışında 0,745 birimlik bir değişim meydana getirecektir. Bu da yüksek bir etkiyi göstermektedir.

İş becerikliliğinin boyutları olan görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel becerikliliğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini belirlemek için gerçekleştirilen çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına Tablo 29’da yer verilmiştir.

Tablo 29. Görev Becerikliliği, Bilişsel Beceriklilik ve İlişkisel Becerikliliğin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Bağımsız Değişken	bj	S(bj)	t	p	ANOVA	R ²
Sabit	0,921	0,104	8,832	0,000*	F=284,614 p=0,000*	0,391
Görev Becerikliliği (GB)	0,150	0,029	5,132	0,000*		
Bilişsel Beceriklilik (BB)	0,242	0,029	8,380	0,000*		
İlişkisel Beceriklilik (İB)	0,351	0,028	12,412	0,000*		

Bağımlı Değişken: Yenilikçi İş Davranışı (YİD); bj: Beta Katsayı; S(bj): Standart Hata; *: p<0,05

Görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel becerikliliğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkilerini keşfetmeye yönelik gerçekleştirilen çoklu doğrusal regresyon analizi sonucunda, kurulan modelin anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F=284,614$; $p<0,005$). Bu durum “görev becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır”, “bilişsel becerikliliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ve “ilişkisel becerikliliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” şeklinde oluşturulan H_{2a} , H_{2b} ve H_{2c} hipotezlerinin desteklendiğini ortaya koymaktadır. İlgili regresyon modeli aşağıda sunulmuştur.

$$Y_{İD}=0,921+0,150.GB+0,242.BB+0,351.İB$$

Modele göre görev becerikliliğindeki bir birimlik artış yenilikçi iş davranışı üzerinde 0,150; bilişsel beceriklilikteki bir birimlik artış yenilikçi iş davranışı üzerinde 0,242 ve ilişkisel beceriklilikteki bir birimlik artış yenilikçi iş davranışı üzerinde 0,351 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Çalışmada ayrıca, iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışının boyutları olan fikir araştırma, fikir üretimi, fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama üzerinde etkisi olup olmadığını tespit etmek amacıyla doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına Tablo 30’da yer verilmiştir.

Tablo 30. İş Becerikliliğinin Fikir Araştırma, Fikir Üretme, Fikir Şampiyonluğu ve Fikir Uygulama Boyutları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	bj	S(bj)	t	p	ANOVA	R ²
Fikir Araştırma (FA)	Sabit	1,143	0,140	8,175	0,000*	F=383,896 p=0,000*	0,224
	İş Becerikliliği (IB)	0,675	0,034	19,593	0,000*		
Fikir Üretimi (FU)	Sabit	1,118	0,122	9,198	0,000*	F=570,759 p=0,000*	0,301
	İş Becerikliliği (IB)	0,716	0,030	23,891	0,000*		
Fikir Şampiyonluğu (FS)	Sabit	0,302	0,140	2,163	0,000*	F=618,372 p=0,000*	0,318
	İş Becerikliliği (IB)	0,857	0,034	24,867	0,000*		
Fikir Uygulama (FUG)	Sabit	0,965	0,132	7,321	0,000*	F=525,421 p=0,000*	0,284
	İş Becerikliliği (IB)	0,745	0,33	22,922	0,000*		

bj: Beta Katsayı; S(bj): Standart Hata; *: $p<0,05$

Tablo 30’da yer alan fikir araştırma ile ilgili regresyon modeli incelendiğinde, iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışının boyutları arasında yer alan fikir araştırma üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür ($F=383,896$; $p<0,005$). Bu sonuca göre “iş becerikliliğinin fikir araştırma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” şeklindeki H_{2d} hipotezinin desteklendiği belirlenmiştir. Determinasyon katsayısı olan $R^2=0,224$ değeri,

fikir araştırmada meydana gelen değişimlerin %22,4'ünün iş becerikliliğine bağlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara göre kurulan regresyon modeli aşağıdaki gibidir.

$$FA=1,143+0,675.IB$$

Modele göre iş becerikliliğindeki bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışının fikir araştırma boyutunda 0,675 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Fikir retimi ile ilgili regresyon modeli dikkate alınacak olursa, iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışının boyutlarından fikir üretimi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür (F=570,759; p<0,005). Bu sonuç “*iş becerikliliğinin fikir üretimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” Şeklindeki H_{2e} hipotezinin desteklendiğini ortaya koymuştur. Determinasyon katsayısı olan R²=0,301 değeri, fikir üretiminde meydana gelen değişimlerin %30,1'inin iş becerikliliğine bağlı olduğunu göstermektedir. İlgili regresyon modeli aşağıda gösterilmiştir:

$$FU=1,118+0,716.IB$$

Modele göre iş becerikliliğinde meydana gelen bir birimlik artış yenilikçi iş davranışının fikir üretimi boyutunda 0,716 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Fikir Şampiyonluğu ile ilgili regresyon modeli incelendiğinde, iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışının boyutları arasında yer alan fikir Şampiyonluğu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür (F=618,372; p<0,005). Bu sonuca göre “*iş becerikliliğinin fikir Şampiyonluğu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” Şeklindeki H_{2f} hipotezinin desteklendiği belirlenmiştir. Determinasyon katsayısı olan R²=0,318 değeri, fikir Şampiyonluğunda meydana gelen değişimlerin %31,8'inin iş becerikliliğine bağlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara dayanarak kurulan regresyon modeli aşağıdaki gibidir:

$$FS=0,302+0,857.IB$$

Modele göre iş becerikliliğinde meydana gelen bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışının fikir Şampiyonluğu boyutunda 0,857 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Fikir uygulama ile ilgili analiz sonuçlarına bakıldığında ise iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışının fikir uygulama boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir (F=525,421; p<0,005). Bu sonuç “*iş becerikliliğinin fikir uygulama üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” Şeklinde oluşturulan H_{2g} hipotezinin desteklendiğini ortaya koymuştur. Determinasyon katsayısı olan R²=0,284 değeri, fikir uygulamada

meydana gelen değişimlerin %28,4'ünün iş becerikliliğine bağlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara bağlı olarak kurulan regresyon modeli aşağıda sunulmuştur:

$$FUG=0,965+0,745.IB$$

Modele göre iş becerikliliğinde meydana gelen bir birimlik artış yenilikçi iş davranışının fikir uygulama boyutunda 0,745 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Yukarıda bahsedilen tespitlere ek olarak çalışma kapsamında algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini belirlemek hedeflenmiştir. Bu doğrultuda algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiş, sonuçlar Tablo 31'da sunulmuştur.

Tablo 31. *Algılanan Örgütsel Desteğin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu*

Bağımsız Değişken	b _j	S(b _j)	t	P	ANOVA	R ²
Sabit	2,611	0,084	31,083	0,000*	F=247,213 p=0,000*	0,157
Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)	0,366	0,023	15,723	0,000*		

Bağımlı Değişken: Yenilikçi İş Davranışı (YİD); b_j: Beta Katsayı; S(b_j): Standart Hata; *: p<0,05

Tablo 31 incelendiğinde, algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir (F=247,213; p<0,005). Bu sonuca göre, “algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” şeklindeki H₃ hipotezinin desteklendiği ortaya çıkarılmıştır. Determinasyon katsayısı olan R²=0,157 değeri, yenilikçi iş davranışında meydana gelen değişimlerin %15,7'sinin algılanan örgütsel desteğe bağlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara dayanarak kurulan regresyon modeli aşağıdaki gibidir:

$$YİD=2,611+0,366. AÖD$$

Modele göre algılanan örgütsel destekte meydana gelen bir birimlik artış, yenilikçi iş davranışında 0,366 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Benzer bir biçimde algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı boyutları olan fikir araştırma, fikir üretimi, fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama üzerindeki etkilerini belirlemek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizlerin sonuçları Tablo 32'de sunulmuştur.

Tablo 32. Algılanan Örgütsel Desteğin Fikir Araştırma, Fikir Üretme, Fikir Şampiyonluğu ve Fikir Uygulama Boyutları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	b _j	S(b _j)	t	p	ANOVA	R ²
Fikir Araştırma (FA)	Sabit	2,771	0,105	26,399	0,000*	F=110,789 p=0,000*	0,077
	Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)	0,307	0,029	10,526	0,000*		
Fikir Üretimi (FÜ)	Sabit	2,706	0,093	28,985	0,000*	F=198,083 p=0,000*	0,130
	Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)	0,365	0,026	14,074	0,000*		
Fikir Şampiyonluğu (FS)	Sabit	2,395	0,110	21,720	0,000*	F=156,091 p=0,000*	0,105
	Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)	0,382	0,031	12,494	0,000*		
Fikir Uygulama (FUG)	Sabit	2,554	0,100	25,592	0,000*	F=525,421 p=0,000*	0,134
	Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)	0,398	0,028	14,368	0,000*		

b_j: Beta Katsayı; S(b_j): Standart Hata; *: p<0,05

İlk olarak Tablo 32’de yer alan bulgulardan algılanan örgütsel desteğin fikir araştırma boyutu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik regresyon sonucu incelendiğinde, algılanan örgütsel desteğin fikir araştırma üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür (F=110,789; p<0,005). Bu sonuca göre “*algılanan örgütsel desteğin fikir araştırma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklindeki H_{3a} hipotezinin desteklendiği belirlenmiştir. Determinasyon katsayısı olan R²=0,077 değeri, yenilikçi iş davranışının fikir araştırma boyutunda meydana gelen değişimlerin %7,7’sinin algılanan örgütsel desteğe bağlı olduğunu göstermektedir. İlgili regresyon modeli aşağıda gösterilmiştir.

$$FA=2,771+0,307.AÖD$$

Modele göre algılanan örgütsel destekte meydana gelen bir birimlik artış, fikir araştırmada 0,307 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Fikir üretimi ile ilgili analiz sonuçlarına bakıldığında algılanan örgütsel desteğin fikir üretimi boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir (F=198,083; p<0,005). Bu durum “*algılanan örgütsel desteğin fikir üretimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklinde oluşturulan H_{3b} hipotezinin desteklendiğini ortaya koymuştur. Determinasyon katsayısı olan R²=0,130 değeri, yenilikçi iş davranışının fikir üretimi boyutunda meydana gelen değişimlerin %13’ünün algılanan örgütsel desteğe bağlı olduğunu göstermektedir. Bu bulgu ile ilgili regresyon modeli aşağıda sunulmuştur:

$$\mathbf{FU=2,706+0,365.AÖD}$$

Modele göre algılanan örgütsel destekte meydana gelen bir birimlik artış, fikir üretiminde 0,365 birimlik bir artış yaratmaktadır.

Fikir şampiyonluğu ile ilgili regresyon modeli dikkate alınacak olursa, algılanan örgütsel desteğin fikir şampiyonluğu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür ($F=156,091$; $p<0,005$). Bu sonuca göre “*algılanan örgütsel desteğin fikir şampiyonluğu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklinde kurulan H_{3c} hipotezinin desteklendiği belirlenmiştir. Determinasyon katsayısı olan $R^2=0,105$ değeri, yenilikçi iş davranışının fikir şampiyonluğu boyutunda meydana gelen değişimlerin %10,5’inin algılanan örgütsel desteğe bağlı olduğunu göstermektedir. İlgili regresyon modeli aşağıdaki gibidir:

$$\mathbf{FS=2,395+0,382.AÖD}$$

Modele göre algılanan örgütsel destekte meydana gelen bir birimlik artış, fikir şampiyonluğunda 0,382 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Fikir uygulama ile ilgili analiz sonuçlarına göre, algılanan örgütsel desteğin fikir uygulama boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkarılmıştır ($F=525,421$; $p<0,005$). Bu sonuca göre “*algılanan örgütsel desteğin fikir uygulama üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” şeklinde oluşturulan H_{3d} hipotezinin desteklendiği belirlenmiştir. Determinasyon katsayısı olan $R^2=0,134$ değeri, yenilikçi iş davranışının fikir uygulama boyutunda meydana gelen değişimlerin %13,4’ünün algılanan örgütsel desteğe bağlı olduğunu göstermektedir. İlgili regresyon modeli aşağıda sunulmuştur:

$$\mathbf{FUG=2,554+0,398.AÖD}$$

Modele göre algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artış, fikir uygulamada 0,398 birimlik bir artış meydana getirecektir.

Çalışma kapsamında işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algılarının ve bu değişkenlere ait boyutların yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda çalışmada hipotezler aracılığıyla genel epistemik merakın, genel iş becerikliliğinin ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışını oluşturan boyutlar (fikir araştırma, fikir üretimi, fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama) üzerinde etkileri ortaya çıkarılmıştır. Araştırmada kapsamında oluşturulan hipotezlerin desteklenme durumları Ek 4’te sunulmuştur.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

21. yüzyılın ilk çeyreğinde, özellikle Covid 19 pandemisinin neden olduğu ciddi etkiler göz önünde bulundurulduğunda, hizmet sektöründe yenilikçiliğin önemi ve gerekliliği bir kez daha idrak edilmek durumunda kalmıştır. Salgın sürecinde restoranların kapatılması, seyahatlerin yasaklanması tüm dünyada dijitale geçişi hızlandırmış ve çeşitli sektörlerdeki girişimciler hayatta kalabilmek için yeni iş modelleri oluşturmak zorunda kalmışlardır (Mele vd., 2020). Aynı zamanda işletmeler amaçlarını gözden geçirerek yenilikçi olma ile ilgili hedeflerini ön plana almışlardır. Ancak, işletmelerin hedeflerine ulaşmaları yalnızca işletme sahiplerinin ve yöneticilerinin çabalarına bağlı değildir. Aynı zamanda işletmenin sahip olduğu insan kaynağının kabiliyet ve yaratıcılıklarının sürece dâhil edilmesini gerektirmektedir. Hizmet üreten işletmeler, hitap ettikleri pazarda rekabet avantajı sağlayabilmek için çalışanlarının yenilikçilik potansiyellerini doğru bir şekilde yönetmek durumdadır. Bu tür işletmelerde rekabet avantajının sağlanması ve iş performansının iyileştirilmesi yenilikçi işgörenlerce yönlendirilmektedir. Çalışanların yenilikçi davranışları işletmenin başarıya ulaşmasında göz önünde bulundurulması gereken önemli bir unsurdur (Jafri, 2010). Bir gruba veya organizasyona fayda sağlamak için bir iş rolü, grup veya organizasyon içinde yeni fikirlerin kasıtlı olarak oluşturulması, tanıtılması ve uygulanması (Janssen, 2004: 202) olarak tanımlanan yenilikçi iş davranışı, genel olarak bir dizi davranışı içeren çok aşamalı bir süreç olarak kabul edilmektedir (Janssen, 2005). Yenilikçi iş davranışı, genellikle bir problemin fark edilmesi veya yeni bir fikrin keşfedilmesi veya benimsenmesi ile başlar ve işletmenin sahip olduğu insan kaynağını fikir üreterek çözmeleri gereken problemlere odaklanmaya teşvik eder (Scott ve Bruce, 1994).

Ağırlıklı olarak hizmet üreten işletmeler kapsamında yer alan ve hizmetin müşteri memnuniyetinde ve bağlılığında anahtar rol üstlendiği bilinci ile hareket eden konaklama işletmeleri için çalışanlarının yenilikçi iş davranışları kritik bir öneme sahiptir. Konaklama endüstrisinde yenilikçilik için önemli bir paradigma müşteri talebinin işletmenin yenilikçi olmasını motive eden bir güç olarak görülmesidir (Hjalager, 2010). Müşteriler, özellikle de lider kullanıcılar işletmelerden ihtiyaçlarını karşılamalarını talep etmektedirler. Bu durum işletmeleri kalite veya hizmet süreçlerini iyileştirmeleri noktasında motive etmektedir (Sigala, 2012). Dolayısıyla çalışanların yenilikçi iş davranışlarının altında yatan temel faktörlerin neler olduğunun bilinmesi bu tür davranışların pekiştirilmesi ve geliştirilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu bağlamda

gerçekleştirilen bu araştırma kapsamında beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile örgütsel destek algılarının yenilikçi iş davranışları üzerindeki etkileri belirlenmiş ve ilgili literatüre katkı sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırma kapsamında beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinin yüksek olduğunu saptanmıştır. Konu ile ilgili bir çalışmada bu durum desteklenmektedir (Jabeen, 2020). Ayrıca araştırmada işgörenlerin ilgi merkezli epistemik merak düzeyinin yoksunluk merkezli epistemik merak düzeyinden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum otel işletmelerindeki işlerde yüksek derecede problem çözme ve yeni durumlara karşı hazırlıklı olma gerekliliği ile açıklanabilir. İş ortamındaki epistemik merak çalışanların zengin ve doğru bir durum anlayışı geliştirme ve sürdürme arzusunu yansıtmaktadır (Van Kleef vd., 2009). Konaklama işletmelerinde özellikle müşteriler ile birebir etkileşimde bulunan departmanlar mevcuttur. Dolayısıyla müşteri tatmini ve memnuniyeti sağlamak açısından özellikle müşteriler ile etkileşimde olan çalışanların bilgi ve becerileri önemli bir rol oynamaktadır. Bu kapsamda çalışanların yeni bir duruma, isteğe ve şikâyete karşı hazırlıklı olması kritiktir. Aynı zamanda beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların problem çözme davranışlarının da yüksek olması beklenmektedir. Epistemik merak problem çözme davranışını da harekete geçiren işsel motivasyonlardan bir tanesidir (Hardy III vd., 2017). Bu bağlamda çalışmada elde edilen bu sonucun otel işletmelerinde yer alan işlerin doğası gereği beklendiği ifade edilebilir. Aynı zamanda bu sonuç örgüt iklimi ile de bağlantılı olabilir. Çalışanların farklı bakış açılarını kucaklayan ve bütünleştiren kapsayıcı organizasyonel iklimlerde, merakı yüksek bireyler gelişebilir çünkü bu iklim onların doğal olarak sorgulama, değerlendirme ve geniş bir bakış açısını işyerlerine entegre etmelerini sağlayacaktır (Wagstaff vd., 2020). Bu kapsamda katılımcı olan otel işletmelerinde kapsayıcı bir örgüt ikliminin varlığından söz edilebilir.

Beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin iş beceriklilik düzeyleri incelendiğinde, yüksek düzeyde iş becerikliliği sergiledikleri ortaya çıkarılmıştır. Literatürde yer alan çalışmalar bu sonucu destekler niteliktedir (Chen vd., 2014; Teng, 2019). Bu sonucun ortaya çıkmasında turizm sektöründeki işler veya görevler etkili olmuş olabilir. Konaklama işletmelerindeki işgörenlerin müşterilerle yakın temas halinde olması ve çeşitli ve beklenmedik müşteri ihtiyaçlarını karşılamaları gerektiğinden çalışanların iş rollerini tasarlamaları ve bu rollere uyum sağlamaları gerekmektedir (Chen ve O-Yang,

2018). Ayrıca, işgörenler iş becerikliliği sergileyerek bağlı oldukları işletmeyi sektörde farklılaştırmakta ve bu doğrultuda işletmenin başarılı olmasına katkı sağlayabilmektedir. Dolayısıyla çalışmaya katılan beş yıldızlı otel işletmesi yöneticileri çalışanların iş becerikliliklerini kısıtlamak yerine bu tür davranışları motive ederek çalışan aracılığıyla fark yaratma çabası içerisinde olabilirler.

Çalışma kapsamında elde edilen beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel destek algılarının, literatürde yer alan bazı çalışmalarda da benzer şekilde olduğu görülmüştür (Loi vd., 2014; Chen ve O-Yang, 2018, Hameed vd., 2019). Örgütsel destek teorisine göre, bir işveren çalışanlarına değer veren ve onları destekleyen olarak algılandığında, çalışanlar örgütün kendilerine değer verdiğine ve refahlarını önemseydiğine inanmaktadırlar (Eisenberger ve diğerleri, 1986). Bu nedenle algılanan örgütsel destek, bir işletmenin iyi niyet veya art niyet ölçütü olarak kabul edebilmektedir (Lynch vd., 1999). Konaklama endüstrisi müşterilerin talep ve beklentilerini karşılamak için kaliteli bir hizmet sunumu gerçekleştirmek durumundadır. Bu bağlamda endüstrinin insan merkezli doğası işletmeleri çalışanlarına son derece bağımlı hale getirmektedir (Bharwani ve Butt, 2012). Dolayısıyla işletmeler çalışanlarına değer vermek durumundadır. Çalışmada elde edilen bu sonuç, çalışanların örgütlerinden bekledikleri değeri tam olarak göremedikleri ancak yine de tamamen göz ardı edilmedikleri anlamı taşımaktadır.

Araştırmada kapsamında işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarının yüksek olduğu ve literatürde de benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir (Afsar ve Badir, 2017; Kim ve Koo, 2017). Ayrıca, işgörenlerin fikir araştırma, fikir üretimi ve fikir uygulama konusunda yüksek, fikir şampiyonluğunda ise diğer boyutlara göre daha düşük bir düzeye sahip oldukları belirlenmiştir. Araştırmada edinilen bu sonuçlar, konaklama sektöründeki işlerin doğası ile açıklanabilir. Özellikle otel işletmelerinde müşterilerin beklenti ve memnuniyetini doğrudan etkileyebilecek çok çeşitli işler bulunmaktadır. Bu nedenle, müşterilerin farklı ihtiyaç ve taleplerine hazır olan otel çalışanları, yaptıkları işin geliştirilebilir yönlerini araştırmalı, verilen görevlerle sorunları kolayca fark etmelidir. İşyerindeki sorunların farkına varmak, yenilikçi iş davranışının ilk adımıdır. Bir diğer bakış açısıyla, şirketin vizyonu ve personel güçlendirme uygulamaları gibi konular da (Slåtten ve Mehmetoğlu 2011) bu sonucun ortaya çıkmasına etki etmiş olabilir. Chatchawan ve diğerlerine (2017) göre insanları çalışmaya motive eden değerli sonuçlar ve ortak yüksek hedefler olarak tanımlanan şirket vizyonu, çalışanların yenilikçi iş

davranışlarının geliştirilmesinde etkilidir. Luoh ve diğerleri (2014) ise çalışanların işlerinin kendileri için anlamlı ve önemli olduğunu düşünmeleri durumunda problemleri çeşitli açılardan değerlendirmek için daha fazla çaba harcadıklarını ve çözümleri belirlemek için birden çok bilgi kaynağını benimsediklerini; bu duygunun, çalışanları mevcut düşünce tarzlarını aşmaya teşvik ederek yüksek düzeyde yenilikçi davranış sergilemelerine imkân sağladığını ifade etmektedirler. Yine, psikolojik olarak güçlendirilmiş çalışanlar işlerine daha fazla güvenmekte ve daha yüksek derecede yenilikçi davranış sergilemektedirler.

Çalışma kapsamında işgörenlerin epistemik merak düzeyleri cinsiyete göre karşılaştırılmış ve kadın işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin erkek meslektaşlarına göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Literatürde yer alan çalışmalarda farklı sonuçlara da rastlamak mümkündür. Örneğin, Litman ve Spielberger (2003) erkeklerin epistemik merak düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırmacılar bu farkın çok düşük düzeyde olduğunu da altını çizmişlerdir. Bazı çalışmalarda ise kadın ve erkeklerin benzer epistemik merak düzeylerine sahip oldukları belirlenmiştir (Huang vd., 2010; Lauriola vd., 2015). Literatürde otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinin cinsiyete göre karşılaştırılması sonucu elde edilen bir bulguya rastlanamaması epistemik merak değişkeninin turizm ve otelcilik alanında sıklıkla ele alınmadığını göstermektedir. Bu sonuç, toplumsal cinsiyet eşitliği ile açıklanabilir. Wagstaff ve diğerleri (2020) toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin yüksek olduğu toplumlarda kadınların merak düzeylerinin işyerlerinde yükselmeleri için bir araç olabileceğini iddia etmekte ve bu bağlamda merakın bilgi ve beceri edinmede cinsiyet eşitliği ile nasıl bir etkileşimde olduğunu belirlenmesinin önemli olduğunu ifade etmektedirler. Araştırmacılara göre, cinsiyet eşitliğinin düşük olduğu toplumlarda merak, kadınların bilgi ve becerilerini geliştirmek ve toplumsal engelleri aşmak için kullanılabilir. Bu kapsamda çalışmaya dâhil olan otel işletmeleri özelinde cinsiyet eşitliğinin yüksek olduğu ifade edilebilir.

Araştırmada kadın ve erkek işgörenlerin benzer iş beceriklilik düzeylerine sahip oldukları saptanmış, literatürde yer alan bazı çalışmaların bu durumu desteklediği (Slomp vd., 2015) bazılarında ise farklı sonuçlar elde ettikleri görülmüştür (Rudolph vd., 2017; Pelit vd., 2022). Çalışmalarda elde edilen bu sonuçların araştırmaların örneklemlerini oluşturan gruplar arasındaki mesleki farklılıklardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Otel işletmelerinde yapılan işlerin belirli bir iş tasarımı çerçevesinde yürütülmesini isteyen ve

işgörenleri bu doğrultuda harekete zorlayan etkin bir yönetim kontrolü söz konusu olabilmektedir. İşlerin yönetimin doğrudan gözetimi altında yürütülmediği turist rehberliği gibi mesleklerde ise bağımsız hareket edebilme kabiliyeti daha yüksek olabilmektedir. Buna ek olarak, iş becerikliliğinin cinsiyet açısından farklılık göstermemesi örgütün tüm çalışanlarına eşit mesafede olduğunun bir göstergesi olabilir. Berg ve diğerleri (2010) çalışanların güçlendirme, özgürlük, yönetici desteği, özerklik ve kariyer geliştirme fırsatları gibi çeşitlendirilebilen örgütsel destek algılarının görevlerini yerine getirme konusunda çalışanları motive ettiğini ve bu durumun çalışanların iş becerikliliklerini kolaylaştıran fırsatlar sunduğunu vurgulamaktadır. Ancak, çalışanların bağlı buldukları işletmelerin haberi olmaksızın işlerinin birtakım yönleri ile ilgili değişiklik yapabilme yetisi olarak tanımlanabilen iş becerikliliği örgütün katı tutumu karşısında ortaya çıkma ihtimali düşük bir durumdur. Dolayısıyla işletmelerin değişen işlerin doğası gereği çalışanlarının iş tasarımında etkin olabilecekleri bir bakış açısı benimsemiş olmaları çalışanlarının benzer oranda iş becerikliliği sergilemelerine imkân sağlayabilir. Bu durumda cinsiyet farkı olmaksızın çalışanların benzer oranda bu tür davranışlar sergilemeleri beklendik bir sonuç olarak yorumlanabilir.

Çalışmada ayrıca, kadın çalışanların örgütsel destek algılarının erkek meslektaşlarına oranla daha yüksek olduğu saptanmıştır. Literatürde yer alan çalışmalarda benzer (Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017; Sözber, 2019; Ateş, 2020) ve farklı sonuçlar (Nwanzu, 2017) elde edildiği görülmektedir. Bu araştırma kapsamında elde edilen sonuç, işyerlerinin kadın çalışanlarına yönelik bakış açısı ile ilgili olabilir. He ne kadar, konaklama, yiyecek içecek ve turizm sektöründe kadın eşitliği konusunda birçok eksiklik mevcut olsa da kadınların mesleki açıdan ilerlemesine yönelik çabalar için “özellikle iyi bir sektör” olarak görülebilir. Bunun nedeni sektörün büyüklüğü, büyüme hızı ve son derece çeşitli, dinamik ve esnek doğasıdır (Baum, 2013). İş-yaşam dengesi ile ilgili çalışmalarında kadınların işleri haricinde özel yaşamlarında daha fazla sorumlulukları olduğu (Karatepe ve Baddar, 2006) ve bu durum, onların işleri ve özel yaşamları arasında daha fazla çatışma yaşadıklarını göstermektedir. Literatürde yer alan çalışmalarda bu sonuç genellikle toplumsal cinsiyet rolleri ile açıklanırken, günümüzde bu bakış açısının değişim göstermeye başladığı görülmektedir. Toplumsal bakış açısında yaşanan bu değişimin işyerlerine de yansımış olabileceği; bu bağlamda daha fazla sorumluluğu olan kadın çalışanlara karşı daha hoşgörülü bir tutum sergilendiği düşünülebilir. Bu durumun da onların örgütsel destek algılarına katkı sağlamış olabilir.

Bir başka bakış açısına göre ise, işletme yöneticilerinin kadın ve erkek işgörelere eşit bir şekilde davranmasına rağmen kadın ve erkek işgörel için örgütsel desteğin ifade ettiği anlam ve beklentilerin farklı olması neticesinde kadınların örgütün tutumunu daha olumlu olarak gördükleri düşünülebilir. Dolayısıyla bu durum onların örgütsel destek algılarına da katkı sağlamış olabilir. Çalışmada ayrıca işgörellerinin yenilikçi iş davranışlarının cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır. Literatürde yer alan çalışmalar bu sonucu destekler niteliktedir (Ataoğlu, 2019; Li vd., 2020). Çalışanların yenilikçi davranışlarının daha çok kişisel mesleki bilgi, beceri ve düşünme yeteneğine bağlı olması bu sonucu açıklayabilir. Yenilikçi iş davranışı çalışanların yeni bir mal, hizmet veya süreç ile sonuçlanabilecek çabaları olması nedeniyle bu tür davranışların geliştirilmesi cinsiyet değişkeninden bağımsız olarak çalışanların mesleki bilgi ve becerilerine yönelik gelişimleri ile ilgili olabilir.

Araştırmada beş yıldızlı otel işgörellerinin epistemik merak düzeylerinin medeni durum açısından değişmediği tespit edilmiştir. Literatürde ulaşılan çalışmalarda bu tür bir ilişkinin varlığından söz edilmemiştir. Bu sonuç merakın bireylerin içsel motivasyonları ve özellikleri kapsamında ele alınan bir olgu olmasından kaynaklanabilir. Özellikle merak, kişiliğin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Harrison vd., 2011). Bu bağlamda medeni durum kişinin özelliklerinde herhangi bir değişikliğe yol açmamış olabilir. Araştırmada ayrıca evli ve bekâr işgörellerin benzer düzeyde iş becerikliliği sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Literatürde benzer (Aydın, 2020; Uçar, 2021) ve farklı sonuçlara (Şahin, 2017) ulaşan çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda, çalışmada elde edilen sonuç iş becerikliliğinin medeni durum gibi sonradan değişen koşullar ile ilgisinden ziyade kişilik özellikleri ile örtüşebilecek bir davranış çeşidi olması ile açıklanabilir. İş becerikliliği proaktif bir davranış türü ve kişilik özelliğidir. Çalışanların kişilik özellikleri çalışma koşullarına yönelik davranışlarını etkilemektedir (Grant ve Parker, 2009; Teng ve Chen, 2019).

Araştırma kapsamında evli ve bekâr işgörelin örgütsel destek algılarında anlamlı bir farklılık olmadığı ve literatürde benzer sonuçlar ortaya koyan çalışmalar (Nwanzu, 2017; Uçar, 2021) olduğu görülmüştür. Çalışmada elde edilen bu sonuç, işgörelin bağlı oldukları işletmelerin evli ve bekâr çalışanlarına karşı eşit tutum sergilemelerinden kaynaklanıyor olabilir. Literatürde özellikle aileyi destekleyen bir örgüt kültürünün varlığına dair çalışmalar mevcuttur. Hatta iş-aile konulu çalışmalarda aile dostu bir çalışma kültürünün oluşturulması gerekliliği savunulmaktadır. Ancak

işyerinde aile dostu bir kültürün benimsenmesi tüm çalışanları kapsayacak bir biçimde uygulamaya konulamaz. Bunun nedeni aile dostu bir çalışma kültürü çalışanların ebeveynlik rolleri üzerine kurgulanmasıdır (Butts vd., 2013). Bu tür ortamlarda bekâr olan çalışanların kendilerini dışlanmış hissetmeleri kaçınılmazdır (Pan ve Li, 2022). Dolayısıyla çalışmaya katılan otel işletmelerinin yalnızca aile dostu bir örgüt kültürü benimsemekten ziyade tüm çalışanlarına karşı eşit bir mesafede olduğu düşünülebilir. Araştırmada ayrıca, işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarında medeni durum açısından anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Bu sonuç, literatürde yer alan araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Ssebiragala, 2018; Yousaf ve Yasir, 2021). Yenilikçi iş davranışının kişilik özellikleri ile doğrudan ilişkili bir davranış türü (Alfy ve Naithani, 2021) olması bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olabilir. Ayrıca, insan kaynakları uygulamaları yenilikçi iş davranışının artmasında veya azalmasında etkili olabilmektedir. Ancak medeni durum gibi sonradan değişebilecek durumlar ile yenilikçi iş davranışı arasında güçlü bir bağlantının olmaması anlaşılabilir bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

Çalışmada işgörenlerin epistemik merak düzeylerinde yaşa göre anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Epistemik merak veya bilgiye yönelik merak, bireyleri yeni bilgi arayışı veya zihinlerinde olan bilgi boşluklarını doldurmak amacıyla harekete geçiren içsel bir motivasyondur. Yapılan çalışmalar epistemik merakın doğuştan gelen bir özellik olduğunu göstermektedir. Ancak, literatürde var olan sınırlı sayıdaki çalışmada epistemik merakın yaşa göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (McCluskey, 1970). Fakat bu çalışmalarda özellikle çocuklar ve yetişkinler arasındaki farklar ele alınmıştır. Konuya ilişkin ilk yapılan çalışmaların özellikle çocuklar üzerine yapılmış olması ve belirgin yaş gruplarının oluşturulmaması, çalışma kapsamında oluşturulan yaş gruplarını betimleyecek benzer bir çalışmanın olmaması bu konuda daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bu çalışmada elde edilen sonucun gelecekte yapılacak çalışmalar için bir destek oluşturabileceği düşünülmektedir.

Çalışmada ayrıca, beş yıldızlı otel işgörenlerinin iş beceriklilik düzeylerinde yaşa göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. İş becerikliliği ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, benzer (Nagy vd., 2019) ve farklı sonuçlar (Kooij vd., 2017; Li vd., 2021) elde eden çalışmaların olduğu görülmektedir. Bu araştırmada elde edilen sonuç ise, çalışanların işe kabul edilmiş biçimleri ile ilgili olabilir. Her ne kadar çalışanlar hala büyük ölçüde yetkinliklerinin iş taleplerine uygunluğu temelinde işe alınsalar da

çalışanların iş rollerini nasıl şekillendirdikleri ve bu proaktif davranışın bireysel ve örgütsel çıktılara etkisi örgütlerce ilgili ile izlenmekte ve kabul edilmektedir (Kooij, 2015). İşletmelerin bu tür davranışların işyerine olan katkıları neticesinde çalışanlarının iş becerikliliklerini pekiştiren bir tutum izlemesi her yaş grubundan işgörenin benzer ölçüde iş becerikliliği sergilemesine sebep olmuş olabilir.

Sonuçlar incelendiğinde, işgörenlerin örgütsel destek algılarının yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, 43 ve/veya daha büyük olan çalışanların örgütsel destek algılarının diğer yaş gruplarına oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde benzer ve farklı sonuçlara ulaşan çalışmalar bulunmaktadır. Rhoades ve Eisenberger (2002), algılanan örgütsel desteğin teorik çerçevesini belirlerken diğerlerinden daha yaşlı olan çalışanların işletmede daha uzun deneyiminin olması neticesinde genç meslektaşlarına oranla daha yüksek düzeyde örgütsel destek algısı oluşturmuş olabilecekleri ifade etmektedirler. Ayrıca literatürde bazı çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin yaşa göre farklılık gösterdiği ancak, 18-25/27 yaş aralığında olan çalışanların örgütsel destek algılarının diğer çalışanlara oranla daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Kestek, 2016; Ateş, 2020). Ancak, bu tez araştırmasında elde edilen verilerin Covid 19 salgını neticesinde uzun süre kapalı kalan beş yıldızlı otel işletmeleri özelinde gerçekleştirildiği bilgisinden hareketle, işletmelerde daha yaşlı olan çalışanların, uzun bir süre işsiz kalmaları neticesinde işlerine geri dönmeleri, diğer meslektaşlarına oranla özel yaşantıları ile ilgili daha fazla sorumluluklarının olması, bu süreçte çalıştıkları işletmelerin kendilerini tekrar işe alması veya işsizlik maaşı ödemeleri gibi bir takım iyi niyet göstergelerinden daha fazla etkilenmiş olabilecekleri şeklinde yorumlanabilir. Literatürde turizm sektöründe çalışanların salgının yol açtığı krizden diğer mesleklere oranla daha fazla etkilendiği, işsiz kalma korkusu yaşadıklarına dair çok sayıda çalışma mevcuttur (Baum ve Hai, 2020; Chen ve Eyou, 2021).

Yaş değişkeni açısından son olarak, çalışanların yenilikçi iş davranışları incelenmiş, 18-22 yaş grubunda olan (genç) işgörenlerin yenilikçi iş davranışları diğer yaş gruplarına göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Literatürde bu bulguya paralel olarak 30 yaş altı çalışanların yenilikçi iş davranışlarının diğerlerine göre düşük ölçüde yenilikçi iş davranışı sergiledikleri belirtilmektedir (Hebenstreit, 2012; Töre, 2019). Park ve diğerleri (2021) ise, otel çalışanlarının yenilikçi iş davranışlarının yaşa göre anlamlı bir biçimde farklılık göstermediğini belirlemişlerdir. Bu çalışma kapsamında elde edilen sonuç, genç çalışanların işlerine yeni adapte olmaya çalışmaları ile açıklanabilir. Çalışma

kapsamında yer alan 18-22 yaş aralığının yeni işe giren çalışanları temsil ettiği düşünülmektedir. Bu bağlamda genç çalışanlar, işleri tüm yönleri ile öğrenmeye ve deneyim elde etmeye odaklanmaktadır. Genç çalışanların işleri ile ilgili tam anlamıyla bilgi edinmeden yenilikçi davranışlar sergilemelerinin zor olduğu düşünülmektedir.

Çalışmada işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği; ilköğretim mezunu çalışanların epistemik merak düzeylerinin diğer eğitim gruplarına (önlisans, lisans ve lisansüstü) göre daha düşük olduğu; lisansüstü eğitim geçmişine sahip olan çalışanların ise en yüksek epistemik merak düzeyine sahip olduğu saptanmıştır. Merakı geliştirmek, doğru türde durumlar, bağlamlar ve ortamlar yaratmak kadar, doğru türde düşünce kalıpları ve alışkanlıkları yaratmakla da ilgilidir (Rowson, 2012). Bu bağlamda merak eğitimin temelini oluşturduğundan, eğitimdeki basamakların tamamlanması, o süreçte hem elde edilen bilgilerin hem de bilgi eksikliklerinin artması anlamı taşımaktadır. Dolayısıyla bilginin artması ve bilgi boşluklarının giderilmesi için eğitim seviyesi yükseldikçe epistemik merak dürtüsünün yüksek düzeyde olması beklenmektedir.

Çalışmada beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin iş becerikliliklerinin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği; önlisans mezunu çalışanların diğer eğitim seviyelerine oranla daha yüksek iş becerikliliği sergiledikleri tespit edilmiştir. Literatürde yer alan çalışmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir (Aydın, 2020; Uçar, 2021). Bu çalışma kapsamında elde edilen sonucun literatürde yer alan çalışmalarla farklılık göstermesinin nedeni, örneklem grupları arasında fark olabilir. Sonuçta, turizm endüstrisi diğer endüstrilerden önemli ölçüde farklılaşmaktadır. Önlisans mezunu olan katılımcıların iş becerikliliklerinin diğer eğitim seviyelerinden farklılaşmasının sebebi ise aldıkları eğitim ile açıklanabilir. Meslek yüksekokullarında iki yıl, dört dönemlik teorik ve uygulamalı eğitim aracılığıyla sektörün ihtiyaç duyduğu ara elemanın yetiştirilmesi hedeflenmektedir. Mesleki eğitimdeki temel amaç, bireyleri nitelikli iş gücü olarak sanayi, ticaret ve hizmet sektörlerinde istihdam edilmek üzere yetiştirmektir (Kılıç ve Yılmaz, 2018). Dolayısıyla, diğer yükseköğretim düzeylerine göre daha kısa sürede turizm sektörünün eleman ihtiyacını karşılayan yüksekokulların müfredatları diğer eğitim kurumlarına göre daha fazla mesleki beceriye yönelik bilgiler vermeye yönelik planlanmış olabilmektedir.

Çalışmada ilköğretim, lise, önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim geçmişine sahip olan çalışanların örgütsel destek algılarının benzer olduğu görülmüştür. Literatürde

benzer (Boz vd., 2017; Gülaydın, 2019) ve farklı sonuçlar elde eden çalışmalar (Karatepe, 2012a) mevcuttur. Bu durum işletmelerin çalışanlarına karşı eşit tutum sergilediklerinin bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Eğitim seviyesi, işletmelerin çalışanlarına karşı takınmış oldukları tutumu değiştirmemektedir. Bu durum genel olarak işletmelerde yöneticilerin astlarına karşı sergilemiş oldukları davranışlar ile ilgili olabilmektedir. Algılanan yönetici desteğinin algılanan örgütsel desteğe olumlu yönde etki ettiğine dair çalışmalar bulunmaktadır (Eisenberger vd., 2002; Guchait vd., 2015). Sonuçta, yöneticilerin kendine karşı göstermiş olduğu destekleyici ya da zorlayıcı tutumun eğitim seviyesi ne olursa olsun çalışanlar tarafından anlaşılabilirliği düşünülmektedir. Çalışmada ayrıca işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarında eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Literatürde yer alan çalışmalarda benzer (Kocadağ, 2019) ve farklı sonuçlar (Janssen, 2000) elde edilmiştir. Bu tez çalışması kapsamında çalışanların yenilikçi davranışlarının eğitim durumuna göre herhangi bir farklılık göstermemesi, müşteri memnuniyeti ve tatmininin sürekli olarak değişiklik gösterdiği konaklama sektöründe yenilikçi olmanın veya yeniliğe çabuk adapte olabilir olmanın ön planda olması ile açıklanabilir. Özellikle beş yıldızlı otel işletmelerinde hemen hemen her departmanda ve pozisyonda yer alan işgörenlerin işlerinde yeni fikirlere açık olmaları ve bir yeniliğin kabulü noktasında hazır bulunuşluk düzeyinin yüksek olması gerekebilir.

Çalışmada işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin çalıştıkları departmanlar açısından anlamlı bir biçimde farklılaştığı; kat hizmetleri departmanındaki işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin, önbüro, yiyecek-içecek ve satış pazarlamada görev alan işgörenlerin epistemik merak düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Yapılan literatür taramasında çalışanların epistemik merakını departmanlar özelinde inceleyen bir bulguya rastlanmamıştır. Bu sonuç, çalışanların görevli oldukları departmanların iş tanımları ile ilgili olabilir. Yeni bilgi edinimi veya zihinde herhangi bir konuya dair bilgi boşluklarını tamamlamaya odaklanan epistemik merakın, kat hizmetleri departmanında düşük olması kabul edilebilir bir sonuçtur. Bu durumun kat hizmetlerinde işgörenlerin kesin hatları çizilmiş bir iş tanımı çerçevesinde hareket etmelerinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Aynı zamanda en yüksek düzeyin satış-pazarlama departmanında görevli çalışanlara ait olması, bilgi akışının sürekli olduğu bu tür departmanların, çalışanların içsel motivasyonlarını harekete geçirdiği düşüncesi ile açıklanabilir. Satış-pazarlama departmanları çalışanlarının işlerini hem zorlayıcı hem de heyecan verici olarak tanımlamaktadırlar (Rigg vd., 2014: 13). Dolayısıyla, satış-pazarlama departmanı

çalışanlarının yeni bilgi edinimi veya bilgi boşluklarının giderilmesi ile ilgili hususlarda diğer departman çalışanlarına göre farklılık göstermesi olağandır.

Çalışmada beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin iş beceriklilik düzeylerinde çalıştıkları departmanlara göre anlamlı bir farklılık olduğu; kat hizmetleri departmanındaki işgörenlerin iş beceriklilik düzeylerinin önbüro, yiyecek-içecek, halkla ilişkiler, müşteri ilişkileri, satış-pazarlama ve diğer departmanlardaki işgörenlerden daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Literatürde otel işletmelerinde önbüro, yiyecek-içecek, müşteri ilişkileri gibi departmanlarda çalışanların yüksek derecede iş becerikliliği sergilediklerini veya müşterilerin çok çeşitli talep ve ihtiyaçlarına anında karşılık verebilmek için bu tür davranışlara ihtiyaç duydıklarına dair çalışmalar mevcuttur (Chen, 2019; Kim vd., 2018; Teng, 2019). Ayrıca iş becerikliliği özellikle önbüro ve satış-pazarlama departmanlarında ön plana çıktığı bilinmektedir. Bunun nedeninin ise çalışanların hizmete dönük bilgi ve becerilerini güncellemeye ihtiyaç duymaları, ek iş kaynakları aramaları ve müşteriler ile etkileşim halindeyken taleplerle başa çıkabilme yeteneklerini geliştirmeye ihtiyaç duymalarıdır (Luu, 2021b). Ancak kat hizmetlerindeki işgörenlerin diğer departmanlara göre daha düşük düzeyde iş becerikliliği sergilemeleri, müşteriler ile sıklıkla etkileşimde bulunmamalarından ve standartları belirlenmiş bir iş tanımı çerçevesinde hareket etme zorunluluğundan kaynaklanıyor olabilir.

Araştırmada müşteri ilişkileri departmanlarındaki işgörenlerin örgütsel destek algılarının yiyecek-içecek, satış-pazarlama ve diğer departmanlardaki işgörenlerden daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu sonuçtan farklı olarak literatürde kat hizmetleri çalışanlarının örgütsel destek algısının diğer departman çalışanlarına göre düşük olduğu tespit edilmiştir (Biçici, 2013; Kestek vd., 2018). Bu tez kapsamında elde edilen sonuç müşteri ilişkileri departmanındaki işlerin doğası ile açıklanabilir. Müşteri ilişkileri müşteriler ile yoğun bir etkileşim gerektirmektedir. Aynı zamanda müşterilerin çok çeşitli talep ve beklentilerini ilettikleri müşteri ilişkileri, şikâyetlere çözüm üretme noktasında kritik bir görev üstlenmektedir (Alper, 2010). Dolayısıyla müşteri ilişkileri departmanının müşterilerin beklentilerine cevap verirken bağlı buldukları işletmelerden daha fazla talepkâr olmaları kaçınılmazdır. Bu bağlamda bu departmanda çalışan işgörenlerin örgütsel destek algılarının yükselmesi için diğerlerinden daha fazla beklentilerine cevap almış olmaları gerekebilir.

Çalışmada ayrıca kat hizmetleri işgörenlerinin yenilikçi iş davranışlarının önbüro, yiyecek-içecek, satış-pazarlama ve diğer departmanlardaki işgörenlerden daha düşük

olduğu belirlenmiştir. Işık ve diğerleri (2016) otel işletmesi çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada, işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarında çalıştıkları departman açısından fark olmadığını tespit etmişlerdir. Bu çalışma kapsamında elde edilen sonuç, kat hizmetleri departmanın iş tanımı ile ilgili olabilir. Sonuçta kat hizmetleri departmanında görev alan işgörenlerin kaliteli hizmet sunumu gerçekleştirmeleri için değişikliğe pek de izin vermeyen kuralları belirli sınırlarla çizilmiş standart bir prosedür izleme zorunluluğu vardır (Chang ve Teng, 2017). Dolayısıyla çalışanların bu katı kuralların esnetilebileceği veya yeniliğe açık olabileceği konusunda bilgilendirilmeleri ve motive edilmeleri gerekebilmektedir.

Çalışma kapsamında işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin turizm sektörü tecrübesine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği; 15 ve daha fazla yıllık turizm sektörü tecrübesine sahip olan çalışanların epistemik merak düzeylerinin, diğerlerinden (2-7 yıl, 8-14 yıl) daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Literatürde konu ile ilgili bir bulguya rastlanamamıştır. Ancak bu tez araştırması kapsamında elde edilen bulgunun ileride yapılacak çalışmalara temel oluşturabileceği düşünülmektedir. Çalışmada elde edilen sonuç ise, otelcilik sektörü çalışanlarının her türlü duruma hazırlıklı olmaları gerekliliğini deneyimleyerek öğrenmelerinin bir çıktısı olabilir. Konaklama endüstrisi hataya çok fazla toleransı olan bir endüstri değildir (Swanson vd., 2020). Dolayısıyla yeni bilgi edinimi veya zihindeki bilgi boşluklarını doldurmak amacıyla harekete geçen içsel bir dürtü olan epistemik merak, sektörün sürekli kendini yenileme ve geliştirme gerekliliğine (Kim vd., 2011) alışık olmalarından dolayı deneyimli çalışanlarda diğerlerine oranla daha yüksek düzeyde olmuş olabilir.

Çalışmada 15 ve daha fazla yıllık turizm sektörü tecrübesi olan işgörenlerin iş becerikliliklerinin diğerlerinden (1 yıl veya daha az, 2-7 yıl, 8-14 yıl) daha yüksek olduğu saptanmıştır. Pelit ve diğerleri (2022) turist rehberlerinin iş beceriklilik düzeylerini keşfetmeye yönelik yaptıkları çalışmada 15 ve daha fazla yıllık sektör tecrübesi olan turist rehberlerinin diğerlerine göre daha fazla iş becerikliliği sergilediklerini tespit etmişlerdir. Rudolph ve diğerleri (2017) ise, tecrübe ile iş becerikliliği arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişler ancak aynı zamanda konu ile ilgili çalışmaların son derece yetersiz olması nedeniyle iş becerikliliği ile yaş ve deneyim ilişkisini hedef alan çalışmaların artması gerekliliğini vurgulamışlardır. Bu çalışmada elde edilen sonuç ise, deneyimli çalışanların iş kaynakları konusunda yeterli bilgiye sahip olmaları neticesinde, olumsuz yan etkiler yaratmadan işlerini doğru bir biçimde şekillendirebilme yeteneğine

sahip olabilmeleri (Niessen vd., 2016) ile açıklanabilir. Bununla birlikte, yeterli iş bilgisine sahip olmayan daha az deneyimli kişiler, işlerine zarar verebilecek görevleri değiştirebilir. Bu nedenle, yüksek düzeyde iş becerikliliği sergileme konusunda isteksiz olabilirler. Ayrıca, bu çalışma kapsamında işgörenlerin örgütsel destek algılarında turizm sektörü tecrübesi açısından fark olmadığı belirlenmiştir. Benzer bir şekilde, literatürde sektör tecrübesinin algılanan örgütsel destek üzerinde etkisi olmadığını ortaya koyan çalışmalar mevcuttur (Kaya, 2012; Kestek vd., 2018; Ateş, 2020). Bu bağlamda sektör tecrübesinin işgörenlerin örgütsel destek algılarında bir farklılık oluşturmadığı ifade edilebilir.

Çalışma kapsamında 15 ve daha fazla yıllık sektör tecrübesi olan işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarının, 1 yıl ve/veya daha az, 2-7 yıl ve 8-14 yıllık turizm sektörü tecrübesi olan işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarından daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Turizm sektörü diğer sektörlerden farklıdır. Sektörün mevsimsellik özelliği (Günel, 2009; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018), işlerin emek yoğun doğası (Kılıç, 2014) ve sektörde yer alan işletmelerin başarısının müşteri tatmini ve memnuniyetine göre şekillendiği sektörün bu özelliklerini iyi bilen bir diğer ifadeyle sektör deneyimi yüksek olan işgörenlerin, sektörün ihtiyaç duyduğu yenilikçi fikirleri rahatça ifade edebildikleri düşünülmektedir. Hali hazırda yeni işe başlamış çalışanların yaptıkları işle ilgili yeniliğe ihtiyaç duyulan yönleri belirlemede deneyimli çalışanlara göre daha az atılgan olmaları anlaşılabilir bir durum olabilir.

Çalışmada işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin işletme tecrübesine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı, 2-7 yıllık işletme tecrübesi olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinin diğerlerine (1 yıl veya daha az ve 15 yıl ve daha fazla) göre daha düşük olduğu; 15 ve daha fazla yıllık işletme tecrübesine sahip olan çalışanların epistemik merak düzeylerinin gruplar arasında en yüksek olduğu saptanmıştır. Benzer şekilde, 11 ve daha fazla yıllık departman tecrübesine sahip olan işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin diğer gruplardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde doğrudan bu ilişkileri test eden bir çalışmaya rastlanmamış, ancak dolaylı çıkarımlar sağlanabilecek çalışmaların mevcut olduğu görülmüştür. Huang ve diğerleri (2006) yeni işe başlamış çalışanların çalışma ortamlarını tanımak ve kendi yetenekleri göstermek için işyerlerine karşı iyimser ve meraklı olduklarını ifade etmişler ve “balayı süreci” olarak adlandırdıkları bu sürecin üç ay ile iki yıl arasında sürdüğünü vurgulamışlardır. Ayrıca araştırmacılar, çalışanların üçüncü yılda işyerlerine dönük meraklarını toplum tarafından

daha fazla önemsenen sosyal ve aile hedeflerine yöneltmeye başladıklarını ifade etmektedirler. Bu çalışma sonucunda da benzer şekilde 2-7 yıllık çalışanların epistemik merak düzeylerinin 1 ve daha az yıllık deneyime sahip olan işgörenlerin epistemik merak düzeylerinden daha az olduğu belirlenmiştir. Bu durumda 2-7 yıllık işletme tecrübesi olan işgörenlerin “balayı süreçlerini” tamamladıkları ve işlerine yönelik merak dürtülerini, sosyal yaşantılarına yönelttikleri düşünülebilir.

İşgörenlerinin iş beceriklilik düzeyleri incelendiğinde işletme tecrübesine göre anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkarılmıştır. Ancak, departman tecrübesi açısından farklılık olduğu görülmüştür. Literatürde benzer (Weseler ve Niessen, 2016) ve farklı sonuçlar (Karatepe vd., 2020) elde eden çalışmaların olduğu görülmektedir. Bu çalışmada elde edilen sonuç, iş becerikliliğinin organizasyonel düzeyden ziyade sektörel deneyimle ilişkili olduğu ve sektörde yer alan hemen hemen tüm işletmelerin sektörün doğası gereği iş becerikliliğine elverişli koşullar sağladığı gerekçesi ile açıklanabilir. Ayrıca, işgörenlerinin örgütsel destek algılarında işletme tecrübesi açısından farklılık olduğu; 15 ve daha fazla yıllık işletme tecrübesi olan işgörenlerin örgütsel destek algılarının, 1 yıl veya daha az 2-7 yıl ve 8-14 yıllık işletme tecrübesi olan işgörenlerin örgütsel destek algılarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç özellikle mevsimsellik sorununun ve çalışan devir hızının yüksek olduğu konaklama endüstrisinde (Akova vd., 2015) uzun süre çalışma olanaklarına sahip olan çalışanların örgütsel bağlılıkları ile açıklanabilir. Nihayet örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların algılanan örgütsel destek düzeylerinin de yüksek olduğu görülmüştür (Aube vd., 2007).

Çalışmada ayrıca işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarında işletme tecrübesi açısından anlamlı bir farklılık olmadığı ve bu sonucun literatürde yer alan araştırma sonuçlarına (Luu, 2021a; Park vd., 2021) benzerlik gösterdiği saptamıştır. Çalışma kapsamında çalışanların sektör tecrübesi ve departman tecrübesi ile yenilikçi iş davranışları arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiş; ancak işletme tecrübesinin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olmadığı görülmüştür. Bu sonuç sektörde yer alan hemen hemen tüm işletmelerin benzer bir yapıda örgütlendikleri anlamına gelebilir. Sonuçta konaklama endüstrisinde yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinin belirli standartları mevcuttur (Ural ve Kılıç, 2018: 37) ve bu durum örgüt içerisinde çalışanların yenilikçi ve yaratıcı davranışlarına benzer ölçüde imkân sağlama ihtimallerini güçlendirmektedir.

Çalışma kapsamında işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinin aylık gelire göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Aylık kazancı 4501TL ve üstü olan katılımcıların epistemik merak düzeylerinin diğer gelir grupları içerisinde en yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonucun, kazancın fazlalaşmasının epistemik merak düzeyini arttırdığı şeklinde yorumlanması yerine epistemik merak düzeyi yüksek olan bireylerin yaptıkları iş karşılığında daha yüksek ücret aldıkları şeklinde yorumlanması daha doğru olacaktır. Bilgi merakı veya bilgiye yönelik merakları yüksek olan bireylerin daha fazla bilgi ve niteliğe sahip olmalarından dolayı (Rossing, 1978) nitelik gerektiren işlerde veya departmanlarda görev almaları onların aynı zamanda aylık gelirlerinin de yüksek olmasını sağlamış olabilir. Sonuç itibarıyla nitelikli çalışan, niteliksiz personele göre daha yüksek ücret almaktadır (Bagrı vd., 2010).

Çalışmada işgörenlerin iş beceriklilik düzeylerinde aylık kazançta göre farklılık olduğu; 4501TL ve üstü aylık kazançta sahip olan işgörenlerin diğer gelir gruplarına oranla en yüksek iş beceriklilik düzeyine sahip oldukları ortaya çıkarılmıştır. Bu sonuç, literatürde yer alan araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Cheng vd., 2016; Şahin, 2017). Slempe ve diğerleri (2015) ise, ilk olarak aylık gelirin iş becerikliliği üzerinde etkili olabileceği düşüncesiyle kurdukları model kapsamında çalışanların aylık gelir düzeylerini incelemişler ancak aylık gelirin iş becerikliliği ile ilişkili olmadığını tespit etmişlerdir. Çalışma kapsamında elde edilen sonuç, çalışanların işletmedeki pozisyonları ile ilgili olabilir. Yüksek ücrete sahip olan çalışanların işletmelerde daha yüksek pozisyonlarda çalıştıkları düşünülmektedir. Yüksek pozisyonlardaki çalışanların ise iş tanımı belirgin olmayan işleri yerine getirmek gibi daha fazla iş becerikliliği sergilemelerini gerektiren durumları deneyimledikleri düşünülmektedir (Roczniewska ve Puchalska-Kamińska, 2017). Daha düşük ücretli ve işletmede daha alt sıralarda olan çalışanların görevlerini yerine getirmek için izlemeleri gereken belirgin bir iş tasarımına sahip olmaları daha olasıdır. Bu durum onların daha düşük düzeyde iş becerikliliği sergilemeleri için bir gerekçe oluşturabilir.

Çalışmada 4501 TL ve üzerinde aylık kazancı olan işgörenlerin diğer gelir gruplarına göre daha yüksek örgütsel destek algısına sahip oldukları saptanmıştır. Literatürde yer alan çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir (Özkan, 2017; Kestek vd., 2018, Jolly vd., 2021). Bu sonuç, otel işletmesi işgörenlerinin sezonluk veya daimî çalışan olma durumuna bağlı olabilir. Üst gelir grubunda yer alan çalışanların daha üst pozisyonlarda çalıştıkları ve bu bağlamda daimî pozisyonlarının olduğu düşünülebilir. Bu

sonuç ayrıca, gelir düzeyinin farklılaşmasının işgörenlerin işleri ile ilgili bazı faktörleri farklı şekilde algılama ihtimalleri ile de açıklanabilir. İş güvenliği, örgüte dâhil olma hissi, kariyer gelişimi gibi hususlarda yüksek kazancı olan çalışanların, daha düşük gelirli olan çalışanlara göre örgütlerine daha fazla saygı göstermekte ve güven duymaktadır (Wong vd., 1999). Çalışma kapsamında ayrıca aylık geliri 4501TL ve üstü olan işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarının diğer çalışanlardan daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Wang ve diğerleri (2019) hemşirelerin yenilikçi iş davranışlarının aylık gelire göre değiştiğini, aylık gelir arttıkça yenilikçi iş davranışlarının da artış olduğunu belirlemişlerdir. Literatürde ise aylık gelirden ziyade yenilikçi iş davranışı ile adil ücret arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik çalışmaların mevcut olduğu görülmüştür (Veenendaal ve Bondarouk, 2015; Peluso vd., 2017). Ancak bu çalışmalarda genel olarak yapılan işin karşılığında alınan ücret hijyen faktörü olarak kategorize edilmekte (Herzberg, 1966), onların yokluğunun çalışan memnuniyetsizliğini arttıracığı ancak varlıklarının yalnızca performansı artırmak için bir temel oluşturacağı anlamı taşıyacağı belirtilmektedir. Bu tez çalışması kapsamında elde edilen verilerin de yenilikçi iş davranışı yüksek olan çalışanların aylık kazançlarının da yüksek olduğu şeklinde yorumlanması daha doğru bir yaklaşım olacaktır.

Çalışmada son olarak beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeyleri, iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları işletmenin bulunduğu ile göre de karşılaştırılmıştır. Bu kapsamda ilk olarak, işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinde işletmenin bulunduğu ile göre anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Antalya ilinde yer alan işletmelerinde görev yapan işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin Afyonkarahisar ve İstanbul illerinde yer alan işletmelerdeki çalışanların epistemik merak düzeylerinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde benzer veya farklı sonuçların yer aldığı bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Antalya’da yer alan otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinin yüksek olması, o ildeki beş yıldızlı otel işletmelerinin sunmuş oldukları hizmet sistemi ile ilgili olabilir. Çalışmada, Afyonkarahisar ilinde yer alan işletmelerindeki işgörenlerin iş beceriklilik düzeylerinin Antalya ve İstanbul illerindeki işletmelerdeki işgörenlerden daha düşük olduğu saptanmıştır. Afyonkarahisar’da yer alan hemen hemen her beş yıldızlı otel işletmesi aynı zamanda sağlık turizmi kapsamında değerlendirilen termal turizm işletmeleri olarak da hizmet vermektedir. Afyonkarahisar, *Termalin Başkenti* olarak da adlandırılmaktadır (Sandıkcı ve Özgen, 2013: 55). Sunulan

hizmet bakımından Antalya ve İstanbul illerinden daha dikkatli olunması ve belirli kalite standartları (Tütüncü vd., 2011) çerçevesinde hareket etme gerekliliği, Afyonkarahisar’da yer alan beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin iş beceriklilik düzeylerini sınırlandırmış olabilir. Sonuç itibarıyla kesin hatları belirlenmiş ve belli standartları olan bir işe sahip olan çalışanların iş beceriklilik düzeylerinin daha düşük olması beklendik bir durum olarak değerlendirilebilir.

Çalışmada kapsamında ayrıca Afyonkarahisar ilindeki işletmelerdeki işgörenlerin örgütsel destek algılarının, Antalya ve İstanbul illerindeki işletmelerdeki işgörenlerin örgütsel destek algılarından daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Benzer şekilde Gülaydın (2019) Afyonkarahisar’da yer alan otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel destek algısının orta seviyenin üzerinde olduğunu belirlemiştir. Bu sonuç, illerin nüfusu ve sahip oldukları otel sayıları ile ilgili olabilir. Antalya ve İstanbul illerine göre nüfusu daha az olan ve beş yıldızlı otel sayısı açısından da diğer illerin oldukça gerisinde kalan Afyonkarahisar’ın sosyo-demografik yapısının da işletmelerin yönetim biçiminde etkisi olabilir. Çalışmada Antalya ilindeki işletmelerdeki işgörenlerin yenilikçi iş davranışları Afyonkarahisar ve İstanbul illerindeki işgörenden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma kapsamında olduğu gibi üç ilin karşılaştırmasını yapan bir çalışmaya ulaşılammıştır. Ancak literatürde Antalya ilindeki işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarını keşfetmeye yönelik yapılan çalışmalar mevcuttur ve bu çalışmalarda işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarının yüksek olduğu belirtilmiştir (Göral, 2020; Töre, 2020). Bu sonuç, Antalya’da yer alan işletme yöneticilerinin yenilikçiliğin önemini daha iyi kavradıklarının bir işareti olarak değerlendirilebilir. Nihayet, yenilikçi bir örgütün oluşturulması için yenilikçi bir örgüt kültürünün oluşması gerekir. Bu da çalışanların yenilikçiliğini destekleyen bir yönetim anlayışı gerektirir (Uzkurt, 2012).

Çalışma kapsamında araştırma sorularının yanı sıra geliştirilen hipotezler test edilmiştir. Çalışma sonucunda epistemik merakın ve boyutlarının yenilikçi iş davranışı üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda H_1 , H_{1a} ve H_{1b} hipotezlerinin desteklendiği görülmüştür. Literatürde yer alan çalışmaların büyük bir çoğunluğunda epistemik merakın yaratıcılıkla ilişkisi belirlenmeye çalışılmıştır (Hardy III vd., 2017; Chang ve Shih, 2019; Hong vd., 2019, Gross vd., 2020). Hatta Loewenstein (1994: 79) merak ile yaratıcılık arasında pozitif bir ilişkinin tespit edilememesinin rahatsız edici bir bulgu olacağını; merak ile yaratıcılık arasında kesin bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca, Hardy III ve diğerleri (2017) yapılan kısa bir internet araştırmasında

dahi işverenlerin çalışanlardan beklentileri arasında entelektüel merak veya öğrenme tutkusuna sahip, yaratıcı fikirler üretebilen, yaratıcı düşünce süreci yönetebilen gibi özelliklerin olduğunu vurgulamışlardır. Ancak konu ile ilgili akademik çalışmaların azlığına dikkat çeken araştırmacılar epistemik merakın bir faktörü olan ilgi merkezli epistemik merakın çalışanların yaratıcı performansları ile ilgili olduğunu; yoksunluk merkezli epistemik merakın ise yaratıcı problem çözme davranışında çözüm kalitesi ve özgünlüğü konusunda belirleyici bir etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Bahsi geçen çalışmada her ne kadar epistemik merak ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiler doğrudan ele alınmıyor olsa da yaratıcılığın yenilikçi iş davranışı ile ilişkisi ele alındığı takdirde, çalışma sonuçlarının bu çalışmada elde edilen sonuçları destekler nitelikte olduğu düşünülmektedir. Çalışma kapsamında ayrıca yoksunluk merkezli epistemik merak boyutunun yenilikçi iş davranışı üzerinde daha yüksek bir etkisinin olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu durum otel işletmelerinde işgörenlerin genellikle müşteriler ile etkileşim halindeyken karşılaştıkları problemlere yaratıcı çözümler üreterek soruların büyümeden ortadan kaldırılmasına yönelik girişimleri sıklıkla deneyimlemelerinden kaynaklanıyor olabilir.

Gino (2018) iş liderlerinin merak ile yenilikçilik arasında güçlü bir ilişkinin varlığını kabul ettiklerini ve merakın başarıda önemli bir motivasyon kaynağı olduğunu düşündüklerini ifade etmektedir. Hatta araştırmacı, Google'ın iş mülakatları sırasında adayların gerçek merak düzeylerini belirlemek için “Daha önceden bilmediğiniz bir şeyi öğrenmeyi bırakmadığınız oldu mu? Neden? Seni ısrarcı kılan neydi?” gibi sorular yönelttiklerini ve bu sorulara karşılık adayların “Cevabı bulmak benim işimdi” gibi amaca yönelik mi yoksa “Cevabı bulmak zorundaydım” gibi gerçek merak düzeylerini belirlemeyi hedeflediklerinin altını çizmektedir. Her ne kadar iş dünyası merak düzeyi yüksek olan çalışanların önemini kavramış olsa da konuya ilişkin akademik çalışmaların azlığı dikkat çekicidir. Özellikle yenilikçi iş davranışı ile epistemik merak arasındaki ilişkileri keşfetmeye çalışan çok az sayıda çalışma olduğu görülmektedir. Bu kapsamda Jabeen (2020) genel epistemik merakın projelerde sergilenen yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğunu belirlemiştir. Celik ve diğerleri (2016) ise, yaptıkları çalışmada işe yönelik merakın bireysel yenilikçiliği olumlu yönde etkilediğini ortaya çıkarmışlardır. Literatürde yer alan teorik temelli çalışmalarda (Mussel vd., 2012; Madrid ve Patterson, 2015) işyerlerinde yenilikçi iş davranışının motivasyon kaynakları arasında yer alan

merakın, özellikle bilgiye yönelik merakın, bu çalışma aracılığıyla sahadan toplanan verilerle desteklendiği ifade edilebilir.

Çalışmada ayrıca genel epistemik merakın yenilikçi iş davranışının boyutları üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir. Epistemik merakın fikir araştırma, fikir üretimi, fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama boyutları üzerinde etkisini belirlemek üzere oluşturulan H_{1c} , H_{1d} , H_{1e} ve H_{1f} hipotezlerinin tamamının desteklendiği tespit edilmiştir. Epistemik merak, fikir araştırma boyutu ile doğrudan ilişkilidir. Litman ve Spielberg (2003) epistemik merak ile ilgili bireysel farklılıkları değerlendirmek için geliştirilen ölçeğin yeni fikirleri keşfetmeye, yeni sorunlara çözümler üretmeye ve işlerin nasıl yürüdüğünü anlamaya olan ilgiyi tanımlayan maddelerden oluştuğunu vurgulamaktadırlar. Hatta epistemik merak ölçeğinde yer alan maddelerden ilki “yeni fikirler keşfetmekten keyif alırım” şeklindedir (Litman, 2008). Bu bağlamda çalışma kapsamında elde edilen sonucun epistemik merakın teorik çerçevesi ile uyumlu olduğu ifade edilebilir. Benzer bir biçimde epistemik merakın yenilikçi iş davranışının bir diğer boyutu olan fikir üretimi ile doğrudan ilişkili olduğu görülmektedir. Hardy III ve diğerleri (2017) ilk olarak epistemik merakın ilgi merkezli boyutunun fikir üretme üzerinde etkili olduğunu ileri sürmüşler ancak, yaptıkları araştırma sonucunda ilgi merkezli epistemik merak boyutunun yoksunluk merkezli boyut olmadan fikir üretme konusunda sınırlı olduğunu, genel epistemik merakın fikir üretiminde daha güçlü bir etkisinin olduğunu belirlemişlerdir. Bu sonuç, literatürde yer alan diğer çalışmalarda da (Kashdan vd., 2004; Mussel, 2013) vurgulandığı üzere, meraklı olarak nitelendirilen bireylerin risk alma, yeni bilişsel yollar keşfetme ve yeni fikirlerle uğraşma konusunda daha istekli olmaları neticesinde yeni fikirler üretmeye daha yatkın olabilecekleri düşüncesiyle açıklanabilir. Çalışmada elde edilen bir diğer sonuca göre epistemik merakın fikir şampiyonluğu üzerinde etkisi vardır. Fikir şampiyonluğu, fikrin üretilmesini takip eden süreçte örgüt içerisinde destekçi olarak fikrin yayılmasının sağlanmasıdır. Bu sayede fikrin uygulanması için gerekli olan alt yapının oluşturulması hedeflenmektedir (De Jong ve Den Hartog, 2010). Bu sonuç meraklı çalışanların ürettikleri fikirlerin örgüt içerisinde yayılması noktasında da daha fazla girişimde buldukları şeklinde yorumlanabilir. Huang’a (2021) göre, meraklı çalışanların kendileri ve başkalarının fikirleri arasında bir bağlantı bulmak, bilgi, deneyim ve bilgilerin paylaşımını ve entegrasyonunu teşvik etmek ve üstlerinden veya meslektaşlarından faydalı öneri ve geri bildirimler almak ve bu sayede yenilikçi fikirler ve yenilikçi fikirleri uygulamak için gerekli alt yapıyı oluşturmak

için çaba sarf ettiklerini ifade etmektedir. Dolayısıyla çalışmada elde edilen sonuç, bu bilgiyi nicel açıdan destekler niteliktedir.

Çalışmada iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkisi olduğu, aynı zamanda iş becerikliliğinin boyutları olan görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel becerikliliğin işgörenlerin yenilikçi iş davranışları üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu saptanmıştır. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde, yenilikçi iş davranışı üzerinde en yüksek etkiye sahip olan boyutun ilişkisel beceriklilik olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu bağlamda H₂, H_{2a}, H_{2b} ve H_{2c}, hipotezlerinin desteklendiği görülmüştür. Literatürde yer alan çalışmaların büyük bir çoğunluğunda iş tasarımının yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ortaya konmaktadır (Dorenbosch vd., 2005; De Spiegelaere vd., 2012). Bir iş tasarımında çok çeşitli özellikler mevcuttur. Bunlar arasında görev, bilgi, bağlamsal ve ilişkisel özellikler ön plana çıkmaktadır (Morgeson ve Humphrey, 2006). İş özerkliği ise, çalışanın iş tasarımında ne ölçüde özgür karar alabildiğini belirlemektedir. Temelde iş becerikliliği çalışanların görevlerinde işlerinin bilişsel ve ilişkisel yönlerinde otoritenin izni olmadan birtakım değişiklikleri yapma davranışı olarak tanımlanmaktadır. Bu doğrultuda işlerin tekrar tasarlanması anlamına gelmektedir. Dolayısıyla iş tasarımı ve iş özerkliği kavramlarının bir bileşimini sunan iş becerikliliğinin, çalışanların örgütsel davranışları üzerinde birtakım etkilerinin olması anlaşılabilir bir durumdur. Bu doğrultuda, Hammond ve diğerleri (2011) yaptıkları araştırma sonucunda çalışanların yaratıcı ve yenilikçi davranışlarını arttırmak amacıyla işlerin daha fazla iş özerkliği sunularak tekrar tasarlanması gerekliliğini vurgulamışlardır. Khan ve diğerleri (2021), doğrudan iş becerikliliği ile yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkileri inceledikleri çalışmada, iş becerikliliği ile yenilikçi iş davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Benzer bir biçimde, Afsar ve diğerleri (2019) ise, iş becerikliliğinin artan yapısal iş kaynaklarının (görev becerikliliği) ve artan sosyal kaynakların (ilişkisel beceriklilik) çalışanların yenilikçi iş davranışları ile olumlu yönde bir ilişkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. İş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olmasının sebebi çalışanların mevcut iş süreçlerinde sıkışık kalmak istememeleri ve değişimi ilgi çekici ve etkili bir deneyime dönüştürmek için proaktif olarak alanlar aramak için kaynak oluşturma çabası göstermeleri olabilir. Bu nedenle iş becerikliliği, yeni fikirlerin önerilmesi ve uygulanması bağlamında çalışanlar için ideal bir stratejik avantaj sağlayabilir (Petrou vd., 2012). Aynı zamanda çalışanların görev ve eylem ile ilgili yeterlilikleri ile bilişsel yeteneklerinin yenilikçi iş davranışını

geliştirdiği ifade edilmektedir (Hartjes, 2020: 24). Bu bağlamda görev ve eylemler ile ilgili yeterliliğin görev becerikliliği aracılığıyla artırıldığı; bilişsel yeteneklerin bilişsel beceriklilik ile geliştirildiği, yenilikçiliğin kabul edilmesi ve desteklenmesi boyutunda ilişkisel becerikliliğin önemli bir rol oynadığı düşüncesinden hareketle iş becerikliliğinin tüm boyutlarının yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Bir başka bakış açısına göre ise, görev becerikliliği, bilişsel ve ilişkisel becerikliliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olmasının nedeni bu davranışların yeniliği oluşturan faaliyetlere daha fazla dikkat edilmesini sağlamasıdır. Bu faaliyetler sadece yeni fikirlerin geliştirilmesine odaklanmaz; aynı zamanda hangi fikirlerin uygulanabilir olduğunu belirler ve bu sayede daha belirgin ve dar bir düzlem yaratır (Bindl vd., 2019: 609). Özellikle çalışma sonucunda ilişkisel becerikliliğin yenilikçi iş davranışı üzerinde en yüksek etkiye sahip olan boyut olmasının nedeni yenilikçi fikirlerin uygulamaya dönüşmesi noktasında çalışanların mesai arkadaşlarından destek almalarına katkı sağlaması olabilir. Nihayet, örgüt içerisinde destek görmeyen herhangi bir fikrin uygulama ile sonuçlanması zordur. Ayrıca, çalışma sonucunda iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı boyutları olan fikir araştırma, fikir üretimi, fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Bu kapsamda H_{2d}, H_{2e}, H_{2f} ve H_{2g} hipotezlerinin desteklendiği görülmüştür. Hu ve diğerleri (2020: 779) iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışını harekete geçiren önemli bir itici güç olduğunu; özellikle iş ile ilgili değişiklikleri uygulamak yani iş becerikliliği davranışı sergileyebilmek için yeni fikirlerin keşfedilmesi, üretilmesi ve uygulanması gerekliliğini vurgulamaktadırlar. Khan ve diğerleri (2021) yenilikçi iş davranışını iki boyutlu bir yapıda fikrin yaratılması (fikrin araştırılması ve fikrin üretimi) ve fikrin uygulanması (fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama) şeklinde ele almışlar ve iş becerikliliğinin her iki boyut üzerinde etkisi olduğunu ifade etmişlerdir. Bu durumun iş becerikliliğinin pozitif duyguları ve iş kaynaklarını arttırarak çalışanların yenilikçi iş davranışlarının gelişmesine katkıda bulunduğu şeklinde yorumlamışlardır. Dolayısıyla benzer şekilde, bu çalışma kapsamında elde edilen sonuçlar da bu doğrultuda açıklanabilir.

Son olarak, çalışmada algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, H₃ hipotezinin desteklendiği görülmüştür. Literatürde yer alan çalışmaların benzer sonuçlar elde ettiği görülmektedir (Eisenberger vd., 1990; Afsar ve Badir, 2017; Aslan, 2019; Nazir vd., 2019). Bos-Nehles ve Veenendaal (2019) çalışanların yöneticilerden destek görmeleri halinde yenilikçi iş

davranışlarının olumlu yönde etkilediğini belirlemişler ve çalışanların yaratıcı ve yenilikçi fikir ve kavramlar oluşturabilmeleri ve bu fikirleri destekleyebilmeleri için desteklendiklerini düşündükleri bir çalışma ortamına ihtiyaç duyduklarını ve bu ortamın sağlanması halinde yenilikçi iş davranışlarının teşvik edilebileceği sonucuna varmışlardır. Afsar ve Badir (2017) otel çalışanlarının örgütsel destek algılarının yenilikçi iş davranışları üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Benzer şekilde Eröz ve Şittak (2019) otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel destek algıları ile yenilikçi iş davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Tüm bu sonuçları göz önünde bulundurarak algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğu sonucuna varılabilir. Bu durum, sosyal değişim teorisi ile açıklanabilir. Sosyal değişim teorisine göre bir kişi bir davranışla ilişkili maliyet ve faydaları karşılaştırarak o davranışta bulunmaya karar vermektedir. Davranışın beklenen faydaları maliyetleri aşıyorsa, kişi eylemi gerçekleştirir; aksi halde o davranışı yerine getirmez. Çalışanların yenilikçi davranışlar sergileyip sergilememesi de bu fayda-maliyet ilkesine uygundur. Çalışanların yenilikçi davranışlarının faydaları; gelişmiş performans, iyileştirilmiş refah ve hatta kendini gerçekleştirmeyi içerebilmektedir (Li ve Hsu, 2018). Otel işletmeleri de çalışanlarının ihtiyaçlarını ve refahını bir kez karşıladıklarında, çalışanlar bunun karşılığı olarak yenilikçi iş davranışı gibi proaktif davranışlar sergilemek için daha istekli olurlar. Aynı zamanda çalışan bir kez örgütün kendisini desteklediği algıladığında, kendi örgütüne karşı daha güçlü bir bağlılık hisseder (Afsar ve Badir, 2017). Bu bağlamda çalışanın yenilikçi iş davranışı sergileyebilmesinde örgütün kendisine yönelik tutum ve davranışlarından çıkarmış olduğu destek algısının yenilikçi iş davranışına etki ettiği ifade edilebilir. Örgütsel destek algısı ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiyi farklı boyutları ile inceleyen çalışmaların olduğu görülmektedir. Bani-Melhem ve diğerleri (2018) otel işletmelerinde işyeri huzurunun, çalışanların yenilikçi davranışlarının en önemli belirleyicisi olduğunu ve iş arkadaşları tarafından desteklendiğini düşünen çalışanların daha fazla yenilikçi iş davranışı sergilediklerini belirlemişlerdir. Bak (2020) ise çalışanların üstleri tarafından daha fazla geri bildirim almaları onların örgütsel destek algılarını artırdığını ve bu durumun çalışanları kurumsal hedeflere ulaşma veya yenilikçi iş davranışı sergileyerek performanslarını iyileştirme konusunda teşvik ettiğini ifade etmiştir. Araştırmacı, bunu çalışanların olumlu iş davranışları veya tutumları sergileyerek amirlerinin iyiliğinin karşılığını vermek istemeleri ile açıklamıştır.

Aynı zamanda çalışma kapsamında işgörenlerin örgütsel destek algılarının yenilikçi iş davranışı boyutları olan fikir araştırma, fikir üretimi, fikir şampiyonluğu ve fikir uygulama üzerinde de anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda H_{3a}, H_{3b}, H_{3c} ve H_{3d} hipotezlerinin desteklendiği görülmüştür. Kanter (1988b) bireysel yetenek ve yaratıcılığın yenilikçiliğin temel kaynağı olduğunu vurgulamaktadır. Ancak araştırmacı bireysel becerilerin etkinleşip etkinleşmemesi, uygulanıp uygulanmaması, desteklenip desteklenmemesi ve kullanılabilir yeni bir modelin üretime yönlendirilip yönlendirilmeyeceğinin organizasyonel ve organizasyonlar arası bağlamın bir işlevi olduğunu da ifade etmektedir. Hornsby ve diğerleri (1993) yönetim desteğinin yenilikçi fikirlerin keşfedilmesi, fikirleri ortaya atan kişilerin tanınması, fikirlerin uygulanması noktasında küçük deneysel projelerin desteklenmesi ve hayata geçirilmesi gibi hususlarda önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bu bağlamda yenilikçi fikirlerin keşfedilmesi noktasında örgütsel desteğin kritik bir rol üstlendiği ifade edilebilir. Damanpour (1991) girişimcilik ekseninde ele aldığı çalışma kapsamında yeni fikirlerin üretilmesi ve uygulanması için yönetici desteğine ihtiyaç duyulduğunun altını çizmektedir. Yöneticilerin kendilerini ne kadar desteklediklerine yönelik çalışan tarafından geliştirilen algı olan örgütsel destek algısının çalışanların yeni fikirler üretmesi noktasında katkı sağladığı ifade edilebilir. Fikir şampiyonluğu noktasında ise algılanan örgütsel desteğin önemli bir katkısı olduğu düşünülmektedir. Nihayet, fikrin keşfedilmesi ve üretilmesi bireysel bir çaba gerektirse de fikrin yayılması (fikir şampiyonluğu) ve uygulanması bireylerin tek başlarına gerçekleştirebilecekleri aşamalar değildir (Oukes, 2010). Dolayısıyla çalışma kapsamında algılanan örgütsel desteğin fikir şampiyonluğu üzerinde etkisi olduğu sonucu çalışanların örgütlerinden almış oldukları desteğin (iş arkadaşı, yönetici vb.) sonucunda sahip oldukları örgütsel destek algılarının üretmiş oldukları fikirleri örgüt içerisinde sesli bir biçimde dile getirmeye hevesli olmaları hususunda da etkili olabileceği anlamı taşımaktadır. Son olarak, yenilikçi fikirlerin uygulanması ile ilgili çalışanların örgütsel destek algılarının etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Yaratıcılığı yenilikçilikten farklılaştıran unsur, yaratıcılıkta yeni ve yararlı fikirlerin oluşturulması esassen, yenilikçilikte fikirlerin örgütsel olarak uygulanması ön plandadır (Zhou ve George, 2001). Dolayısıyla yenilikçi iş davranışını oluşturan boyutlar arasında fikrin uygulanması boyutu örgütsel yenilikçiliğe daha fazla katkı sağlamaktadır. De Jong ve Den Hartog (2007) yenilikçi iş davranışının bir süreç olduğunu ifade etmektedirler. Araştırmacılara göre çalışanlar yalnızca yeni fikirleri oluşturmakla uğraşmazlar. Aynı zamanda o fikirlerin uygulanması için örgütsel bir destek oluşturmaya çabalarlar. Bu

bağlamda fikirlerin uygulanmasında örgütsel desteğin önemi belirgindir. Ancak, çalışanın örgütsel destek algısının olumlu olmadığı durumlarda hali hazırda yenilikçi fikirler üretmesi veya o fikirleri dile getirme çabası göstermesi ve sonuç olarak uygulama aşamasına geçilmesi pek de mümkün değildir. Sonuç itibarıyla fikirlerin uygulanması yalnızca bireysel olarak çalışanın kendisini değil örgütün tamamını ilgilendiren bir durumdur.

Çalışma kapsamında elde edilen bulgular aracılığıyla teorik açıdan konuyla ilgili literatüre ve uygulamaya katkı sağlanacağı düşünülmektedir. Öncelikle, çalışmanın çeşitli teorik katkılarından söz etmek mümkündür. Çalışma kapsamında beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Ulusal literatürde otel işletmesi işgörenlerinin merak düzeylerini tespit eden herhangi bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Aynı zamanda uluslararası literatürde konuya dair oldukça sınırlı sayıda çalışmanın mevcut olduğu görülmüştür. Elde edilen bu sonucun literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda çalışmada işgörenlerin iş beceriklilik düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. İş becerikliliği son zamanlarda popülerlik kazanan bir çalışma konusudur. Ulusal ve uluslararası literatür kapsamında otel çalışanlarının iş becerikliliklerine yönelik çalışmaların henüz başlangıç seviyesinde olduğu düşüncesinden hareketle bu çalışmadan elde edilen sonucun iş becerikliliği teorisine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışma kapsamında işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri, örgütsel destek algıları ve yenilikçi iş davranışları kişisel özelliklere göre karşılaştırılmıştır. Bu sayede birtakım demografik karakteristiklerin ve kişisel özelliklerin bahsedilen değişkenler üzerinde etki sahibi olduğu belirlenmiştir. Özellikle epistemik merak değişkenine yönelik demografik özelliklerin karşılaştırılmasına yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanamamış olması bu çalışma çıktılarının teoriye katkı sağlayacağı düşüncesini güçlendirmektedir. Ayrıca çalışma kapsamında epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Araştırma sonucunda otel işletmesi işgörenlerinin epistemik merak düzeylerinin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Epistemik merak, yaratıcılık temelinde ele alınan bir olgu olarak görülmektedir. Ancak yenilikçi iş davranışının öncelleri arasında epistemik merakın da varlığı bu çalışma ile ortaya çıkarılmıştır. Son olarak çalışma kapsamında oluşturulan model yenilikçi iş davranışı ekseninde geliştirilmiştir. Bu kapsamda epistemik merakın, iş becerikliliğin ve algılanan örgütsel desteğin ve değişkenlere ait boyutların yenilikçi iş davranışı üzerinde

etkili olduğu belirlenmiş; bu bağlamda değişkenlere ait teorik çerçevelere katkı sağlandığı düşünülmektedir.

Çalışmanın teorik katkılarının yanı sıra uygulamaya dönük katkıları da mevcuttur. Bu kapsamda çalışmanın pratik katkıları ve alan uzmanlarına yönelik geliştirilen öneriler birlikte sunulmuştur. Öncelikle çalışma kapsamında beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel destek algılarının orta seviyeye yakın bir düzeyde olduğu görülmüştür. Aynı zamanda müşteri ilişkileri departmanındaki işgörenlerin örgütsel destek algılarının diğer departmanlara göre düşük olduğu saptanmıştır. Müşteri ilişkileri gibi müşteriler ile sıklıkla ve yoğun bir biçimde etkileşimde olan departmanların örgütsel destek algılarının yükseltilmesi işletmenin hizmet sunduğu pazarda daha güçlü olması ve marka sadakati gibi otel işletmeleri için önem arz eden durumların oluşturulması açısından son derece önemlidir. Algılanan örgütsel desteğin çalışan performansı, motivasyonu, yenilik ve yaratıcılığına olumlu katkıları olduğu bilgisinden hareketle işletmelerin sahip oldukları insan kaynağının örgütsel destek algısını artırma yönünde kararlar alması gerekmektedir. Bu doğrultuda, çalışan ile örgüt arasında uyum ve güven ilişkisinin sağlanması için çalışanı ön plana alan insan kaynakları uygulamalarına başvurulabilir. Bunlar; çalışanın sosyal ve duygusal ihtiyaçlarını karşılama, çalışanın çabaları karşılığında ödüllendirilmesi ve işi ile ilgili yardım sağlanması gibi uygulamalar olabilir. Aynı zamanda çalışanın örgütsel destek algısını yükselten bir diğer faktör ise, yönetici desteğidir. Yöneticilerin kendilerine karşı sergilemiş oldukları davranışları işletme ile özdeşleştirme eğiliminde olan çalışanların örgütsel destek algılarının yüksek olduğu gözlemlenmektedir. Bu bağlamda işgörenlerin örgütsel destek algılarının artırılması ile iş tatmini ve işe bağlılığı daha da yükselen işgörenler, işlerinde daha verimli olabilir, yenilikçi ve yaratıcı performanslarının da artması sağlanabilir.

Çalışmada beş yıldızlı otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanlarındaki işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeylerinin diğer departmanlara göre düşük olduğu belirlenmiştir. Bu durum, kat hizmetleri departmanı aracılığıyla yapılan işlerin belirli bir iş tasarımı çerçevesinde yapılıyor olmasından kaynaklanabilir. Özellikle son yıllarda Covid 19 salgını neticesinde otellerde müşteri kabulü ve devamlılığı açısından ön şart temizlik ve hijyen koşullarının sağlanmasıdır. Bu bağlamda çalışanların standartları yerine getirmeye çalışmaları bu sonucun oluşmasına neden olmuş olabilir. İşin gerekliliklerini tam manasıyla kavramış çalışanların işlerini daha etkin ve verimli bir biçimde yerine getirebilmeleri noktasında özellikle işyeri eğitimlerine yer verilerek,

işlerinin geliştirilebilir ve değiştirilebilir olan yönlerini keşfetmelerine olanak sağlanabilir. Aynı zamanda pandeminin etkisi ile birlikte otel işletmelerinde kullanılmak üzere son yıllarda çok çeşitli teknolojik cihazların (yüz tanıma sistemleri, dijital kilit sistemleri, elektrostatik spreyler, hijyen kabinleri, ultraviyole ışık teknolojisi, mikrop öldürücü robotlar, temizlik robotları vb.) geliştirildiği; bu cihazların verimli bir şekilde kullanılması için her departmanda olduğu gibi kat hizmetleri departmanındaki işgörenlerin teknoloji kabul düzeylerinin yüksek olması gerekmektedir. Bu bağlamda işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin yükseltilmesi aynı zamanda onların işlerinde yeni teknolojileri kullanmaya hazır olma düzeylerinin artmasına katkı sağlayabilir.

Araştırma kapsamında turizm sektörü tecrübesi yüksek olan işgörenlerin epistemik merak ve iş beceriklilik düzeyleri ile yenilikçi iş davranışlarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Turizm sektöründe yer alan çok çeşitli işlerin işgörenlerin epistemik merak düzeylerini beslediği ifade edilebilir. Aynı zamanda çalışanların sektör tecrübesinin işlerinin hangi yönleri ile ilgili değişiklik yapabileceklerine ve yenilikçiliklerine katkı sağladığı görülmüştür. Bu doğrultuda işletmeler tarafından sektör tecrübesi yüksek olan işgörenlerin yönetsel karar alma süreçlerine dâhil edilmesi işletmelerin örgütsel yenilikçiliğine de katkı sağlayabilir. Sonuçta, sektörü yakından tanıyan ve bu konuda yüksek deneyime sahip olan çalışanların işlerin özelliklerini bilmeleri ve sektörün ihtiyacını analiz edebilmeleri daha kolaydır.

Çalışmada epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu, aynı zamanda yoksunluk merkezli epistemik merakın yenilikçi davranış üzerindeki etkisinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda insan kaynakları yöneticileri işe alımlar sırasında çalışanların merak düzeylerini belirlemeye yönelik sorular sorarak örgütsel yenilikçiliğe katkıda bulunacak çalışanlara öncelik tanıyabilirler. Hali hazırda çalışmada işgörenlerin epistemik merak düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiş olsa da bu düzeylerin departmanlara göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Ancak, beş yıldızlı otel işletmelerinde örgütsel yenilikçiliğin inşası için hemen hemen her departmana düşen sorumluluklar mevcuttur. Dolayısıyla epistemik merak düzeyi yüksek olan çalışanların işletmeye kazandırılması, işyerinde var olan ve işlevini yitirmiş hizmet sunumuna ilişkin uygulamalar ile yönetsel uygulamaların değiştirilerek yenilikçi yaklaşımların benimsenmesi açısından da avantaj sağlayabilir. Aynı zamanda işletmelerin sahip oldukları çalışanların epistemik merak düzeylerini korumaya veya arttırmaya yönelik birtakım faaliyetler yürütebilir. Örneğin; bilgi paylaşım grupları

oluşturarak farklı departmanlardaki çalışanların o gün için belirlenen konular (şikâyetlerin çözümlenmesi, daha önceden yaşanan örnek olaylar vb.) üzerinde fikir alışverişinde bulunmaları sağlanabilir. Bilgi yoksunluğunun motive ettiği merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisinin daha yüksek olması, bilgi paylaşım gruplarında konuşulan konular ile ilgili çalışanları daha fazla bilgi edinmeye yönelik harekete geçirebilir. Böylece epistemik merak düzeyleri artan işgörenlerin yenilikçi iş davranışları da gelişebilir.

Çalışmada iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. İş becerikliliği yönetimin haberi olmaksızın çalışan tarafından kontrol edilen bir süreç olsa da, ilgili literatür bu tür davranışların yöneticiler tarafından kolayca tespit edildiğini ve hatta teşvik edildiğini göstermektedir. Bu bağlamda işyerinde yenilikçi bir kültürün oluşabilmesi veya mevcut yenilikçiliğin sürdürülebilmesi açısından bu tür davranışları önlemeye çalışmak yerine fayda sağlanabileceği öngörülen davranışları teşvik etmek yerinde olacaktır. Özellikle deneyimli işgörenlerin iş beceriklilikleri işletmeye bir takım önemli avantajlar sağlayabileceği düşünülmektedir. Örneğin yönetsel karar alma süreçlerinde deneyimli işgörelere yer verilmesi, işyerinde değiştirilmesi ve geliştirilmesi gereken işlerin belirlenmesini kolaylaştıracaktır. Böylece işlevini yitirmeye başlamış uygulamaların tespit edilmesi ve değiştirilmesi işletmelere zaman ve maliyet açısından fayda sağlayacaktır.

Çalışma kapsamında yukarıda sözü edilen tüm hususlara ek olarak gelecekte yapılacak çalışmalar için araştırmacılara birtakım öneriler sunulmuştur. İlk olarak, bu çalışma beş yıldızlı otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilmiştir. Müşteri talep ve beklentilerinin sürekli değiştiği konaklama sektöründe, çalışanların yenilikçi davranışları işletmeleri bu talep ve beklentilerin karşılanmasına yönelik avantajlı bir konuma getirebilmektedir. Aynı zamanda otel işletmelerinde müşteri ve çalışanın etkileşimi yüksek düzeyde seyretmektedir. Bu bağlamda çalışanların yeni bir mal veya hizmet ile sonuçlanan yenilikçi iş davranışlarının ortaya çıkarılması önem arz etmektedir. Benzer şekilde bu davranışın bireysel ve örgütsel sonuçları ile davranışa etki eden faktörlerin belirlenmesi turizm ve otelcilik alanına hem teorik hem de pratik katkı sağlamaktadır. Ancak, beş yıldızlı otel işletmeleri gibi müşteri etkileşiminin yüksek olduğu ve pazar farklılaşması hedefleyen diğer turizm işletmelerinde (yıldız sınıflandırmasında yer alan diğer otel işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri) yenilikçi iş davranışına odaklanılması bu davranışın teorik çerçevesine katkı sağlayabilir. Aynı

zamanda çalışmada oluşturulan modelin farklı örneklem grupları (işletme yöneticileri) ile test edilmesi, çalışmada önerilen yenilikçi iş davranışına yönelik modelin doğrulanmasına katkı sağlayabilir.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda göz önünde bulundurulması gereken bir diğer husus, bu araştırma kapsamındaki verilerin tamamının Türkiye'deki beş yıldızlı otel işletmesi işgörenlerinin katkısı ile elde edilmesidir. Aynı zamanda gözlemlenen olgulara dair farklı kültürlerin bakış açıları arasındaki farklılıkları ortaya koymak amacıyla farklı ülkelerde çalışan işgörenlerden veri toplayarak kültürler arası bir çalışma yapılabilir. İncelenen değişkenlerin algısı kültürlere göre farklılık gösterebilmektedir. Dolayısıyla toplumdan topluma farklı sonuçlar elde edilebileceğinden, kültürler arası bir çalışma yapmak modelin doğrulanması açısından alana katkı sağlayabilir.

Çalışmada Antalya, Afyonkarahisar ve İstanbul illerindeki beş yıldızlı otel işletmelerine ulaşılmıştır. Söz konusu şehirler aynı zamanda çalışma kapsamında belirlenen tabakaları (sayfiye otelciliği, termal otelcilik ve şehir otelciliği) temsil etme yeteneği güçlü olan şehirler oldukları için seçilmiştir. Evreni temsil edebilecek söz konusu şehirlerin dışında farklı illerden elde edilebilecek daha büyük bir örnekleme bu çalışma kapsamında oluşturulan model tekrar test edilebilir. Gelecekte bu tür çalışmaların gerçekleştirilmesi ile araştırma sonuçlarının karşılaştırılması farklılıkların belirlenmesi veya araştırma sonuçlarının genellenebilmesi açısından ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmada yenilikçi iş davranışını etkileyen epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel destek değişkenleri incelenmiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda aynı değişkenlerin yanı sıra işgörenlerin yenilikçi iş davranışları üzerinde olası etkilerini keşfetmek üzere farklı değişkenler modele eklenerek araştırma tekrar edilebilir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda insan kaynakları uygulamalarının yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkileri belirlenebilir. Bu sayede otel işletmesi yöneticilerinin insan kaynakları uygulamalarının işlevselliği ile ilgili çıkarımlarda bulunabilir ve etkin uygulamalara ağırlık verilebilir. Buna ek olarak, liderlik tarzları, personel güçlendirme, bilgi paylaşımı gibi değişkenlerin modele eklenmesi konu ile ilgili daha kapsamlı bilgi edinmeyi kolaylaştırabilir. Aynı zamanda model içerisinde yer alan değişkenlerden algılanan örgütsel destek ve liderlik tarzlarının aracı değişken olarak belirlenmesi ve bu şekilde modelin tekrarlanması tavsiye edilmektedir. Bu sayede epistemik merakın yenilikçi iş davranışı üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkileri tespit edilebilir. Aynı zamanda cinsiyet

ve medeni durum gibi kategorik değişkenlerin modele eklenerek araştırmanın tekrarlanması modelin güçlendirilmesi açısından önerilebilir.

Bu çalışma kapsamında kullanılan değişkenlerden epistemik merak ile ilgili ulusal turizm literatüründe herhangi bir çalışmaya rastlamamıştır. Hali hazırda ulaşılan uluslararası kaynaklar da son derece sınırlıdır. Bu bağlamda epistemik merakın turizm işletmeciliği, insan kaynakları yönetimi ve işletmecilik ile ilgili farklı çalışmalarda farklı örneklem grupları ile ele alınması literatürdeki çalışmaların çeşitlendirilmesi açısından tavsiye edilebilir.

Son olarak, her ne kadar bu çalışmada epistemik merak işğörenlerin yenilikçi iş davranışlarını açıklamak üzere kurulan model kapsamında incelenmiş olsa da olgunun aynı zamanda ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarında turizm eğitimi alan öğrenciler ile ilgili yapılan çalışmalara da konu olmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir. Epistemik merakın yaratıcı performans, problem çözme, metot çeşitliliği ve kullanımı, öğrenme, adaptasyon ve yenilikçi iş davranışı ile ilişkilerinin olduğu bilgisinden hareket ederek özellikle sektörün ihtiyaç duyduğu yaratıcı ve yenilikçi çalışanların, mesleki yaşantılarına başlamadan önce daha eğitim sürecindeyken yetiştirilmesi önem arz edebilir. Eğitim sürecinde öğrencilerin sorunlara yenilikçi yollarla yaklaşabilmeleri için onlara yanlış yapmanın başarısızlık olmadığının öğretilmesi önemlidir. Ayrıca, entelektüel olarak meraklı öğrenciler bile, ağır ders yüklerinin taleplerinden kaynaklanan zaman kısıtlamaları ve yüksek stres seviyeleri tarafından engellendiği bilinmektedir (Cain, 2019). Özellikle yükseköğretim kurumlarında önlisans ve lisans eğitimi sürecinde öğrencilerin merak düzeylerinin belirlenmesi ve buna göre turizm bölümleri öğretim programlarının incelenmesi ve geliştirilmesine yönelik araştırmalar gerçekleştirilebilir. Ayrıca literatürde epistemik merakın etkisinin incelendiği eğitim çalışmalarında hangi öğretim yöntemlerinin faydalı olduğu belirlenerek bu öğretim yöntemlerinin turizm eğitimi araştırmalarına entegre edilerek turizm ile ilgili bölümlerdeki öğrencilerin epistemik merak düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılabilir. Literatürde epistemik merakın derin ve yüzeysel öğrenme (Binu vd., 2020), can sıkıntısı ile mücadele etme stratejileri (Eren ve Coskun, 2016), akademik başarı (Von Stumm vd., 2011), öğrenmeye yönelik tutku (Ruiz-Alfonso ve Leon, 2019) gibi konularla birlikte sıklıkla ele alındığı görülmektedir. Bu bağlamda turizm eğitimi alanında bahsi geçen değişkenlerle ele alınıp incelenmesi turizm eğitimi için belirlenen ders içeriklerinin bu kapsamda iyileştirilmesine katkı sağlayabilir. Buna ek olarak, öğretmenlerin öğrencilerin

olumlu öğretimsel çıktılarını destekleyen davranışlarını belirlemek (öğrencinin potansiyelini ortaya koyabilmek, öğrenciyi aktif kılabilmek ve sınıfıçi etkileşimini artırabilmek gibi) ve bu kapsamda öğrencilerin epistemik merak düzeylerini harekete geçiren davranışların neler olduğunu tespit etmenin alanyazına ve uygulamaya önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Otel işletmeleri için sektörde farklılaşmanın ve karlılıklarını artırmanın anahtarı sahip oldukları insan kaynağıdır. İçinde bulunduğumuz çağda müşteri talep ve beklentilerinin büyük bir hızla değişmesi, bu talep ve beklentilerin karşılanmasını zorlaştırmaktadır. Otel işletmeleri gibi hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ekseninde hizmet veren endüstrilerde, çalışanlar aynı zamanda markanın görünen yüzüdür. Müşteri ile birebir iletişim kuran, müşteri-çalışan etkileşiminin yüksek olduğu otel işletmelerinde çalışanların kritik süreçlerde kilit roller üstlendikleri bilinmektedir. Bu tür süreçlerde başarılı olabilmenin yolu da işletmelerin sahip oldukları insan kaynağının yetenek ve niteliklerini geliştirmelerine bağlıdır. Bu nitelikler arasında işgörenlerin yenilikçi iş davranışlarına odaklanmalarının işletme açısından çok çeşitli faydalar sağlayacağı düşünülmektedir. İşgörenlerin yaratıcı ve yenilikçi fikirlerinin süreç içerisinde yeni bir mal, hizmet veya iş sürecine dönüştürülmesi işletmelerin sektörde avantajlı bir konum elde etmelerini kolaylaştırmaktadır. Dolayısıyla bu tür davranışların örgüt geneline yansması işletmelerin geleceği için de stratejik bir hamle olacaktır. Bu çalışma kapsamında yenilikçi iş davranışı üzerinde en fazla etkiye sahip olan değişkenin epistemik merak olduğu belirlenmiştir. İç motivasyon kaynaklarından bir tanesi olan merakın yenilikçilik ve yaratıcılık için ön koşullardan bir tanesi olarak görülmesi ve bu doğrultuda işgörenlerin merak dürtülerini harekete geçiren eğitimler, seminerler ve işyeri uygulamalarının işletmelerin insan kaynakları uygulamaları arasında yer alması çalışanların yenilikçi davranışlar sergileme eğilimlerini de yükseltecektir. Bunun yanında iş becerikliliği ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde etkileri tespit edilmiştir. Bu bağlamda işgörenlerden maksimum düzeyde fayda sağlamayı amaçlayan otel işletmelerinin çalışanlarına aynı ölçüde değer vermesi ve bu değerın çalışan tarafından algılanış biçiminin de olumlu yönde olmasına dikkat etmeleri gerekmektedir. İşgörenleri tarafından kendilerine değer verildiği düşüncesi ile özdeşleşmiş işletmelerin çalışanlarının yaratıcı ve yenilikçi fikirleri ve davranışları ile sektörde başarılı olmaları ve bu sayede karlılıklarını artırmaları daha kolay olacaktır.

KAYNAKÇA

- Abbey, A. & Dickson, J. W. (1983). R&D Work Climate and Innovation in Semiconductors. *Academy of Management Journal*, 26(2), 362-368.
- Abid, G., Zahra, I. & Ahmed, A. (2015). Mediated Mechanism of Thriving at Work Between Perceived Organization Support, Innovative Work Behavior and Turnover Intention. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9(3), 982-998.
- Abou Hashish, E. A. (2017). Relationship between Ethical Work Climate and Nurses' Perception of Organizational Support, Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intent. *Nursing Ethics*, 24(2), 151-166.
- Abukhait, R., Bani-Melhem, S. & Mohd Shamsudin, F. (2020). Do Employee Resilience, Focus on Opportunity, and Work-Related Curiosity Predict Innovative Work Behaviour? the Mediating Role of Career Adaptability. *International Journal of Innovation Management*, 24(07), 2050070.
- Afsar, B. & Badir, Y. (2017). Workplace Spirituality, Perceived Organizational Support and Innovative Work Behavior: The Mediating Effects of Person-Organization Fit. *Journal of Workplace Learning*, 29(2), 95-109.
- Afsar, B., Badir, Y. F. & Saeed, B. B. (2014). Transformational Leadership and Innovative Work Behavior. *Industrial Management & Data Systems*, 114(8), 1270-1300.
- Afsar, B., Masood, M. & Umrani, W. A. (2019), The Role of Job Crafting and Knowledge Sharing on the Effect of Transformational Leadership on Innovative Work Behavior. *Personnel Review*, 48(5), 1186-1208.
- Aggarwal, U. & Bhargava, S. (2010). Predictors and Outcomes of Relational and Transactional Psychological Contract. *Psychological Studies*, 55(3), 195-207.
- Ahmad, I. & Zafar, M. A. (2018). Impact of Psychological Contract Fulfillment on Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 1001-1015.
- Ahmed, I. & Nawaz, M. M. (2015). Antecedents and Outcomes of Perceived Organizational Support: A Literature Survey Approach. *Journal of Management Development*, 34(7), 867-880.
- Akgunduz, Y. & Sanlı, S. C. (2017). The Effect of Employee Advocacy and Perceived Organizational Support on Job Embeddedness and Turnover Intention in Hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125.
- Akgunduz, Y., Alkan, C. & Gök, Ö. A. (2018). Perceived Organizational Support, Employee Creativity and Proactive Personality: The Mediating Effect of Meaning of Work. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 34, 105-114.
- Akova, O., Tanrıverdi, H. ve Kahraman, O. C. (2015). Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızına Etki Eden Risk Faktörlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(12), 87-107.
- Akram, T., Haider, M. J. & Feng, Y. X. (2016). The Effects of Organizational Justice on the Innovative Work Behavior of Employees: An Empirical Study From China. *Innovation*, 2(1), 114-126.
- Aksoy, M. ve Sökmen, A. (2018). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Çıktılar Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 200-212.
- Aksoy, O. (2018). *Lise Öğrencilerinin İngilizce Ders Başarılarını Yordayan Değişkenler: Boylamsal Bir Analiz*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu.

- Alarcon, G. M. & Edwards, J. M. (2011). The Relationship of Engagement, Job Satisfaction and Turnover Intentions. *Stress and Health*, 27(3), 294-298.
- Alfy, S. E. & Naithani, P. (2021). Antecedents of Innovative Work Behaviour: A Systematic Review of the Literature and Future Research Agenda. *World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 17(1), 1-19.
- Alici, İ. (2020). *Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sinizmin Örgütsel Performansa Olan Etkisinde Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Alkın-Şahin, S. ve Tunca, N. (2015). Felsefe ve Eleştirel Düşünme. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(2), 192-206.
- Allen, D. G., Shore, L. M. & Griffeth, R. W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M. & Shockley, K. M. (2013). Work–Family Conflict and Flexible Work Arrangements: Deconstructing Flexibility. *Personnel Psychology*, 66(2), 345-376.
- Alpar, R. (2003). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş I*. Ankara: Nobel Yayın Basım Dağıtım A.Ş.
- Alparslan, A. M. & Kılınç, U. K. (2015). The Power of Informal Communication and Perceived Organizational Support on Energy at Work and Extra-Role Behavior: A Survey on Teachers. *Journal of Human Sciences*, 12(2), 113-138.
- Alper, B. (2010). *Müşteri İlişkileri Yönetimi Açısından Şikâyetlerin Yöneltilmesi: Otel İşletmesi Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Altun, A. (2016). Tarih Merakına Yönelik Bir İnceleme: Fen-Edebiyat Fakültesi (AİBÜ) Tarih Bölümü Öğrencilerinin Tarihe Dair Merakları. *Turkish History Education Journal*, 5(2), 390-436.
- Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, (7. Baskı). Adapazarı: Sakarya Yayıncılık.
- Altunoğlu, A. E. & Gürel, E. B. B. (2015). Effects of Leader–Member Exchange and Perceived Organizational Support on Organizational Innovation: The Case of Denizli Technopark. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 175-181.
- Amabile, T. M. (1988). A Model of Creativity and Innovation in Organizations. *Research in Organizational Behavior*, 10(1), 123-167.
- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J. & Herron, M. (1996). Assessing the Work Environment for Creativity. *Academy of Management Journal*, 39(5), 1154-1184.
- Andrews, M. C. & Kacmar, K. M. (2001). Discriminating among Organizational Politics, Justice, and Support. *Journal of Organizational Behavior*, 22(4), 347-366.
- Araslı, H., Arici, H. E. & Ilgen, H. (2019). Blackbox between Job Crafting and Job Embeddedness of Immigrant Hotel Employees: A Serial Mediation Model. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 3935-3962.
- Argyris, C. (1960). *Understanding Organizational Behavior*, Homewood: The Dorsey Press, Inc.
- Armstrong-Stassen, M. & Ursel, N. D. (2009). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and the Retention of Older Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 201-220.
- Aronoff, J. (1962). Freud's Conception of the Origin of Curiosity. *The Journal of Psychology*, 54(1), 39-45.

- Arslan, F. (2019). *Yiyecek-İçecek Çalışanlarında Dönüşümcü Liderlik ve Yenilikçi İş Davranışı İlişkisinde Psikolojik Güçlendirmenin Aracı Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Arslaner, E. (2015). *Otel işletmelerinde Presenteeism Sorunu: Algılanan Örgütsel Destek ve İş-Aile Çatışması Açısından Bir İnceleme*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aselage, J. & Eisenberger, R. (2003). Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(5), 491-509.
- Aslan, A. (2020). Çalışanların İş Becerikliliğine İlişkin Kavramsal Bir Model Önerisi. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 2(2), 163-179.
- Aslan, H. (2019). Mediating Role of Perceived Organizational Support in Inclusive Leadership's Effect on Innovative Work Behavior. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(5), 2945-2963.
- Aslan, H. (2020). Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 1452-1469.
- Ataoğlu, B. T. (2019). *Exploring Factors to Influence Innovative Work Behavior*. (Unpublished PhD Thesis). Marmara University Institute of Social Sciences, İstanbul.
- Ateş, M. (2020). *Algılanan Örgütsel Desteğin Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Aube, C., Rousseau, V. & Morin, E. M. (2007). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5), 479-495.
- Avolio, B. J. & Bass, B. M. (1995). Individual Consideration Viewed at Multiple Levels of Analysis: A Multi-Level Framework for Examining the Diffusion of Transformational Leadership. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 199-218.
- Axtell, C. M., Holman, D. J., Unsworth, K. L., Wall, T. D., Waterson, P. E. & Harrington, E. (2000). Shopfloor Innovation: Facilitating the Suggestion and Implementation of Ideas. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 265-285.
- Aydın, K. (2020). *İş Becerikliliğinin İş Tatminine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bacanlı, H. ve Kurtca, T. T. (2020). Eğitim Psikolojisi Açısından Merak: Genel Bir Değerlendirme. *HAYEF: Journal of Education*, 17(1), 103-121.
- Bagri, S. C., Babu, S. & Kukreti, M. (2010). Human Resource Practices in Hotels: A Study from the Tourist State of Uttrakhand, India. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(3), 286-299.
- Bak, H. (2020). Supervisor Feedback and Innovative Work Behavior: The Mediating Roles of Trust in Supervisor and Affective Commitment. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-12.
- Bakker, A. B. (2010). *Engagement and "Job Crafting": Engaged employees Create Their Own Great Place to Work*. In S. L. Albrecht (Ed.), *New Horizons in Management. Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice* (p. 229–244). Edward Elgar Publishing.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 389-411.

- Bakker, A. B., Tims, M. & Derks, D. (2012). Proactive Personality and Job Performance: The Role of Job Crafting and Work Engagement. *Human Relations*, 65(10), 1359-1378.
- Balfour, D. L. & Wechsler, B. (1996). Organizational Commitment: Antecedents and Outcomes in Public Organizations. *Public Productivity & Management Review*, 256-277.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215
- Bani-Melhem, S., Abukhait, R. M., & Mohd. Shamsudin, F. (2020). Does Job Stress Affect Innovative Behaviors? Evidence from Dubai Five-Star Hotels. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(3), 344-367.
- Bani-Melhem, S., Zeffane, R. & Albaity, M. (2018). Determinants of Employees' Innovative Behavior, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1601-1620.
- Baradarani, S. & Kilic, H. (2018). Service Innovation in the Hotel Industry: Culture, Behavior, Performance. *The Service Industries Journal*, 38(13-14), 897-924.
- Baransel, A. (1979). *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Baş, M. (2020). *Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İşe Adanmışlığın Aracılık Rolü: Erzincan'daki Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzincan.
- Batt, R. (2002). Managing Customer Services: Human Resource Practices, Quit Rates, and Sales Growth. *Academy of Management Journal*, 45(3), 587-597.
- Baum, T. & Hai, N.T.T. (2020), Hospitality, Tourism, Human Rights and the Impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), 2397-2407.
- Baum, T. (2013). *International Perspectives on Women and Work in Hotels, Catering and Tourism*. International Labour Organization Working Paper 1.
- Bavik, A., Bavik, Y. L. & Tang, P. M. (2017). Servant Leadership, Employee Job Crafting, and Citizenship Behaviors: A Cross-Level Investigation. *Cornell Hospitality Quarterly*, 58(4), 364-373.
- Bell, C. & Njoli, N. (2016). The Role of Big Five Factors on Predicting Job Crafting Propensities amongst Administrative Employees in a South African Tertiary Institution. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-11.
- Berg, J. M., Dutton, J. E. & Wrzesniewski, A. (2008). "What is Job Crafting and Why Does It Matter", https://www.researchgate.net/profile/Justin-Berg4/publication/266094577_What_is_Job_Crafting_and_Why_Does_It_Matter/links/542a720d0cf27e39fa8e925c/What-is-Job-Crafting-and-Why-Does-It-Matter.pdf (Erişim Tarihi:22 Mart 2021)
- Berg, J. M., Dutton, J. E. & Wrzesniewski, A. (2013). Job Crafting and Meaningful Work. In B.J. Dik, Z.S. Byrne, & M.F. Steger, (Eds.), pp. 81-104. *Purpose and Meaning in The Workplace*, USA: American Psychological Association.
- Berg, J. M., Wrzesniewski, A. & Dutton, J. E. (2010). Perceiving and Responding to Challenges in Job Crafting at Different Ranks: When Proactivity Requires Adaptivity. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 158-186.
- Berlyne, D. E. (1950). Novelty and Curiosity as Determinants of Exploratory Behaviour. *British Journal of Psychology*, 41(1), 68-79.
- Berlyne, D. E. (1954). A Theory of Human Curiosity, *British Journal of Psychology*, 45, 180-191.

- Berlyne, D. E. (1960). *McGraw-Hill Series in Psychology, Conflict, Arousal, and Curiosity*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Berlyne, D. E. (1962). Uncertainty and Epistemic Curiosity. *British Journal of Psychology*, 53(1), 27-34.
- Berlyne, D. E. (1963). Complexity and Incongruity Variables as Determinants of Exploratory Choice and Evaluative Ratings. *Canadian Journal of Psychology/Revue Canadienne de Psychologie*, 17(3), 274-290
- Berlyne, D. E. (1966). Curiosity and Exploration. *Science American Association for the Advancement of Science*, 153 (3731), 25-33.
- Berlyne, D. E. (1978). Curiosity and Learning. *Motivation and Emotion*, 2(2), 97-175.
- Beugr, C. D. (2002). Understanding Organizational Justice and Its Impact on Managing Employees: An African Perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 13(7), 1091-1104.
- Bhanthumnavin, D. (2001). *Supervisory Social Support and The Multi-Level Performance in Thai Health Centers* (Unpublished PhD Thesis), University of Minnesota, Minnesota.
- Bharwani, S. & Butt, N. (2012). Challenges for the Global Hospitality Industry: An HR Perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 4(2), 150-162.
- Bhatnagar, J. & Aggarwal, P. (2020). Meaningful Work as a Mediator Between Perceived Organizational Support For Environment and Employee Eco-Initiatives, Psychological Capital and Alienation. *Employee Relations: The International Journal*, 42(6), 1487-1511.
- Bibi, A., Khalid, M. A. and Hussain, A. (2019). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment among Special Education Teachers in Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 33(5), 848-859.
- Biçici, H. (2013). *İş Rotasyonu ve Personel Güçlendirme Uygulamalarının İşgörenlerin Örgütsel Destek Algılamalarına Etkisi: Antalya'daki 5 Yıldızlı Bir Zincir Konaklama İşletmesinde Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Bilgiç, R. (2008). İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme. *Türk Psikoloji Yazıları*, 11(22), 66-77.
- Bilgin, N. & Demirer, H. (2012). The Examination of the Relationship among Organizational Support, Affective Commitment and Job Satisfaction of Hotel Employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 51(1), 470-473.
- Bindl, U. K., Unsworth, K. L., Gibson, C. B. & Stride, C. B. (2019). Job Crafting Revisited: Implications of an Extended Framework for Active Changes at Work. *Journal of Applied Psychology*, 104(5), 605-628.
- Binu, K. G., Vijay, V. S., Anusha, M. M., Anoop, C. V., Bhat, S. & D'Souza, R. (2020). Influence of Epistemic Curiosity on the Study Approaches of First Year Engineering Students. *Procedia Computer Science*, 172, 443-451.
- Birdi, K. (2007). A Lighthouse in the Desert? Evaluating the Effects of Creativity Training on Employee Innovation. *The Journal of Creative Behavior*, 41(4), 249-270.
- Bogler, R. & Nir, A. E. (2012). The Importance of Teachers' Perceived Organizational Support to Job Satisfaction, What Empowerment Got to Do with It?". *Journal of Educational Administration*, 50(3), 287-306.
- Bos-Nehles, A. C. & Veenendaal, A. A. (2019). Perceptions of HR Practices and Innovative Work Behavior: The Moderating Effect of an Innovative Climate. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(18), 2661-2683.
- Bos-Nehles, A., Renkema, M. & Janssen, M. (2017). HRM and Innovative Work Behaviour: A Systematic Literature Review. *Personnel Review*, 46(7), 1228-1253.

- Boz, M., Özkan, Ç. ve Aydın, Ş. (2017). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Otelcilik Sektöründe Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 71-86.
- Bozkurt, F. (2007). *Denizcilik Sektöründe Çalışan Gemiadamlarının Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Bruner, J. S. (1966). *Toward A Theory of Instruction*. Cambridge: MA Belknap Press.
- Buluç, B. ve Kart, M. E. (2020). Araştırma Görevlilerinde İş Becerikliliği ve İşle Bütünleşme Arasındaki İlişki. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 40(2), 591-620.
- Butts, M. M., Casper, W. J. & Yang, T. S. (2013). How Important Are Work–Family Support Policies? A Meta-Analytic Investigation of Their Effects on Employee Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 98(1), 1-25.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (23. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Bysted, R. (2013). Innovative Employee Behaviour: The Moderating Effects of Mental Involvement and Job Satisfaction on Contextual Variables. *European Journal of Innovation Management*, 16(3), 268-284.
- Cadwallader, S., Jarvis, C. B., Bitner, M. J. & Ostrom, A. L. (2010). Frontline Employee Motivation to Participate in Service Innovation Implementation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(2), 219-239.
- Cain, J. (2019). We Should Pay More Attention to Student Curiosity. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 11(7), 651-654.
- Camisón, C. & Villar-López, A. (2014). Organizational Innovation as an Enabler of Technological Innovation Capabilities and Firm Performance. *Journal of Business Research*, 67(1), 2891-2902.
- Campbell, D. J. (2000). The Proactive Employee: Managing Workplace Initiative. *Academy of Management Perspectives*, 14(3), 52-66.
- Carr, J. Z., Schmidt, A. M., Ford, J. K. & DeShon, R. P. (2003). Climate Perceptions Matter: A Meta-Analytic Path Analysis Relating Molar Climate, Cognitive and Affective States, and Individual Level Work Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 605-619.
- Čavojová, V. & Sollár, T. (2007). The Curiosity and Exploration Inventory: Structure and Reliability. *Studia Psychologica*, 49(1), 89-100.
- Celik, P., Storme, M., Davila, A. & Myszkowski, N. (2016). Work-Related Curiosity Positively Predicts Worker Innovation. *Journal of Management Development*, 35(9), 1184-1194.
- Cevzici, Ahmet (2020). *Aydınlanma Felsefesi*. İstanbul: Say Yayınları.
- Ceylan, A. & Şenyüz, P. B. (2003). Örgütsel Destek Algısı ve Dâhil Olma-Dışlanmama Algısının Örgütsel Bağlılığa Etkisi-Sigorta Sektöründe Bir Araştırma. *Yönetim Dergisi: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü*, 14(44), 57-62.
- Chang, J. H. & Teng, C. C. (2017). Intrinsic or Extrinsic Motivations for Hospitality Employees' Creativity: The Moderating Role of Organization-Level Regulatory Focus. *International Journal of Hospitality Management*, 60, 133-141.
- Chang, Y. Y. & Shih, H. Y. (2019). Work Curiosity: A New Lens for Understanding Employee Creativity. *Human Resource Management Review*, 29(4), 100672.

- Chatchawan, R., Trichandhara, K. & Rinthaisong, I. (2017). Factors Affecting Innovative Work Behavior of Employees in Local Administrative Organizations in the South of Thailand. *International Journal of Social Sciences and Management*, 4(3), 154-157.
- Chen, C. J. & Huang, J. W. (2009). Strategic Human Resource Practices and Innovation Performance—The Mediating Role of Knowledge Management Capacity. *Journal of Business Research*, 62(1), 104-114.
- Chen, C. Y., Yen, C. H. & Tsai, F. C. (2014). Job Crafting and Job Engagement: The Mediating Role of Person-Job Fit. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 21–28.
- Chen, C. Y. (2019). Does Work Engagement Mediate the Influence of Job Resourcefulness on Job Crafting? An Examination of Frontline Hotel Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1684-1701.
- Chen, G., Kirkman, B. L., Kanfer, R., Allen, D. & Rosen, B. (2007). A Multilevel Study of Leadership, Empowerment, and Performance in Teams. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 331-346.
- Chen, H. & Eyoun, K. (2021). Do Mindfulness and Perceived Organizational Support Work? Fear of COVID-19 on Restaurant Frontline Employees' Job Insecurity and Emotional Exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102850.
- Chen, H. (2011). *Research on the Relationship between Job Demand and Innovative Work Behavior [J]*, http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTotolJXJG201101011.htm (Erişim Tarihi: 14.12.2020).
- Cheng, J. C. & O-Yang, Y. (2018). Hotel Employee Job Crafting, Burnout, and Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78-85.
- Cheng, J. C., Chen, C. Y., Teng, H. Y. & Yen, C. H. (2016). Tour Leaders' Job Crafting and Job Outcomes: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Tourism Management Perspectives*, 20, 19-29.
- Chiang, C. F. & Hsieh, T. S. (2012). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Cho, S., Johanson, M. M. & Guchait, P. (2009). Employees Intent to Leave: A Comparison of Determinants of Intent to Leave versus Intent to Stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374-381.
- Choi, L. & Lawry, C. A. (2020). Labors of Love: Service Employees on Customer Participation. *Journal of Service Theory and Practice*, 30(6), 585-607.
- Clark, J. (2020). *Psychological Theories of Curiosity: Within or Without Us?*, <https://science.howstuffworks.com/life/evolution/curiosity1.htm>, (Erişim Tarihi: 16.03. 2020).
- Coelho, F. J., Augusto, M. G., Coelho, A. F. & Sá, P. M. (2010). Climate Perceptions and the Customer Orientation of Frontline Service Employees. *The Service Industries Journal*, 30(8), 1343-1357.
- Colakoglu, U., Culha, O. & Atay, H. (2010). The Effects of Perceived Organisational Support on Employees' Affective Outcomes: Evidence from the Hotel Industry. *Tourism and Hospitality Management*, 16(2), 125-150.
- Collins, R. P., Litman, J. A. & Spielberger, C. D. (2004). The Measurement of Perceptual Curiosity. *Personality and Individual Differences*, 36(5), 1127-1141.
- Conley, S. & Woosley, S. A. (2000). Teacher Role Stress, Higher Order Needs and Work Outcomes. *Journal of Educational Administration*, 38(2), 179-201.

- Contreras, F., Espinosa, J. C., Dornberger, U., Angel, Y. & Acosta, C. (2017). Leadership and Employees' Innovative Work Behavior: Test of a Mediation and Moderation model. *Asian Social Science*, 13(9), 9-25.
- Crant, J. M. (2000). Proactive Behavior in Organizations. *Journal of Management*, 26(3), 435-462.
- Cropanzano, R. & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Cropanzano, R., Bowen, D. E. & Gilliland, S. W. (2007). The Management of Organizational Justice. *Academy of Management Perspectives*, 21(4), 34-48.
- Çakar, N. D. ve Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Algılanan Örgütsel Destek" Bir Ara Değişken Mi?. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 68-90.
- Çetin, C., Akın, B. ve Erol, V. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Dahlin, E. (2019). A Network Perspective of Organizational Innovation. *Sociological Inquiry*, 89(1), 123-149.
- Damanpour, F. & Evan, W. M. (1984). Organizational Innovation and Performance: the Problem of organizational lag. *Administrative Science Quarterly*, 29(3), 392-409.
- Damanpour, F. (1991). Organizational Innovation: A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3), 555-590.
- Davis, M.A. (2009). Understanding the Relationship between Mood and Creativity: A Metaanalysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(1), 25-38.
- Davis, S. M. & Moe, K. (1997). Bringing Innovation to Life. *Journal of Consumer Marketing*, 14(5), 338-361.
- Day, H. I. (1971). *The Measurement of Specific Curiosity*. In H. I. Day, D. E. Berlyne, & D. E. Hunt (Eds.), *Intrinsic Motivation: A New Direction in Education* (pp. 99–112). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- De Jong J. P. J. (2006). Individual Innovation: The Connection between Leadership and Employees' Innovative Work Behavior. *Scales Research Reports R200604, EIM Business and Policy Research*.
- De Jong, J. & Den Hartog, D. (2010). Measuring Innovative Work Behaviour. *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23-36.
- De Jong, J. P. & Den Hartog, D. N. (2007). How leaders influence employees' innovative behaviour. *European Journal of Innovation Management*, 10(1), 41-61.
- De Jong, J. P. & Den Hartog, D. N. (2008). Innovative Work Behavior: Measurement and Validation, *EIM Business and Policy Research*, 8(1), 1-27.
- De Spiegelaere, S., Van Gyes, G. & Van Hootegem, G. (2016). Not All Autonomy is the Same, Different Dimensions of Job Autonomy and Their Relation to Work Engagement & Innovative Work Behavior. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 26(4), 515-527.
- De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., De Witte, H. & Van Hootegem, G. (2015). Job Design, Work Engagement and Innovative Work Behavior: A Multi-Level Study on Karasek's Learning Hypothesis. *Management Revue*, 26(2) 123-137.
- De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., Vandekerckhove, S. & Hootegem, G. V. (2012). Job Design and Innovative Work Behavior: Enabling Innovation Through Active or Low-Strain Jobs?. *Available at SSRN 2158618*.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1982). Curiosity and Self-Directed Learning: The Role of Motivation in Education, In L. Katz, (Ed.), *Current topics in Early Childhood Education 4*, New Jersey: Alex Pub.

- Deci, E. L., Olafsen, A. H. & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19-43.
- Dember, W. N. & Earl, R. W. (1957). Analysis of Exploratory, Manipulatory, and Curiosity Behaviors. *Psychological Review*, 64(2), 91-96.
- Demerouti, E. & Bakker, A. B. (2014). Job Crafting. *An Introduction to Contemporary Work Psychology*, 1, 414-433.
- Demerouti, E. (2014). Design Your Own Job through Job Crafting. *European Psychologist*, 19(4), 237-247.
- Demerouti, E., Bakker, A. B. & Gevers, J. M. P. (2015). Job Crafting and Extra-Role Behavior: The Role of Work Engagement and Flourishing. *Journal of Vocational Behavior*, 91, 87-96
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(3), 453-464.
- Demirci, A. E. (2012). *Temel Kavramlar*. İçinde; Yenilik Yönetimi (ss. 1-15). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Demirel, Y. ve Dinçer, E. (2014). Örgütsel Adalet. İçinde; *Örgüt Psikolojisi* (2.Baskı) (ss. 31-53). Konya: Atlas Akademi.
- Devloo, T., Anseel, F., De Beuckelaer, A. & Feys, M. (2016). When the Fire Dies: Perceived Success and Support for Innovation Shape the Motivating Potential of Innovative Work Behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(4), 512-524.
- Devloo, T., Anseel, F., De Beuckelaer, A. & Salanova, M. (2015). Keep The Fire Burning: Reciprocal Gains of Basic Need Satisfaction, Intrinsic Motivation and Innovative Work Behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(4), 491-504.
- Dewey, J. (1910). *How We Think*. Lexington, MA, US: DC Heath.
- Dickin, K. L., Dollahite, J. S. & Habicht, J. P. (2011). Enhancing the Intrinsic Work Motivation of Community Nutrition Educators: How Supportive Supervision and Job Design Foster Autonomy. *The Journal of Ambulatory Care Management*, 34(3), 260-273.
- Dictionary.com. (2020). "Curiosity". <https://www.dictionary.com/browse/curiosity> (Erişim Tarihi: 20.03.2020)
- Dinç, Y. E. (2019). *Impact of Flexible Work and Job Design on Employee Engagement through Job Crafting: The Case of İstanbul Service Sector*. (Unpublished PhD Thesis). Yeditepe University, İstanbul.
- Ding, H., Yu, E. & Li, Y. (2020). Core Self-Evaluation, Perceived Organizational Support for Strengths Use and Job Performance: Testing a Mediation Model. *Current Psychology*, 1-8.
- Doğru, Ç. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin Bağlamsal Performansa Etkileri: Ankara'da Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dorenbosch, L., Engen, M. L. V. & Verhagen, M. (2005). On-the-Job Innovation: The Impact of Job Design And Human Resource Management Through Production Ownership. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 129-141.
- Doyle, W., Findlay, S. & Young, J. D. (2012). Workplace Learning Issues of Hotel Employees: Examining Differences Across Management Status and Gender. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11(4), 259-279.
- Drejer, I. (2004). Identifying Innovation in Surveys of Services: A Schumpeterian Perspective. *Research Policy*, 33(3), 551-562.

- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. New York: Harper & Row Publishers.
- Drucker, P. (1985). *Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles*. London: Heinemann.
- Duan, W., Tang, X., Li, Y., Cheng, X. & Zhang, H. (2020). Perceived Organizational Support and Employee Creativity: The Mediation Role of Calling. *Creativity Research Journal*, 1-9.
- Duran, C. ve Saraçoğlu, M. (2009). Yeniliğin Yaratıcılıkla Olan İlişkisi ve Yeniliği Gelistirme Süreci. *Journal of Management & Economics*, 16(1), 57-71.
- Eatough, E. M., Chang, C. H., Miloslavic, S. A. & Johnson, R. E. (2011). Relationships of Role Stressors with Organizational Citizenship Behavior: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619-632.
- Edelman, S. (1997). *Curiosity and Exploration*. <http://www.csun.edu/~vcpsy00h/students/explore.htm>, (Erişim Tarihi: 16.03.2020).
- Eder, P. & Eisenberger, R. (2008). Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*, 34(1), 55-68.
- Edersheim, E. H. (2007). *The Definitive Drucker* (Vol. 162). *Book Summary*, 9(1), [https://questionnaire.app.co.id/portal.nsf/78d9e44a4f6c67d9472571f80017eaa8/0ff6047f280d245e47257497000ec438/\\$FILE/The%20Denitive%20Drucker.pdf](https://questionnaire.app.co.id/portal.nsf/78d9e44a4f6c67d9472571f80017eaa8/0ff6047f280d245e47257497000ec438/$FILE/The%20Denitive%20Drucker.pdf), (Erişim Tarihi: 11.06.2020).
- Edghiem, F. & Mouzughy, Y. (2017). Knowledge-Advanced Innovative Behavior: A Hospitality Service Perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 197-216.
- Eid, R. & Agag, G. (2020). Determinants of Innovative Behaviour in the Hotel Industry: A Cross-Cultural Study. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102642.
- Eisenberger, R. & Stinglhamber, F. (2011). *Perceived Organizational Support: Fostering Enthusiastic and Productive Employees*. Washington: American Psychological Association.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. & Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T. E., Gonzalez-Morales, M. G. & Steiger-Mueller, M. (2010). Leader–Member Exchange and Affective Organizational Commitment: The Contribution of Supervisor's Organizational Embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 95(6), 1-19.
- Eisenberger, R., Malone, G. P. & Presson, W. D. (2016). Optimizing Perceived Organizational Support to Enhance Employee Engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology*, 2, 22.

- Eisenberger, R., Pierce, W. D. & Cameron, J. (1999). Effects of Reward on Intrinsic Motivation Negative, Neutral, and Positive: Comment on Deci, Koestner, and Ryan (1999). *Psychological Bulletin*, 125(6), 677-691.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565.
- Eliyana, A. & Christiananta, B. (2020). Enhancing Innovative Work Behavior in the Hospitality Industry: Empirical Research from East Java, Indonesia. *International Journal of Business and Society*, 21(1), 96-110.
- Ellaway, R. H. (2014). When I Say... Epistemic Curiosity. *Medical Education*, 48(2), 113-114.
- Emerson, R. M. (1976). Social Exchange Theory. *Annual Review of Sociology*, 2(1), 335-362.
- Engel, S. (2011). Children's Need to Know: Curiosity in Schools. *Harvard Educational Review*, 81(4), 625-645.
- Ercan, S. (2020). *Lider-Üye Etkileşimi, Yenilikçi İş Davranışı, İşe Adanmışlık, Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Örgütsel Adaletin Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdaş, K. D. (2010). *Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erdem, H. (2014). *Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Eren, A. & Coskun, H. (2016). Students' Level of Boredom, Boredom Coping Strategies, Epistemic Curiosity, and Graded Performance. *The Journal of Educational Research*, 109(6), 574-588.
- Eren, A. (2009). Examining the Relationship between Epistemic Curiosity and Achievement Goals. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, 36, 129-144.
- Eröz, S. S. ve Şittak, S. (2019). Konaklama İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişki. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 13(19), 1574-1599.
- Escriba-Carda, N., Balbastre-Benavent, F. & Canet-Giner, M. T. (2017). Employees' Perceptions of High-Performance Work Systems and Innovative Behaviour: The Role of Exploratory Learning. *European Management Journal*, 35(2), 273-281.
- Eskelinen, A. & Kanervo, R. (2019). Creativity and Innovativeness as Future Skills. *ICERI2019 Proceedings*.
- Faché, W. (2000). Methodologies for Innovation and Improvement of Services in Tourism, *Managing Service Quality: An International Journal*, 10(6), 356-366.
- Farrukh, M., Ansari, N.Y., Raza, A., Meng, F. & Wang, H. (2021), High-Performance Work Practices Do Much, But H.E.R.O Does More: An Empirical Investigation of Employees' Innovative Behavior from The Hospitality Industry, *European Journal of Innovation Management*, 1460-1060.
- Fındık, M. (2011). *Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği*. (Yayımlanmamış YL Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS: (and Sex and Drugs and Rock'n'roll)*. Sage.

- Fleischhauer, M., Enge, S., Brocke, B., Ullrich, J., Strobel, A. & Strobel, A. (2010). Same or Different? Clarifying the Relationship of Need for Cognition to Personality and Intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36(1), 82-96.
- Frear, K. A., Donsbach, J., Theilgard, N. & Shanock, L. R. (2018). Supported Supervisors are more Supportive, But Why? A Multilevel Study of Mechanisms and Outcomes. *Journal of Business and Psychology*, 33(1), 55-69.
- Frese, M., Kring, W., Soose, A. & Zempel, J. (1996). Personal Initiative at Work: Differences between East and West Germany. *Academy of Management Journal*, 39(1), 37-63.
- García-Morales, V. J., Matías-Reche, F. & Hurtado-Torres, N. (2008). Influence of Transformational Leadership on Organizational Innovation and Performance Depending on the Level of Organizational Learning in the Pharmaceutical Sector. *Journal of Organizational Change Management*, 21(2), 188-212.
- Garen, J. (1999). Unions, Incentive Systems, and Job Design. *Journal of Labor Research*, 20(4), 589-603.
- Gazzaniga, M. S. (2005). *The Ethical Brain*. Washington, DC: Dana Press.
- Geldenhuys, M., Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2021). How Task, Relational and Cognitive Crafting Relate to Job Performance: A Weekly Diary Study on The Role of Meaningfulness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(1), 83-94.
- Gelfert, A. (2013). Hume on Curiosity. *British Journal for the History of Philosophy*, 21(4), 711-732.
- Gencer, A. A. (2019). *Çocukların Araştırma Süreçlerine Katılım Deneyimlerinin Geliştirilmesi: Çocuklarla Birlikte Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ghitulescu, B. E. (2006). *Shaping Tasks and Relationships at Work: Examining the Antecedents and Consequences of Employee Job Crafting*. (Unpublished PhD thesis). University of Pittsburgh, USA.
- Giambra, L. M., Camp, C. J. & Grodsky, A. (1992). Curiosity and Stimulation Seeking across the Adult Life Span. *Psychology and Aging*, 7, 150-157.
- Gino, F. (2018). Why Curiosity Matters?. *Harvard Business Review*, 47-61.
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Le Blanc, P. M., & Bipp, T. (2015). Job Crafting and Performance of Dutch and American Health Care Professionals. *Journal of Personnel Psychology*, 14(4), 192-202.
- Gori, A., Arcioni, A., Topino, E., Palazzeschi, L. & Di Fabio, A. (2021). Constructing Well-Being in Organizations: First Empirical Results on Job Crafting, Personality Traits, and Insight. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6661.
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 161-178.
- Gök, A. Ö. Akgündüz, Y. & Alkan, C. (2017). The Effects of Job Stress and Perceived Organizational Support on Turnover Intentions of Hotel Employees. *Journal of Tourismology*, 3(2), 23-32.
- Gökberk, M. (2019). *Felsefe Tarihi*. İstanbul: Remzi Yayınevi.
- Göral, M. (2020). *Önbüro Çalışanlarının İş Değerlerinin Yenilikçi Davranışlarına Etkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Graen, G. (1976). *Role Making Processes Within Complex Organizations*. In *Handbook in Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1201-1245). Chicago: Rand McNally.

- Graen, G. B. & Scandura, T. A. (1987). Toward a Psychology of Dyadic Organizing. *Research in Organizational Behavior*, 9, 175–208.
- Grant, A. M. & Ashford, S. J. (2008). The Dynamics of Proactivity at Work, *Research in Organizational Behavior*, 28, 3-34.
- Grant, A. M. & Parker, S. K. (2009). Redesigning Work Design Theories: The Rise of Relational and Proactive Perspectives. *Academy of Management Annals*, 3(1), 317-375.
- Grant, A. M., Fried, Y. & Juillerat, T. (2011). Work Matters: Job Design in Classic and Contemporary Perspectives. In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook Of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1. Building and Developing The Organization (pp. 417–453). American Psychological Association
- Gray, P. (2005). Athenian Curiosity (acts 17: 21). *Novum Testamentum*, 47(2), 109-116.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Griffin, R. W. (1991). Effects of Work Redesign on Employee Perceptions, Attitudes, and Behaviors: A Long-Term Investigation. *Academy of Management Journal*, 34(2), 425-435.
- Gross, M. E., Zedelius, C. M. & Schooler, J. W. (2020). Cultivating An Understanding of Curiosity as A Seed for Creativity. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 35, 77-82.
- Grossnickle, E. M. (2016). Disentangling Curiosity: Dimensionality, Definitions, and Distinctions from Interest in Educational Contexts. *Educational Psychology Review*, 28(1), 23-60.
- Guan, X. & Frenkel, S. (2018). How HR practice, Work Engagement and Job Crafting Influence Employee Performance. *Chinese Management Studies*, 12(3), 591-607.
- Guchait, P., Cho, S. & Meurs, J. A. (2015). Psychological Contracts, Perceived Organizational and Supervisor Support: Investigating the Impact on Intent to Leave among Hospitality Employees in India, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(3), 290-315.
- Gumusluoglu, L. & Ilsev, A. (2009). Transformational Leadership, Creativity, and Organizational Innovation. *Journal of Business Research*, 62(4), 461-473.
- Gupta, V., Agarwal, U. A. & Khatri, N. (2016). The Relationships Between Perceived Organizational Support, Affective Commitment, Psychological Contract Breach, Organizational Citizenship Behaviour and Work Engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 72(11), 2806-2817.
- Gülaydın, M. (2019). *Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Güler, E. Ç. (2006). İşletmelerin E-İnsan Kaynakları Yönetimi ve E-İşe Alım Süreçlerindeki Gelişmeler. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(1), 17-23.
- Günel, Ö. D. (2009). Mevsimsellik, Mevsimlik İstihdam ve Örgütsel Bağlılık: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 10(2), 199-219.
- Güney, S., Akalın, Ç. ve İlsev, A. (2007). Duygusal Örgütsel Bağlılık Gelişiminde Algılanan Örgütsel Destek ve Örgüt Temelli Öz-Saygı. *H.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 189-211.
- Güzel, Ş. (2020). *Sağlık Çalışanlarının İş Becerikliliği İle Çalışmaya Tutkunluk İlişkisinde Örgütsel Erdemliliğin, Öz Yeterliliğin ve Duygusal Zekânın Aracılık Rolü*.

- (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of A Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hagedoorn, J. (1996). Innovation and Entrepreneurship Schumpeter Revisited. *Industrial and Corporate Change*, 5(3), 883-896.
- Hajiyeva, T. (2018). *Turizm Amaçlı Konaklama İşletmelerinde Bireysel Yenilikçilik ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi İlişkisi: İstanbul İli Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Hameed, Z., Khan, I. U., Islam, T., Sheikh, Z. & Khan, S. U. (2019), Corporate Social Responsibility and Employee Pro-Environmental Behaviors: The Role of Perceived Organizational Support and Organizational Pride. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3),246-265.
- Hammond, M. M., Neff, N. L., Farr, J. L., Schwall, A. R. & Zhao, X. (2011). Predictors of Individual-Level Innovation at Work: A Meta-Analysis. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and The Arts*, 5(1), 90.
- Hardy III, J. H., Ness, A. M. & Mecca, J. (2017). Outside The Box: Epistemic Curiosity As A Predictor of Creative Problem Solving and Creative Performance. *Personality and Individual Differences*, 104, 230-237.
- Harrison, S. H. & Dossinger, K. (2017). Pliable Guidance: A Multilevel Model of Curiosity, Feedback Seeking, and Feedback Giving in Creative Work, *Academy of Management Journal*, 60(6), 2051-2072.
- Harrison, S. H., Sluss, D. M. & Ashforth, B. E. (2011). Curiosity Adapted The Cat: The Role of Trait Curiosity in Newcomer Adaptation, *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 211-220.
- Hassan, M. M., Bashir, S. & Mussel, P. (2015). Personality, Learning, and The Mediating Role of Epistemic Curiosity: A Case of Continuing Education in Medical Physicians. *Learning and Individual Differences*, 42, 83-89.
- Hassan, M. M., Bashir, S., Raja, U., Mussel, P. & Khattak, S. A. (2020). Personality and Balanced Psychological Contracts: The Mediating Roles of Epistemic Curiosity and Rule-Following Behavior. *Business Ethics: A European Review*, 1-14.
- Hebenstreit, J. J. (2012). Nurse Educator Perceptions of Structural Empowerment and Innovative Behavior. *Nursing Education Perspectives*, 33(5), 297-301.
- Hellman, C. M., Fuqua, D. R. & Worley, J. (2006). A Reliability Generalization Study on The Survey of Perceived Organizational Support: The Effects of Mean Age and Number of Items on Score Reliability. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 631-642.
- Herzberg, F. (2003). One More Time: How Do You Motivate Employees. *Business Review*, 81(1), 5-16.
- Herzberg, F. I. (1966). *Work and the nature of man*. World.
- Hilav, S. (1985). *100 Soruda Felsefe El Kitabı*. İstanbul: Gül Matbaası.
- Hjalager, A. M. (2010). A Review of Innovation Research in Tourism. *Tourism Management*, 31(1), 1-12.
- Hong, J. C., Hwang, M. Y., Szeto, E., Tai, K. H. & Tsai, C. R. (2020). Undergraduate Science Students' Scientist–Practitioner Gap: the Role of Epistemic Curiosity and Cognitive Flexibility. *International Journal of Science and Mathematics Education*, 19, 899–913.

- Hong, J. C., Ye, J. H. & Fan, J. Y. (2019). STEM in Fashion Design: The Roles of Creative Self-Efficacy and Epistemic Curiosity in Creative Performance. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 15(9), em1742, 1-18.
- Hornsby, J. S., Naffziger, D. W., Kuratko, D. F. & Montagno, R. V. (1993). An Interactive Model of the Corporate Entrepreneurship Process. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 17(2), 29-37.
- Hornung, S., Rousseau, D. M., Glaser, J., Angerer, P. & Weigl, M. (2010). Beyond Top-Down and Bottom-Up Work Redesign: Customizing Job Content through Idiosyncratic Deals. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 187-215.
- Hu, Q., Taris, T. W., Dollard, M. F. & Schaufeli, W. B. (2020). An Exploration of the Component Validity of Job Crafting. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(5), 776-793.
- Huang, D., Wang, L., Zhou, M., & Zhang, J. (2010). Gender Difference in Motives of Knowledge Searching: Measurement Invariance and Factor Mean Comparison of the Interest/Deprivation Epistemic Curiosity. *2010 IEEE 2nd Symposium on Web Society*, 258-263
- Huang, Q. L. (2021). Can Curious Employees be More Innovative? Exploring The Mechanism of Intrinsic Motivation and Job Autonomy. *Psychology*, 12, 425-440.
- Huang, X., Shi, K., Zhang, Z. & Cheung, Y. L. (2006). The Impact of Participative Leadership Behavior on Psychological Empowerment and Organizational Commitment in Chinese State-Owned Enterprises: The Moderating Role of Organizational Tenure. *Asia Pacific Journal of Management*, 23(3), 345-367.
- Huck, J. T., Day, E. A., Lin, L., Jorgensen, A. G., Westlin, J. & Hardy III, J. H. (2020). The Role of Epistemic Curiosity in Game-Based Learning: Distinguishing Skill Acquisition from Adaptation. *Simulation & Gaming*, 51(2), 141-166.
- Hur, W. M., Moon, T. & Jun, J. K. (2016). The Effect of Workplace Incivility on Service Employee Creativity: The Mediating Role of Emotional Exhaustion and Intrinsic Motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302-315.
- Imran, R., Saeed, T., Anis-Ul-Haq, M. & Fatima, A. (2010). Organizational Climate As A Predictor of Innovative Work Behavior. *African Journal of Business Management*, 4(15), 3337-3343.
- Imran, R., Zaheer, A., Fatima, A., & Khan, M. A. (2014). Conflict Types and Innovative Work Behavior: Exploring a New Path. *Proceedings of the Seventh International Conference on Management Science and Engineering Management* (pp. 1001-1008). Berlin, Heidelberg: Springer.
- Indik, B. P. (1963). Some Effects of Organization Size on Member Attitudes and Behavior. *Human Relations*, 16(4), 369-384.
- Ingusci, E., Callea, A., Chirumbolo, A. & Urbini, F. (2016). Job Crafting and Job Satisfaction in A Sample of Italian Teachers: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Electronic Journal of Applied Statistical Analysis*, 9(4), 675-687.
- Ishaq, E., Bashir, S., Khan, A. K., Hassan, M. M. & Zakariya, R. (2021). Epistemic Curiosity and Perceived Workload: A Moderated Mediation Model of Achievement Striving and Overwork Climate. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(18), 3888-3911.
- Işık, C. ve Aydın, E. (2016). Bilgi Paylaşımının Yenilikçi İş Davranışına Etkisi: Ayder Yaylası Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 5(2), 75-103.

- Işık, C., Işık, Z. ve Tırak, L. (2016). Turizm Amaçlı Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emek ile Bireysel Yenilikçilik İlişkisi: Palandöken Örneği. *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 2(2), 117-133.
- İnce, M. (2005). Değişim Olgusu ve Örgütlerde İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Fonksiyonları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 319-339.
- Jabeen, A. (2020). *Impact of Openness to Experience on Innovative Behavior In Projects with Mediating Role of Epistemic Curiosity and Moderation Role of Project Culture*. (Unpublished Master Thesis). Capital University, Islamabad.
- Jacobson, R. (1992). The “Austrian” School of Strategy. *Academy of Management Review*, 17(4), 782-807.
- Jafri, M. H. (2010). Organizational Commitment and Employee's Innovative Behavior: A Study in Retail Sector. *Journal of Management Research*, 10(1), 62-68.
- Jani, D. & Hwang, Y. H. (2016). Influence of Deprivation and Interest Curiosity on Tourists' Internet Search Behaviour. *Anatolia*, 27(4), 493-504.
- Janssen, O. (2000). Job Demands, Perceptions of Effort-Reward Fairness and Innovative Work Behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287-302.
- Janssen, O. (2003). Innovative Behaviour and Job Involvement at the Price of Conflict and Less Satisfactory Relations with Co-Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 347-364.
- Janssen, O. (2004). How Fairness Perceptions Make Innovative Behavior More or Less Stressful. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2), 201-215.
- Janssen, O. (2005). The Joint Impact of Perceived Influence and Supervisor Supportiveness on Employee Innovative Behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 573-579.
- Janssen, O., Van de Vliert, E. & West, M. (2004). The Bright and Dark Sides of Individual and Group Innovation: A Special Issue Introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2), 129-145.
- Jaspers, K. (1997). Felsefe nedir? (Çev: İ. Z. Eyüboğlu). İstanbul: Say Yayınları
- Javed, B., Khan, A. K., Arjoon, S., Mashkooor, M. & Haque, A. U. (2020). Openness to Experience, Ethical Leadership, and Innovative Work Behavior. *The Journal of Creative Behavior*, 54(1), 211-223.
- Jirout, J. & Klahr, D. (2012). Children's Scientific Curiosity: In Search of An Operational Definition of An Elusive Concept. *Developmental Review*, 32(2), 125-160.
- Johannessen, J. A., Olsen, B. & Lumpkin, G. T. (2001). Innovation As Newness: What is New, How New, and New to Whom?. *European Journal of Innovation Management*, 4(1), 20-31.
- Johlke, M. C., Stamper, C. L. & Shoemaker, M. E. (2002). Antecedents to Boundary-Spanner Perceived Organizational Support. *Journal of Managerial Psychology*, 17(2), 116-128.
- Johnson, R. B. & Christensen, L. (2004). *Educational Research: Quantitative, Qualitative and Mixed Approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Jolly, P. M., McDowell, C., Dawson, M., & Abbott, J. (2021). Pay and Benefit Satisfaction, Perceived Organizational Support, and Turnover Intentions: The Moderating Role of Job Variety. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102921.
- Jung, H. S., Lee, S. H. & Yoon, H. H. (2019). The Effects of Employees' Job Crafting on Job Motivation and Job Satisfaction in a Deluxe Hotel: The Moderating Effects on Knowledge Sharing. *Culinary Science & Hospitality Research*, 25(2), 41-50.

- Kagan, J. (1972). Motives and Development. *Journal of Personality and Social Psychology*, 22(1), 51-66.
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları İle Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kang, M. J., Hsu, M., Krajbich, I. M., Loewenstein, G., McClure, S. M., Wang, J. T. Y. & Camerer, C. F. (2009). The Wick in The Candle of Learning: Epistemic Curiosity Activates Reward Circuitry and Enhances Memory. *Psychological Science*, 20(8), 963-973.
- Kanten, P. (2014). The Antecedents of Job Crafting: Perceived Organizational Support, Job Characteristics and Self-Efficacy. *European Journal of Business and Social Sciences*, 3(5), 113-128.
- Kanter, R. M. (1988a). Three Tiers for Innovation Research. *Communication Research*, 15(5), 509-523.
- Kanter, R. M. (1988b). When A Thousand Flowers Bloom: Structural, Collective, and Social Conditions for Innovation in Organizations. *Knowledge Management and Organisational Design*, 10(1), 93-131.
- Kaplan, M. ve Öğüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401
- Karaalioglu, Z. F. (2019). *Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karakan, H. İ. (2015). *Turizm İşletmelerinde İş Analizi*, İçinde Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, 201-231. Ankara: Grafiker Yayınları.
- Karatepe, O. M. & Baddar, L. (2006). An Empirical Study of The Selected Consequences of Frontline Employees' Work-Family Conflict and Family-Work Conflict. *Tourism Management*, 27(5), 1017-1028.
- Karatepe, O. M. & Vatankhah, S. (2014). The Effects Of High-Performance Work Practices on Perceived Organizational Support and Turnover Intentions: Evidence from the Airline Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(2), 103-119.
- Karatepe, O. M. (2011). Do Job Resources Moderate The Effect of Emotional Dissonance on Burnout?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(1), 44-65.
- Karatepe, O. M. (2012a). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and Performance Outcomes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 24(5), 735-752.
- Karatepe, O. M. (2012b). The Effects of Coworker and Perceived Organizational Support on Hotel Employee Outcomes: The Moderating Role of Job Embeddedness. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 36(4), 495-516.
- Karatepe, O.M. & Aga, M. (2016). The Effects of Organization Mission Fulfillment and Perceived Organizational Support on Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 368-387.
- Karatepe, O. M. & Douri, B. G. (2012). Does Customer Orientation Mediate The Effect of Job Resourcefulness on Hotel Employee Outcomes? Evidence from Iran”, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 19 (1), 109-118.
- Karatepe, O. M., Aboramadan, M. & Dahleez, K. A. (2020). Does climate for creativity mediate the impact of servant leadership on management innovation and innovative

- behavior in the hotel industry?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2497-2517.
- Kashdan, T. B., Goodman, F. R., Disabato, D. J., McKnight, P. E., Kelso, K. & Naughton, C. (2020). Curiosity Has Comprehensive Benefits in The Workplace: Developing and Validating A Multidimensional Workplace Curiosity Scale in United States and German Employees. *Personality and Individual Differences*, 155, 109717.
- Kashdan, T. B., Rose, P. & Fincham, F. D. (2004). Curiosity and Exploration: Facilitating Positive Subjective Experiences and Personal Growth Opportunities. *Journal of Personality Assessment*, 82(3), 291-305.
- Katz D. ve Kahn R. L. (1977). *Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi*. (Çev. H. Can ve Y. Bayar). Ankara: Doğan Basımevi.
- Kaur, K. D. & Gupta, V. (2016). The Impact of Personal Characteristics on Innovative Work Behaviour: An Exploration into Innovation and Its Determinants amongst Teachers. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(3/11), 158-172.
- Kaya, B. (2012). *Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kayri, M. (2009). Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post-Hoc) Teknikleri. *Journal of Social Science*, 19(1), 51-64.
- Keleş, Y. (2015). İnsan Kaynakları Yönetimine Giriş. İçinde; Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi (Ed: E. Pelit), ss. 21-58. Ankara: Grafiker Yayınları.
- Kenny, N. (2004). *The Uses of Curiosity in Early Modern France and Germany*. Oxford: Oxford University Press.
- Kerse, G. (2017). İş Becerikliliği (job Crafting) Ölçeğini Türkçe'ye Uyarlama ve Duygusal Tükenme ile İlişkinini Belirleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 283-304.
- Kerse, G. ve Babadağ, M. (2019). Dönüştürücü Liderliğin İş Becerikliliği Üzerindeki Etkisi: Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *İş ve İnsan Dergisi*, 6(2), 133-143.
- Kestek, S. B., Çolakoğlu, Ü. ve Atay, H. (2018). Otel Çalışanlarının Algılanan Örgütsel Destek Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre İncelenmesi: Kuşadası Örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, 13, 53-68.
- Kestek, S. B. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven Arasındaki İlişki: Kuşadası'ndaki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Değerlendirme*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Khan, M. M., Mubarak, S. & Islam, T. (2020). Leading The Innovation: Role of Trust and Job Crafting as Sequential Mediators Relating Servant Leadership and Innovative Work Behavior. *European Journal of Innovation Management*, 24(5), 1547-1568.
- Khan, M. A. (2021). Entrepreneurial Leadership and Employee Innovative Behavior in the Software Development Firms: Do Employees' Epistemic Curiosity and Creative Process Engagement Matter?, *Evidence-Based HRM*.
- Khan, M.M., Mubarik, M.S., Islam, T., Rehman, A., Ahmed, S.S., Khan, E. & Sohail, F. (2021). How Servant Leadership Triggers Innovative Work Behavior: Exploring The Sequential Mediating Role of Psychological Empowerment and Job Crafting. *European Journal of Innovation Management*, 1460-1060.
- Kılıç Y. ve Yılmaz E. (2018). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Perspektifinden Mesleki Eğitime İlişkin Bir Durum Çalışması. *Academia Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-16.

- Kılıç, G. (2019). *Antikçağ'da Bilge ve Bilgelik Kavramı*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kılıç, Y. (2014). Turizm Sektörü İstihdamının Eğitim Durumu ve İnsangücü Planlaması. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 419-436.
- Kidd, C. & Hayden, B. Y. (2015). The Psychology and Neuroscience of Curiosity. *Neuron*, 88(3), 449-460.
- Kim, H., Im, J. & Qu, H. (2018). Exploring Antecedents and Consequences of Job Crafting. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 18-26.
- Kim, K. Y., Eisenberger, R. & Baik, K. (2016). Perceived Organizational Support and Affective Organizational Commitment: Moderating Influence of Perceived Organizational Competence. *Journal of Organizational Behavior*, 37(4), 558-583.
- Kim, M. S. & Koo, D. W. (2017). Linking LMX, Engagement, Innovative Behavior, and Job Performance in Hotel Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(12), 3044-3062.
- Kim, Y., Kim, S. S., Seo, J. & Hyun, J. (2011). Hotel Employees' Competencies and Qualifications Required According to Hotel Divisions. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 3(2), 1-18.
- King, N. & Anderson, N. (2002). *Managing Innovation and Change: A Critical Guide for Organizations*. Cengage Learning EMEA.
- Kirkendall, C. D. (2013). *Job Crafting: The Pursuit of Happiness at Work*. (Unpublished PhD Thesis). Wright State University, Ohio.
- Kirton, M. (1976). Adaptors and Innovators: A Description and Measure. *Journal of Applied Psychology*, 61(5), 622-629.
- Kleysen, R. F. & Street, C. T. (2001). Toward a Multi-Dimensional Measure of Individual Innovative Behavior. *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 284-296.
- Kmieciak, R. (2020). Trust, Knowledge Sharing, and Innovative Work Behavior: Empirical Evidence from Poland. *European Journal of Innovation Management*, 1460-1060.
- Knight, C., Tims, M., Gawke, J. & Parker, S. K. (2021). When Do Job Crafting Interventions Work? The Moderating Roles of Workload, Intervention Intensity, and Participation. *Journal of Vocational Behavior*, 124, 103522.
- Kocabacak, A. ve Ertürk, E. (2013). Otel İşletmelerinde Yeniliğin Önemi. İçinde; *Otel İşletmelerinde Yenilik Yönetimi* (ss. 1–22). İzmir: Sidas Medya Ltd.
- Kocadağ, B.C. (2019). *İş Tatmini, İşe Adanmışlık ve Yenilikçi İş Davranışı Üzerine Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koçel T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Arıkan Yayınları.
- Kołos, A. (2014). Imagining Otherness: The Pleasure of Curiosity in The Middle Ages. *Mirabilia: Electronic Journal of Antiquity and Middle Ages*, 18, 137-150.
- Kong, Y. & Li, M. (2018). Proactive Personality and Innovative Behavior: The Mediating Roles of Job-Related Affect and Work Engagement. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 46(3), 431-446.
- Kooij, D. T., Tims, M. & Kanfer, R. (2015). Successful Aging at Work: The Role of Job Crafting, in *Aging Workers and The Employee-Employer Relationship* (pp. 145-161). Springer, Cham.
- Kooij, D. T., van Woerkom, M., Wilkenloh, J., Dorenbosch, L. & Denissen, J. J. (2017). Job Crafting Towards Strengths and Interests: The Effects of a Job Crafting Intervention on Person–Job Fit and the Role of Age. *Journal of Applied Psychology*, 102(6), 971-981.

- Kozako, I. N. A. M. F., Safin, S. Z. & Rahim, A. R. A. (2013). The Relationship of Big Five Personality Traits on Counterproductive Work Behaviour among Hotel Employees: An Exploratory Study. *Procedia Economics and Finance*, 7, 181-187.
- Krause, D. E. (2004). Influence-Based Leadership as a Determinant of the Inclination to Innovate and of Innovation-Related Behaviors: An Empirical Investigation. *Leadership Quarterly*, 15(1), 79-102.
- Kreitler, S. & Kreitler, H. (1994). Motivational and Cognitive Determinants of Exploration. In *Curiosity and Exploration* (pp. 259-284). Berlin: Springer-Verlag.
- Kreitler, S., Zigler, E. & Kreitler, H. (1975). The Nature of Curiosity in Children. *Journal of School Psychology*, 13(3), 185-200.
- Kulik, C. T., Oldham, G. R. & Hackman, J. R. (1987). Work Design As An Approach to Person-Environment Fit. *Journal of Vocational Behavior*, 31(3), 278-296.
- Las Heras, M., Rofcanin, Y., Matthijs Bal, P. & Stollberger, J. (2017). How do Flexibility I-Deals Relate to Work Performance? Exploring the Roles of Family Performance and Organizational Context, *Journal of Organizational Behavior*, 38(8), 1280-1294.
- Lauriola, M., Litman, J. A., Mussel, P., De Santis, R., Crowson, H. M. & Hoffman, R. R. (2015). Epistemic Curiosity and Self-Regulation. *Personality and Individual Differences*, 83, 202-207.
- Leana, C., Appelbaum, E. & Shevchuk, I. (2009). Work Process and Quality of Care in Early Childhood Education: The Role of Job Crafting. *Academy of Management Journal*, 52(6), 1169-1192.
- Lee, J. Y. & Lee, Y. (2018). Job Crafting and Performance: Literature Review and Implications for Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 17(3), 277-313.
- Leong, C. T. & Rasli, A. (2014). The Relationship between Innovative Work Behavior on Work Role Performance: An Empirical Study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 592-600.
- Leslie, I. (2014). *Merak* (Çev. Can Evren Topakbaş). İstanbul: Ntv Yayınları
- Letona-Ibañez, O., Carrasco, M., Martinez-Rodriguez, S., Amillano, A. & Ortiz-Marques, N. (2019). Cognitive, Relational and Task Crafting: Spanish Adaptation and Analysis of Psychometric Properties of the Job Crafting Questionnaire. *PLoS one*, 14(10), 1-15.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The Relationship Between Man and Organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390.
- Lew, T. (2009). The Relationships between Perceived Organizational Support, Felt Obligation, Affective Organizational Commitment and Turnover Intention of Academics Working with Private Higher Educational Institutions in Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 9(1), 72-87.
- Li, F., Liu, B., Lin, W., Wei, X. & Xu, Z. (2021). How and When Servant Leadership Promotes Service Innovation: A Moderated Mediation Model. *Tourism Management*, 86, 104358.
- Li, J. J., Bonn, M. A. & Ye, B. H. (2019). Hotel Employee's Artificial Intelligence and Robotics Awareness and Its Impact on Turnover Intention: The Moderating Roles of Perceived Organizational Support and Competitive Psychological Climate. *Tourism Management*, 73, 172-181.
- Li, J., Yang, H., Weng, Q. & Zhu, L. (2021). How Different Forms of Job Crafting Relate to Job Satisfaction: The Role of Person-Job Fit and Age. *Current Psychology*, 1-15.
- Li, M. & Hsu, C. H. C. (2018). Customer Participation in Services and Employee Innovative Behavior: The Mediating Role of Interpersonal Trust. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(4), 2112-2131.

- Li, T. & Yu, G. (2015). Why are Humans Curious? Concept, Functions and Theories of Interpersonal Curiosity. *Advances in Psychological Science*, 23(1), 132-141.
- Li, T., Liang, W., Yu, Z. & Dang, X. (2020). Analysis of the Influence of Entrepreneur's Psychological Capital on Employee's Innovation Behavior under Leader-Member Exchange Relationship. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-12.
- Liden, R. C., Sparrowe, R. T. & Wayne, S. J. (1997). Leader-Member Exchange Theory: The Past and Potential for The Future. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 15, 47-120.
- Litman, J. A. & Jimerson, T. L. (2004). The Measurement of Curiosity As A Feeling of Deprivation. *Journal of Personality Assessment*, 82(2), 147-157.
- Litman, J. A. & Silvia, P. J. (2006). The Latent Structure of Trait Curiosity: Evidence for Interest and Deprivation Curiosity Dimensions. *Journal of Personality Assessment*, 86(3), 318-328.
- Litman, J. A. & Spielberger, C. D. (2003). Measuring Epistemic Curiosity and Its Diverse and Specific Components. *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 75-86.
- Litman, J. A. & Pezzo, M. V. (2007). Dimensionality of Interpersonal Curiosity. *Personality and Individual Differences*, 43(6), 1448-1459.
- Litman, J. A. (2008). Interest and Deprivation Factors of Epistemic Curiosity. *Personality and Individual Differences*, 44(7), 1585-1595.
- Litman, J. A., & Mussel, P. (2013). Validity of the Interest-and Deprivation-type Epistemic Curiosity Model in Germany. *Journal of Individual Differences*, 34(2), 59-68.
- Litman, J. A., Collins, R. P. & Spielberger, C. D. (2005a). The Nature and Measurement of Sensory Curiosity. *Personality and Individual Differences*, 39(6), 1123-1133.
- Litman, J. A., Crowson, H. M. & Kolinski, K. (2010). Validity of The Interest-and Deprivation-Type Epistemic Curiosity Distinction in Non-Students. *Personality and Individual Differences*, 49(5), 531-536.
- Litman, J., Hutchins, T. & Russon, R. (2005b). Epistemic Curiosity, Feeling-of-Knowing, and Exploratory Behaviour. *Cognition & Emotion*, 19(4), 559-582.
- Liu, J. & Liu, Y. H. (2016). Perceived Organizational Support and Intention to Remain: The Mediating Roles of Career Success and Self-Esteem. *International Journal of Nursing Practice*, 22(2), 205-214.
- Liu, J., Lee, C., Hui, C., Kwan, H. K. & Wu, L. Z. (2013). Idiosyncratic Deals and Employee Outcomes: The Mediating Roles of Social Exchange and Self-Enhancement and The Moderating Role of Individualism. *Journal of Applied Psychology*, 98(5), 832-840.
- Lodge, R. C. (1920). Reality and The Moral Judgment in Plato. *The Philosophical Review*, 29(5), 453-475.
- Loewenstein, G. (1994). The Psychology of Curiosity: A Review and Reinterpretation. *Psychological Bulletin*, 116(1), 75-98.
- Loewy, E. H. (1998). Curiosity, Imagination, Compassion, Science and Ethics: Do Curiosity and Imagination Serve A Central Function?. *Health Care Analysis*, 6(4), 286-294.
- Loi, R., Ao, O. K. & Xu, A. J. (2014). Perceived Organizational Support and Coworker Support As Antecedents of Foreign Workers' Voice and Psychological Stress. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23-30.
- Loi, R., Hang-Yue, N. & Foley, S. (2006). Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.

- Luoh, H., Tsaur, S. & Tang, Y. (2014). Empowering Employees: Job Standardization and Innovative Behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(79), 1100-1117.
- Luu, T. T. (2021b). Knowledge Sharing in The Hospitality Context: The Roles of Leader Humility, Job Crafting, and Promotion Focus. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102848.
- Luu, T. T. (2021a). Can Human Resource Flexibility Disentangle Innovative Work Behavior among Hospitality Employees? The Roles of Harmonious Passion and Regulatory Foci. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4258-4285.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R. & Armeli, S. (1999). Perceived Organizational Support: Inferior Versus Superior Performance by Wary Employees. *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 467-483.
- Lyons, P. (2008). The Crafting of Jobs and Individual Differences. *Journal of Business and Psychology*, 23(1-2), 25-36.
- Madrid, H. P. & Patterson, M. G. (2016). Creativity at Work as a Joint Function between Openness to Experience, Need for Cognition and Organizational Fairness. *Learning and Individual Differences*, 51, 409-416.
- Maertz Jr, C. P., Griffeth, R. W., Campbell, N. S. & Allen, D. G. (2007). The Effects of Perceived Organizational Support and Perceived Supervisor Support on Employee Turnover. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(8), 1059-1075.
- Mamak, Y. B. (2018). *Proaktif Kişiliğin İş Becerikliği, İş Performansı ve Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Manganelli, L., Thibault-Landry, A., Forest, J. & Carpentier, J. (2018). Self-Determination Theory Can Help You Generate Performance and Well-Being in the Workplace: A Review of the Literature. *Advances in Developing Human Resources*, 20(2), 227-240.
- Maslow, A. (1987). *Motivation and Personality*. New York: Harper Collins Publishers.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychology Review*, 50, 370-396.
- Mattarelli, E. & Tagliaventi, M. R. (2015). How Offshore Professionals' Job Dissatisfaction Can Promote Further Offshoring: Organizational Outcomes of Job Crafting. *Journal of Management Studies*, 52(5), 585-620.
- Maw, W. H. & Maw, E. W. (1966). An Attempt to Measure Curiosity in Elementary School Children. *American Educational Research Journal*, 3(2), 147-156.
- McCrae, R. R. & Costa Jr, P. T. (1985). Openness to Experience. *Perspectives in Personality*, 1, 145-172.
- McCrae, R. R. (1996). Social Consequences of Experiential Openness. *Psychological Bulletin*, 120(3), 323-337.
- McDougall, W. (1921). The Use and Abuse of Instinct in Social Psychology. *The Journal of Abnormal Psychology and Social Psychology*, 16(5-6), 285-333.
- McMillan, J. H. & Schumacher, S. (2010). *Research in Education: Evidence-Based Inquiry*, MyEducationLab Series: Pearson.
- Mele, C., Russo-Spena, T. & Kaartemo, V. (2021). The Impact of Coronavirus on Business: Developing Service Research Agenda for A Post-Coronavirus World. *Journal of Service Theory and Practice*, 31(2), 184-202.
- Merriam-Webster, (2020). *The Evolution of Epistemic*. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/epistemic#other-words>, (Erişim Tarihi: 05.05.2020).

- Messmann, G. & Mulder, R. H. (2012). Development of A Measurement Instrument for Innovative Work Behaviour As A Dynamic and Context-Bound Construct. *Human Resource Development International*, 15(1), 43-59.
- Mete, G. (2007). *Örgütsel Öğrenme ve Yenilikçi İş Davranışı*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Miao, R. T. (2011). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 12(2), 105-127.
- Momeni, M., Ebrahimpour, H., & Ajirloo, M. B. (2014). The Effect of Employees' self-Efficacy on Innovative Work Behavior at Social Security Organization Employees in Ardabil Province. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(8), 29-32.
- Montani, F., Odoardi, C. & Battistelli, A. (2014). Individual and Contextual Determinants of Innovative Work Behaviour: Proactive Goal Generation Matters. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(4), 645-670.
- Moon, T. W., Youn, N., Hur, W. M. & Kim, K. M. (2020). Does Employees' Spirituality Enhance Job Performance? The Mediating Roles of Intrinsic Motivation and Job Crafting. *Current Psychology*, 1-17.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. & Niehoff, B. P. (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate The Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?. *Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357.
- Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating A Comprehensive Measure for Assessing Job Design and The Nature of Work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.
- Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2008). Job and Team Design: Toward A More Integrative Conceptualization of Work Design. In *Research in Personnel and Human Resources Management* (pp. 39-91). London: Emerald Group Publishing Limited.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mumford, M. D. (2000). Managing Creative People: Strategies and Tactics for Innovation. *Human Resource Management Review*, 10(3), 313-351.
- Mumford, M. D. (2003). Where Have We Been, where Are We Going? Taking Stock in Creativity Research. *Creativity Research Journal*, 15(2), 107-120.
- Mussel, P. & Spengler, M. (2015). Investigating Intellect from A Trait Activation Perspective: Identification of Situational Moderators for The Correlation with Work-Related Criteria. *Journal of Research in Personality*, 55, 51-60.
- Mussel, P. (2010). Epistemic Curiosity and Related Constructs: Lacking Evidence of Discriminant Validity. *Personality and Individual Differences*, 49(5), 506-510.
- Mussel, P. (2013). Introducing The Construct Curiosity for Predicting Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 453-472.
- Mussel, P., Spengler, M., Litman, J. A. & Schuler, H. (2012). Development and Validation of the German Work-Related Curiosity Scale. *European Journal of Psychological Assessment*, 28(2), 109-117.

- Mussel, P., Winter, C., Gelleri, P. & Schuler, H. (2011). Explicating The Openness to Experience Construct and Its Subdimensions and Facets in a Work Setting, *International Journal of Selection and Assessment*, 19(2), 145-156.
- Nagy, N., Johnston, C. S. & Hirschi, A. (2019). Do we Act as Old as We Feel? An Examination of Subjective Age and Job Crafting Behaviour of Late Career Employees. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 373-383.
- Nayır, F. (2011). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlere Sağlanan Örgütsel Desteğe İlişkin Görüşleri, Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algısı ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Nazir, O. & Islam, J. U. (2020). Influence of CSR-Specific Activities on Work Engagement and Employees' Innovative Work Behaviour: An Empirical Investigation. *Current Issues in Tourism*, 23(24), 3054-3072.
- Nazir, S., Shafi, A., Atif, M. M., Qun, W. & Abdullah, S. M. (2019). How Organization Justice and Perceived Organizational Support Facilitate Employees' Innovative Behavior at Work. *Employee Relations: The International Journal*, 41(6), 1288-1311.
- Newhauser, R. (1982). Towards a History of Human Curiosity: A Prolegomenon to its Medieval Phase. *Dtsch Vierteljahrsschr Literaturwiss Geistesgesch* 56, 559–575.
- Ng, T. W. H & Lucianetti, L. (2016). Goal Striving, Idiosyncratic Deals, and Job Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 37(1), 41-60.
- Niehoff, B. P. & 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.
- Niessen, C., Weseler, D. & Kostova, P. (2016). When and Why Do Individuals Craft Their Jobs? The Role of Individual Motivation and Work Characteristics for job crafting. *Human Relations*, 69(6), 1287-1313.
- Nissen, H. W. (1954). *The nature of the drive as innate determinant of behavioral organization*. In M. R. Jones (Ed.), Nebraska Symposium on Motivation. Lincoln: University of Nebraska Press.
- Noordewier, M. K. & Van Dijk, E. (2017). Curiosity and Time: From Not Knowing to Almost Knowing. *Cognition and Emotion*, 31(3), 411-421.
- Nwanzu, C. L. (2017). Effect of Gender and Marital Status on Perceived Organizational Justice and Perceived Organizational Support. *Gender and Behaviour*, 15(1), 8353-8366.
- Nye, L. G. & Witt, L. A. (1993). Dimensionality and Construct Validity of The Perceptions of Organizational Politics Scale (POPS). *Educational and Psychological Measurement*, 53(3), 821-829.
- O'Driscoll, M. P. & Randall, D. M. (1999). Perceived Organizational Support, Satisfaction with Rewards, and Employee Job Involvement and Organizational Commitment. *Applied Psychology: An Interview Review*, 48(2), 197-209.
- Odoardi, C., Battistelli, A. & Montani, F. (2010). Can Goal Theories Explain Innovative Work Behaviour? The Motivating Power of Innovation-Related Goals. *Bulletin of Applied Psychology*, 261–262, 3-17.
- Oldham, G. R. & Cummings, A. (1996). Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work. *Academy of Management Journal*, 39(3), 607-634.
- Oldham, G. R. & Fried, Y. (2016). Job Design Research and Theory: Past, Present and Future. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 136, 20-35.
- Oldham, G. R. & Hackman, J. R. (2010). Not What It Was and Not What It Will Be: The Future of Job Design Research. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 463-479.

- Oukes, T. (2010). *Innovative Work Behavior. A Case Study at a Tire Manufacturer*. (Unpublished Master Thesis). University of Twente, Netherlands.
- Oxford Learner's Dictionaries, (2020). "Epistemic" <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/epistemic>, (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Örnek, A. Ş. & Ayas, S. (2015). The Relationship between Intellectual Capital, Innovative Work Behavior and Business Performance Reflection. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 1387-1395.
- Özcan, G. (2020). *Personel Güçlendirme ve Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişki: Örgütsel Yaratıcılığın Aracılık Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- Özdevecioğlu, M. (2003a). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 77-96.
- Özdevecioğlu, M. (2003b). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, 117-135.
- Özkan, Ç. (2017). *Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Özсарay, A. E. (2016). *Üniversite Öğrencilerinin İngilizce Dersine İlişkin Başarıyla İlgili Duyguları, Bilgiye Yönelik Merakları ve Ders Başarısı Arasındaki İlişkiler*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu.
- Paauwe, J. & Boselie, P. (2005). HRM and Performance: What Next?. *Human Resource Management Journal*, 15(4), 68-83.
- Pan, S. Y. & Li, Y. (2022). Family Supportive and Singles-Friendly: How An Equally Supportive Working Environment Impacts Unmarried Hotel Employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(2), 759-781.
- Pan, S. Y. & Yeh, Y. J. (2019). The Crossover Effect of Work-Family Conflict among Hotel Employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 812-829.
- Park, I. J., Yun, D., Kim, P. B. & Hai, S. (2021). How to Fuel Hotel Employees' Daily Innovative Work? The Interplay of Daily Affect and Career Future Time Perspective, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(6), 759-783.
- Parker, S. K., Bindl, U. K. and Strauss, K. (2010). Making Things Happen: A Model of Proactive Motivation, *Journal of Management*, 36(4), 827-856.
- Parker, S. K., Wall, T. D. & Cordery, J. L. (2001). Future Work Design Research and Practice: Towards An Elaborated Model of Work Design, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 413-440.
- Parker, S. K., Williams, H. M. & Turner, N. (2006). Modeling the Antecedents of Proactive Behavior at Work, *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.
- Patterson, F., Kerrin, M. & Gatto-Roissard, G. (2009). *Characteristics and Behaviors of Innovative People in Organisations*, Lit. Rev. Prep. NESTA Policy Res. 1-63.
- Pelit, E. (2008). *İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Pelit, E. ve Katircioğlu, E. (2018). Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(2), 74-94.

- Pelit, E., Katircioğlu, E. & Kabakulak, A. (2022). Effects of Tour Guides' Self-Efficacy Levels and Autonomy Perceptions on Their Job Crafting Behaviours. *European Journal of Tourism Research*, 30, 3011-3011.
- Peluso, A. M., Innocenti, L. & Pilati, M. (2017). Pay is not Everything: Differential Effects of Monetary and Non-Monetary Rewards on Employees' Attitudes and Behaviours. *Evidence-based HRM*, 5(3), 311-327.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2004). Curiosity. In C. Peterson & M. E. P. Seligman (Eds.), *Character strengths and virtues: A handbook and classification* (pp. 125–141). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Petrou, P., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2015). Job Crafting in Changing Organizations: Antecedents and Implications for Exhaustion and Performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(4), 1-11.
- Petrou, P., Demerouti, E., Peeters, M. C., Schaufeli, W. B. & Hetland, J. (2012). Crafting A Job on A Daily Basis: Contextual Correlates and The Link to Work Engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(8), 1120-1141.
- Piaget, J. (1952). *The Origins of Intelligence in Children*. New York: International University Press.
- Piotrowski, J. T., Litman, J. A. & Valkenburg, P. (2014). Measuring Epistemic Curiosity in Young Children. *Infant and Child Development*, 23(5), 542-553.
- Plakolli, A. (2021). *The roles of Perceived Organizational Support, Work-Life Balance and Perceived Stress on Job Performance- A Research in Kosovo*. (Unpublished PhD Thesis). Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Posnock, R. (1991). *The Trial of Curiosity: Henry James, William James, and the Challenge of Modernity*. London: Oxford University Press.
- Powell, C. & Nettelbeck, T. (2014). Intellectual Curiosity May Not Incrementally Predict Academic Success. *Personality and Individual Differences*, 64, 7-11.
- Prieto, I. & Pilar Perez-Santana, M. (2014). Managing Innovative Work Behavior: The Role of Human Resource Practices. *Personnel Review*, 43(2), 184-208.
- Prihatsanti, U. (2018, February). The Relationship Between Entrepreneurial Self-Efficacy, Entrepreneurial Curiosity and Innovative Behavior on Entrepreneur Students. In *3rd ASEAN Conference on Psychology, Counselling, and Humanities (ACPCH 2017)*. Atlantis Press.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A. & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the Workplace: Development of a Taxonomy of Adaptive Performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612-624.
- Purwanto, A., Novitasari, D. & Asbari, M. (2022). Tourist Satisfaction and Performance of Tourism Industries: How The Role of Innovative Work Behaviour, Organizational Citizenship Behaviour?. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(1), 1-12.
- Ramamoorthy, N., Flood, P. C., Slattery, T. & Sardesai, R. (2005). Determinants of Innovative Work Behaviour: Development and Test of An Integrated Model. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 142-150.
- Randall, M.L., Cropanzano, R., Bormann, C.A. & Birjulin, A. (1999). Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (2), 159-174.

- Reio Jr, T. G. & Wiswell, A. (2000). Field Investigation of the Relationship among Adult Curiosity, Workplace Learning, and Job Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 11(1), 5-30.
- Reio Jr, T. G., Petrosko, J. M., Wiswell, A. K. & Thongsukmag, J. (2006). The Measurement and Conceptualization of Curiosity. *The Journal of Genetic Psychology*, 167(2), 117-135.
- Reio, T. G. & Callahan, J. L. (2004). Affect, Curiosity, and Socialization-Related Learning: A Path Analysis of Antecedents to Job Performance. *Journal of Business and Psychology*, 19(1), 3-22.
- Reuvers, M., Van Engen, M. L., Vinckenburg, C. J. & Wilson-Evered, E. (2008). Transformational Leadership and Innovative Work Behaviour: Exploring the Relevance of Gender Differences. *Creativity and Innovation Management*, 17(3), 227-244.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-837.
- Richards, J. B., Litman, J. & Roberts, D. H. (2013). Performance Characteristics of Measurement Instruments of Epistemic Curiosity in Third-Year Medical Students. *Medical Science Educator*, 23(3), 355-363.
- Rigg, J., Sydnor, S., Nicely, A. & Day, J. (2014). Employee Engagement in Jamaican Hotels: Do Demographic and Organizational Characteristics Matter?. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(1), 1-16.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R. & Hansen, J. D. (2009). A Meta-Analysis of the Relationship between Perceived Organizational Support and Job Outcomes: 20 Years of Research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030.
- Robinson, S. L. & Rousseau, D. M. (1994). Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259.
- Roczniwska, M. A. & Puchalska-Kamińska, M. (2017). Are Managers also 'crafting leaders'? The link between Organizational Rank, Autonomy, and Job Crafting. *Polish Psychological Bulletin*, 48(2), 198-211.
- Roehling, M. V. (1997). The Origins and Early Development of The Psychological Contract Construct. *Journal of Management History*, 3(2), 204-217.
- Rofcanin, Y., Bakker, A. B., Berber, A., Gölgeci, I. & Las Heras, M. (2018). Relational Job Crafting: Exploring The Role of Employee Motives with A Weekly Diary Study. *Human Relations*, 72(4), 859-886.
- Rosen, C. C., Slater, D. J., Chang, C. H. & Johnson, R. E. (2013). Let's Make a Deal: Development and Validation of the Ex Post I-Deals Scale. *Journal of Management*, 39(3), 709-742.
- Rossing, B. E. (1978). *Extension of Berlyne's Theory of Epistemic Curiosity to Adult Learners: Factors Related to The Desire for Knowledge*. (Unpublished PhD Thesis). University of Georgia, Athens.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and Implied Contracts in Organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139.
- Rousseau, D. M. (2001). Idiosyncratic Deals Flexibility versus Fairness?. *Organizational Dynamics*, 29, 260-273.
- Rowson, J. (2012). *The Power of Curiosity How Linking Inquisitiveness to Innovation Could Help to Address Our Energy Challenges*, UK: RSA Brain Centre.

- Rudolph, C. W., Katz, I. M., Lavigne, K. N. & Zacher, H. (2017). Job Crafting: A Meta-Analysis of Relationships with Individual Differences, Job Characteristics, and Work Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 102, 112-138.
- Ruiz-Alfonso, Z. & León, J. (2019). Teaching Quality: Relationships between Passion, Deep Strategy to Learn, and Epistemic Curiosity. *School Effectiveness and School Improvement*, 30(2), 212-230.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and The Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55, 68–78.
- Saltuklu, Z. ve Toprak, M. (2021). Platon, Aristoteles, Jaspers ve Heidegger'e Göre Hayret Kavramı. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(1), 159-167.
- Sánchez-Cardona, I., Vera, M., Martínez-Lugo, M., Rodríguez-Montalbán, R. & Marrero-Centeno, J. (2020). When the Job Does Not Fit: The Moderating Role of Job Crafting and Meaningful Work in the Relation Between Employees' Perceived Overqualification and Job Boredom,. *Journal of Career Assessment*, 28(2), 257-276.
- Sandıkçı, M. ve Özgen, Ü. (2013). Afyonkarahisar İlinin Termal Turizm Açısından SWOT Analizi ile Değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 51-79.
- Schein, E. H. (1980). *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Schmidt, H. & Rotgans, J. (2020). Epistemic Curiosity and Situational Interest: Distant Cousins or Identical Twins?. *Educational Psychology Review*, 33, 325-352.
- Schneider, A., Von Krogh, G. & Jäger, P. (2013). “What’s Coming Next?” Epistemic Curiosity and Lurking Behavior in Online Communities. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 293-303.
- Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Seibert, S. E., Crant, J. M. & Kraimer, M. L. (1999). Proactive Personality and Career Success, *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 416-427.
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L. & Crant, J. M. (2001). What Do Proactive People Do? A Longitudinal Model Linking Proactive Personality and Career Success, *Personnel Psychology*, 54(4), 845-874.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Bussiness*. New York: John Wiley High Education Press.
- Selden, L. & MacMillan, I. C. (2006). Manage Customer-Centric Innovation-Systematically. *Harvard Business Review*, 84(4), 1-9.
- Settoon, R. P., Bennett, N. & Liden, R. C. (1996). Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81, 219-227.
- Shahzadi, K. & Khurram, S. (2020). Self-Efficacy and Innovative Work Behavior: The Role of Individual Ambidexterity and Formalization at Work Place in Pakistan, *Journal of the Research Society of Pakistan*, 57(1), 31-46.
- Shalley, C. E., Zhou, J. & Oldham, G. R. (2004). The Effects of Personal and Contextual Characteristics on Creativity: Where Should We Go from Here?. *Journal of Management*, 30(6), 933-958.
- Shanker, R., Bhanugopan, R., Van der Heijden, B. I. & Farrell, M. (2017). Organizational Climate For Innovation and Organizational Performance: The Mediating Effect of Innovative Work Behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 67-77.

- Shanock, L. R. & Eisenberger, R. (2006). When Supervisors Feel Supported: Relationships with Subordinates' Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689-695.
- Shin, Y., Hur, W. M. & Choi, W. H. (2020). Coworker Support As A Double-Edged Sword: A Moderated Mediation Model of Job Crafting, Work Engagement, and Job Performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(11), 1417-1438.
- Shonstrom, E. (2015). *Wild Curiosity: How to Unleash Creativity and Encourage Lifelong Wondering*. Rowman & Littlefield.
- Shonstrom, E. (2016). *Sensory Curiosity: The Key to a Child's Exploration of the Natural World*. <https://www.childrenandnature.org/2016/02/09/sensory-curiosity-the-key-to-a-childs-exploration-of-the-natural-world/> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Shore, L. M. & Tetrick, L. E. (1991). A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), 637-643.
- Sigala, M. (2012). Social networks and Customer Involvement in New Service Development (NSD): The Case of www.mystarbucksidea.com. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 966-990.
- Silbert, L. T. (2005). *The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational support*. (Unpublished Master Thesis), University of Waterloo, Canada.
- Škerlavaj, M., Černe, M. and Dysvik, A. (2014). I Get by with A Little Help from My Supervisor: Creative-Idea Generation, Idea Implementation, and Perceived Supervisor Support, *The Leadership Quarterly*, 25(5), 987-1000.
- Slåtten, T. & Mehmetoglu, M. (2011). What are The Drivers for Innovative Behavior in Frontline Jobs? A Study of The Hospitality Industry in Norway. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(3), 254-272.
- Slåtten, T., Svensson, G. & Sværi, S. (2011). Empowering Leadership and The Influence of A Humorous Work Climate on Service Employees' Creativity and Innovative Behaviour in Frontline Service Jobs. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(3), 267-284.
- Śledzik, K. (2013). Schumpeter's view on innovation and entrepreneurship. *Management Trends in Theory and Practice*, (Ed.) Stefan Hittmar, Faculty of Management Science and Informatics, University of Zilina & Institute of Management by University of Zilina.
- Slemp, G. R. & Vella-Brodrick, D. A. (2013). The Job Crafting Questionnaire: A New Scale to Measure The Extent to Which Employees Engage in Job Crafting. *International Journal of Wellbeing*, 3(2), 126-146.
- Slemp, G. R., Kern, M. L. & Vella-Brodrick, D. A. (2015). Workplace Well-Being: The Role of Job Crafting and Autonomy Support. *Psychology of Well-being*, 5(1), 1-17.
- Slemp, G. R., Zhao, Y., Hou, H. & Vallerand, R. J. (2020). Job Crafting, Leader Autonomy Support, and Passion for Work: Testing A Model in Australia and China. *Motivation and Emotion*, 1-15.
- Slemp, G. R., Zhao, Y., Hou, H. & Vallerand, R. J. (2021). Job Crafting, Leader Autonomy Support, and Passion for Work: Testing A Model in Australia and China. *Motivation and Emotion*, 45(1), 60-74.
- Sota, S., Chaudhry, H. & Srivastava, M. K. (2020). Customer Relationship Management Research in Hospitality Industry: A Review and Classification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(1), 39-64.

- Sözber, H. S. (2019). *Algılanan Dışsal Prestijin, İş Becerikliliğinin ve Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Spector, P. E. (1986). Perceived Control by Employees: A Meta-Analysis of Studies Concerning Autonomy and Participation at Work. *Human Relations*, 39(11), 1005-1016.
- Spinath, B., Eckert, C. & Steinmayr, R. (2014). Gender Differences in School Success: What Are The Roles of Students' Intelligence, Personality and Motivation?. *Educational Research*, 56(2), 230-243.
- Srivastava, S. & Agrawal, S. (2020). Resistance to Change and Turnover Intention: A Moderated Mediation Model of Burnout and Perceived Organizational Support. *Journal of Organizational Change Management*, 33(7), 1431-1447.
- Ssebiragala, B. (2018). *Employee Value Proposition, Transformational Leadership, Employee Engagement and Innovative Work Behavior*. (Unpublished Master Thesis). Makerere University, Kampala, Uganda.
- Stamper, C. L. & Johlke, M. C. (2003). The Impact of Perceived Organizational Support on The Relationship between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.
- Stankevičiūtė, Ž., Staniškienė, E. & Ciganė, U. (2020). Sustainable HRM As A Driver for Innovative Work Behaviour: Do Respect, Openness, and Continuity Matter? The Case of Lithuania. *Sustainability*, 12(14), 5511, 1-28.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M. & Trice, H. M. (1978). Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396.
- Stock, R. M. (2015). Is Boreout A Threat to Frontline Employees' Innovative Work Behavior?. *Journal of Product Innovation Management*, 32(4), 574-592.
- Stoffers, J. M., Van der Heijden, B. I. & Jacobs, E. A. (2020). Employability and Innovative Work Behaviour in Small and Medium-Sized Enterprises. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(11), 1439-1466.
- Subaşı, A. (2009). *Cognitive Dynamics of Scientific Curiosity*. (Unpublished Master Thesis). Boğaziçi University, İstanbul.
- Supriyanto, A. S., Sujianto, A. E. & Ekowati, V. M. (2020). Factors Affecting Innovative Work Behavior: Mediating Role of Knowledge Sharing and Job Crafting. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(11), 999-1007.
- Šuster, D. (2016). Curiosity about Curiosity. *Croatian Journal of Philosophy*, 16(3 (48)), 327-340.
- Süzerler, S. N. (2017). *Öğretmenlerde Algılanan Örgütsel Destek İle Eğitim Denetmenlerine Yönelik Tutum Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S. M., Yang, J. J. & Lee, Y. K. (2020). The Effect of Leader Competencies on Knowledge Sharing and Job Performance: Social Capital Theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 88-96.
- Şahin, Y. (2017). *Pozitif Psikolojik Sermayenin, İş Becerikliliği ve Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul.
- Şimşek M. Ş. (2002). *Yönetim ve Organizasyon*, Konya: Günay Ofset.

- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2021). 2020 Tesis İstatistikleri, <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201140/yillik-istatistikler.html>, (Erişim Tarihi: 04.02.2021).
- Taşkıran, E. (2011). *Liderlik ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki Etkileşim*. İstanbul: Beta Basım.
- Tekin, İ. Ç. (2019). *Psikolojik Güçlendirmenin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Türkiye Otomotiv Üreticileri Araştırması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Teng, H. Y. & Chen, C. Y. (2019). Proactive Personality and Job Crafting in the Tourism Industry: Does Job Resourcefulness Matter. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 41, 110-116.
- Teng, H. Y. (2019). Job Crafting and Customer Service Behaviors in the Hospitality Industry: Mediating Effect of Job Passion. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 34-42.
- Tennyson, R. D. & Breuer, K. (2002). Improving Problem Solving and Creativity through Use of Complex-Dynamic Simulations. *Computers in Human Behavior*, 18(6), 650-668.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Theurer, C. P., Tumasjan, A. & Welpe, I. M. (2018). Contextual Work Design and Employee Innovative Work Behavior: When Does Autonomy Matter?. *PLoS one*, 13(10), e0204089.
- Thomas, E. C. (2018). *An Evaluation of Job Crafting As An Intervention Aimed at Improving Work Engagement*. (Unpublished Magister Commerci). University of the Western Cape.
- Tims, M. & Bakker, A. B. (2010). Job Crafting: Towards A New Model of Individual Job Redesign. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(2), 1-9.
- Tims, M., Bakker, A. B. & Derks, D. (2012). Development and Validation of The Job Crafting Scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 173-186.
- Tims, M., Bakker, A. B. & Derks, D. (2013). The Impact of Job Crafting on Job Demands, Job Resources, and Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230-240.
- Tims, M., Bakker, A. B. & Derks, D. (2014). Daily Job Crafting and The Self-Efficacy-Performance Relationship. *Journal of Managerial Psychology*, 29(5), 490-507.
- Tornow, W. W. (1988). Contract Redesign. *Personnel Administrator*, 33(10), 97-101.
- Totsune, T., Matsudaira, I. & Taki, Y. (2021). Curiosity-Tourism Interaction Promotes Subjective Wellbeing Among Older Adults in Japan. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1-11.
- Töre, E. (2017). *Entelektüel Sermayenin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinin Bilgi Paylaşımı, Öz-Yeterlilik ve İç Denetim Odağı Perspektifinden İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Töre, E. (2019). Entelektüel Sermayenin Yenilikçi İş Davranışına Etkisinde Bilgi Paylaşımının Aracı Rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 17(34), 275-299.
- Töre, E. (2020). Öz-yeterlilik ve İç Denetim Odağının Yenilikçi İş Davranışına Etkisi: Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 155-167.

- Tsai, K. H. and Zheng, L. I. (2021). Bridging Employee Curiosity and Service Creativity: A new lens. *Journal of Service Theory and Practice*, 31(5), 821-844.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Tütüncü, Ö., Kiremitçi, İ. ve Çalışkan, U. (2011). Sağlık Turizmi, Güvenlik ve Kalite. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(1), 91-93.
- Uçar, H. (2021). *Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: İş Becerikliliğinin Aracı Rolü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Uhl-Bien, M. & Maslyn, J. M. (2003). Reciprocity in Manager-Subordinate Relationships: Components, Configurations, and Outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 511-532.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Urry, J. (1992). The Tourist Gaze “Revisited”. *American Behavioral Scientist*, 36(2), 172-186.
- Uysal, D. (2019). *Yapıcı Sapkın İş Yeri Davranışlarının Örgütsel Güven, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Yeterlik Açısından İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çankırı.
- Uzkurt, C. (2012). Yenilik Yönetimi ve Yenilikçi Örgüt Kültürü. İçinde; *Yenilik Yönetimi* (ss. 65–80). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Van den Heuvel, M., Demerouti, E. & Peeters, M. C. (2015). The Job Crafting Intervention: Effects on Job Resources, Self-Efficacy, and Affective Well-Being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(3), 511-532.
- Van Gool, R. J. M. (2019). *Leading into Job Crafting: A Study Examining The Relationships between Charismatic Leadership, Well-Being and Innovative Work Behavior and The Mediating Role of Job Crafting*. (Unpublished Master Thesis). Universiteit Utrecht, Netherlands.
- Van Kleef, G. A., Homan, A. C., Beersma, B., Van Knippenberg, D., Van Knippenberg, B., & Damen, F. (2009). Searing Sentiment or Cold Calculation? The Effects of Leader Emotional Displays on Team Performance Depend on Follower Epistemic Motivation. *Academy of Management Journal*, 52(3), 562-580.
- Van Wingerden, J., Derks, D. & Bakker, A. B. (2017). The Impact of Personal Resources and Job Crafting Interventions on Work Engagement and Performance. *Human Resource Management*, 56(1), 51-67.
- Veenendaal, A. & Bondarouk, T. (2015). Perceptions of HRM and Their Effect on Dimensions of Innovative Work Behaviour: Evidence from a Manufacturing Firm. *Management Revue*, 26(2), 138-160.
- Vincent, L. H., Bharadwaj, S. G. & Challagalla, G. N. (2004). Does Innovation Mediate Firm Performance? A Meta-Analysis of Determinants and Consequences of Organizational Innovation. *Working Paper Georgia Institute of Technology*
- Von Stumm, S., Hell, B. & Chamorro-Premuzic, T. (2011). The Hungry Mind: Intellectual Curiosity is the Third Pillar of Academic Performance. *Perspectives on Psychological Science*, 6(6), 574-588.
- Voss, H. G. & Keller, H. (1983). *Curiosity and Exploration: Theories and Results*. New York: Academic Press Inc.

- Wagstaff, M. F., Flores, G. L., Ahmed, R. & Villanueva, S. (2021). Measures of Curiosity: A Literature Review. *Human Resource Development Quarterly*, 32(3), 363-389.
- Walker, E. L. (1978). Curiosity and Learning. *Motivation and Emotion*, 2(2), 97-175.
- Walker, H. J., Helmuth, C. A., Feild, H. S. & Bauer, T. N. (2015). Watch What You Say: Job Applicants' Justice Perceptions from Initial Organizational Correspondence. *Human Resource Management*, 54(6), 999-1011.
- Wang, X., Guchait, P. & Paşamehmetoğlu, A. (2020). Why Should Errors be Tolerated? Perceived Organizational Support, Organization-Based Self-Esteem and Psychological Well-Being. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1987-2006.
- Wang, Y. X., Yang, Y. J., Wang, Y., Su, D., Li, S. W., Zhang, T. & Li, H. P. (2019). The Mediating Role of Inclusive Leadership: Work Engagement and Innovative Behaviour among Chinese Head Nurses. *Journal of Nursing Management*, 27(4), 688-696.
- Wang, Z., Gao, M. & Panaccio, A. (2021). A Self-Determination Approach to Understanding Individual Values as an Interaction Condition on Employees' Innovative Work Behavior in the High-Tech Industry. *The Journal of Creative Behavior*, 55(1), 183-198.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management journal*, 40(1), 82-111.
- Wen, J., Huang, S. S. & Hou, P. (2019). Emotional Intelligence, Emotional Labor, Perceived Organizational Support, and Job Satisfaction: A Moderated Mediation Model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.
- Weseler, D. & Niessen, C. (2016). How Job Crafting Relates to Task Performance. *Journal of Managerial Psychology*, 31(3), 672-685.
- West, M. A. & Anderson, N. R. (1996). Innovation in Top Management Teams. *Journal of Applied Psychology*, 81(6), 680-693.
- West, M. A. & Farr, J. L. (1989). Innovation at Work: Psychological Perspectives. *Social Behaviour*, 4(1), 15-30.
- West, M. A., Hirst, G., Richter, A. & Shipton, H. (2004). Twelve Steps to Heaven: Successfully Managing Change Through Developing Innovative Teams. *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 13(2), 269-299.
- Wikipedia. (2020). Peter Drucker: Work and Philosophy, Early Influences, https://en.wikipedia.org/wiki/Peter_Drucker, (Erişim Tarihi: 11.06.2020).
- Wong, S. C. K. & Ladkin, A. (2008). Exploring the Relationship between Employee Creativity and Job-Related Motivators in the Hong Kong Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 426-437.
- Wong, S., Siu, V. & Tsang, N. (1999). The Impact of Demographic Factors on Hong Kong Hotel Employees' Choice of Job-Related Motivators. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(5), 230-242.
- Wood, R. & Bandura, A. (1989). Social Cognitive Theory of Organizational Management. *Academy of Management Review*, 14(3), 361-384.
- Woods, S.A., Mustafa, M.J., Anderson, N. & Sayer, B. (2018). Innovative Work Behavior and Personality Traits: Examining The Moderating Effects of Organizational Tenure. *Journal of Managerial Psychology*, 33(1), 29-42.
- Wrzesniewski, A. & Dutton, J. E. (2001). Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201.
- Wu, Q. & Miao, C. (2013). Curiosity: From Psychology to Computation. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 46(2), 1-26.

- Yadav, A. & Dhar, R. L. (2021). Linking Frontline Hotel Employees' Job Crafting to Service Recovery Performance: The Roles of Harmonious Passion, Promotion Focus, Hotel Work Experience, and Gender. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 485-495.
- Yang, F., Qian, J., Tang, L. & Zhang, L. (2016). No Longer Take A Tree for the Forest: A Cross-Level Learning-Related Perspective on Individual Innovative Behavior. *Journal of Management & Organization*, 22(3), 291-310.
- YAZICI, T. (2020). *Lise Öğrencilerinin Öğrenme Yaklaşımı Tercihlerinde Metabilişsel Farkındalık ile Epistemik Merak Düzeylerinin Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- YAZICI, T. ve Kartal, O. (2020). Epistemik Merakın Eğitimdeki Rolü. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 570-589.
- Ye, B. H., Tung, V. W. S., Li, J. J. & Zhu, H. (2020). Leader Humility, Team Humility and Employee Creative Performance: The Moderating Roles of Task Dependence and Competitive Climate. *Tourism Management*, 81, 104170, 1-12.
- Yen, C. H., Tsaur, S. H. & Tsai, C. H. (2018). Tour Leaders' Job Crafting: Scale Development. *Tourism Management*, 69, 52-61.
- Yeşil, S. & Sozbilir, F. (2013). An Empirical Investigation into the Impact of Personality on Individual Innovation Behaviour in The Workplace. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 81, 540-551.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (9. Baskı). Ankara: Seçkin.
- Yılmaz, A. ve Tanrıverdi H. (2017). Aşçıların Örgütsel Destek Algısının İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(3), 32-52.
- Yidong, T. & Xinxin, L. (2013). How Ethical Leadership Influence Employees' Innovative Work Behavior: A Perspective of Intrinsic Motivation. *Journal of Business Ethics*, 116(2), 441-455.
- Yiğit, S. (2011). *Curiosity as an Intellectual and Ethical Virtue*. (Unpublished Master Thesis). Boğaziçi University, İstanbul.
- Yildiz, B., Uzun, S. & Coşkun, S. S. (2017). Drivers of Innovative Behaviors: The Moderator Roles of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment. *International Journal of Organizational Leadership*, 6, 341-360.
- Yoon, J. & Lim, J. C. (1999). Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees. *Human Relations*, 52(7), 923-945.
- Yoshimura, K. E. (2003). *Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences*. (Unpublished Master Thesis). North Carolina State University, North Carolina.
- Young, L. D. (2012). How to Promote Innovative Behavior at Work? The Role of Justice and Support within Organizations. *The Journal of Creative Behavior*, 46(3), 220-243.
- Yousaf, Z., Majid, A. & Yasir, M. (2021). Is Polychronicity a Panacea for Innovative Work Behavior among Nursing Staff? Job Embeddedness and Moderating Role of Decentralization. *European Journal of Innovation Management*, 24(1), 173-189.
- YÖKTEZ (2021). Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi, <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> (Erişim Tarihi: 17.10.2021).
- Yuan, F. & Woodman, R. W. (2010). Innovative Behavior in the Workplace: The Role of Performance and Image Outcome Expectations. *Academy of Management Journal*, 53(2), 323-342.

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing*. Boston: McGraw-Hill/Irw.
- Zeng, X., Zhang, X., Chen, M., Liu, J. & Wu, C. (2020). The Influence of Perceived Organizational Support on Police Job Burnout: A Moderated Mediation Model. *Frontiers in Psychology*, (11), 1-11.
- Zhang, F. & Parker, S. K. (2019). Reorienting Job Crafting Research: A Hierarchical Structure of Job Crafting Concepts and Integrative Review. *Journal of Organizational Behavior*, 40(2), 126-146.
- Zhang, T. & Li, B. (2020). Job Crafting and Turnover Intention: The Mediating Role of Work Engagement and Job Satisfaction. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(2), 1-9.
- Zhang, Y., Xi, W. & Xu, F. Z. (2021). Determinants of Employee Innovation: An Open Innovation Perspective. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-28.
- Zheng, Y., Wei, W., Line, N. & Zhang, L. (2021). Integrating The Tourist Gaze with The Social Servicescape: Implications for Creating Memorable Theme Park Experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102782.
- Zhong, L., Wayne, S. J. & Liden, R. C. (2016). Job Engagement, Perceived Organizational Support, High-Performance Human Resource Practices, and Cultural Value Orientations: A Cross-Level Investigation. *Journal of Organizational Behavior*, 37(6), 823-844.
- Zhou, J. & George, J. M. (2001). When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging the Expression of Voice. *Academy of Management Journal*, 44(4), 682-696.
- Zontek, Z. (2016). The Role of Human Resources in Enhancing Innovation in Tourism Enterprises. *Managing Global Transitions: International Research Journal*, 14(1), 55-73.
- Zuberi, M.A. & Khattak, A. (2021). Impact of Proactive Personality and Leader Member Exchange on Innovative Work Behavior: A Job Design Perspective. *International Journal of Innovation Science*, 13(5), 664-683.
- Zuckerman, M. (1994). *Behavioral Expressions and Biosocial Bases of Sensation Seeking*. Cambridge: Cambridge University Press.

EKLER DİZİNİ

Ek 1: Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar.....	238
Ek 2: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Kararı.....	246
Ek 3: Araştırmada Kullanılan Anket Formu	247
Ek 4: Araştırma Hipotezlerinin Desteklenme Durumu	250

EKLER

Ek 1: Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar

Tablo. Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Dergi Adı
Turizm/Otelcilik Alanında Epistemik Meraka Yönelik Çalışmalar			
2021	Zheng, Y., Wei, W., Line, N., Zhang, L.	Integrating The Tourist Gaze with The Social Servicescape: Implications for Creating Memorable Theme Park Experiences	International Journal of Hospitality Management
2021	Totsune, T. Matsudaira, İ., Taki, Y.	Curiosity–Tourism Interaction Promotes Subjective Wellbeing among Older Adults in Japan	Humanities and Social Science Communications
2020	Bilinska-Reformat, K., Dewalska-Opitek, A., Hofman- Kohlmeier, M.	To Mod or Not to Mod-An Empirical Study on Game Modding as Customer Value Co-Creation	Sustainability
2016	Jani, D. Hwang, Y.H.	Influence of Deprivation and Interest Curiosity on Tourists' Internet Search Behaviour	Anatolia- International Journal of Tourism and Hospitality Research
Turizm/Otelcilik Alanında İş Becerikliliğine Yönelik Çalışmalar			
2022	Tian, Q., Bai, J., Wu, T.	Should We Be Challenging Employees? A Study of Job Complexity and Job Crafting	International Journal of Hospitality Management
2022	Guo, Y., Hou, X.	The Effects of Job Crafting on Tour Leaders' Work Engagement: The Mediating Role of Person-Job Fit and Meaningfulness Of Work	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2021	Luu, T.T.	Knowledge Sharing in The Hospitality Context: The Roles of Leader Humility, Job Crafting, and Promotion Focus	International Journal of Hospitality Management
2021	Luu, T.T.	Socially Responsible Human Resource Practices and Hospitality Employee Outcomes	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2021	Tuan, L.T., Rowley, C., Masli, E., Le, V., Nhi, L.T. P.	Nurturing Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior among Tourism Employees Through Leader Humility	Journal of Hospitality and Tourism Management
2021	Ioannides, D., Gyimothy, S., James, L.	From Liminal Labor to Decent Work: A Human-Centered Perspective on Sustainable Tourism Employment	Sustainability
2021	Abhari, K., Sanavi, A., Ly, J., Wright, M.	'Employees First': The Relationship Between Employee Experience Management Systems and Customer Experience Management Completed Research	Digital Innovation and Entrepreneurship
2020	Srivastava, S., Pathak, D.	The Role of Moderators In Linking Job Crafting to Organizational Citizenship Behaviour: A Study on The Indian Hospitality Sector	Vision-The Journal of Business Perspective
2020	Tuan, L.T.	Crafting The Sales Job Collectively in The Tourism Industry: The Roles of Charismatic Leadership and Collective Person-Group Fit	Journal of Hospitality and Tourism Management

Tablo. (Devam) Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Dergi Adı
2019	Teng, H.Y.	Job Crafting and Customer Service Behaviors in The Hospitality Industry: Mediating Effect of Job Passion	International Journal of Hospitality Management
2019	Chen, C.Y.	Does Work Engagement Mediate the Influence of Job Resourcefulness on Job Crafting? An Examination of Frontline Hotel Employees	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2019	Teng, H.Y., Chen, C.Y.	Proactive Personality and Job Crafting in The Tourism Industry: Does Job Resourcefulness Matter?	Journal of Hospitality and Tourism Management
2019	Luu, T., Le, V., Masli, E., Rajendran, D.	Corporate Social Responsibility, Ambidextrous Leadership, and Service Excellence	Marketing Intelligence & Planning
2019	Arasli, H., Arici, H.E, Ilgen, H.	Blackbox Between Job Crafting and Job Embeddedness of Immigrant Hotel Employees: A Serial Mediation Model	Economic Research- Ekonomiska İstrazivanja
2018	Chang, J.C., Yi, O.Y.	Hotel Employee Job Crafting, Burnout, and Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Organizational Support	International Journal of Hospitality Management
2018	Yen, C.H., Tsaur, S.H., Tsai, C.H.	Tour Leaders' Job Crafting: Scale Development	Tourism Management
2017	Bavik, A., Bavik, Y.L., Tang, P.M.	Servant Leadership, Employee Job Crafting, and Citizenship Behaviors: A Cross-Level Investigation	Cornell Hospitality Quarterly
2017	Meged, J.W., Christensen, M.D.	Working within The Collaborative Tourist Economy: The Complex Crafting of Work and Meaning	Collaborative Economy and Tourism: Perspectives, Politics, Policies and Prospects
2017	Meged, J.W.	Guides Crafting Meaning in a Flexible Working Life	Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism
Turizm/Otelcilik Alanında Algılanan Örgütsel Desteğe Yönelik Çalışmalar			
2022	Hai, M., Latif, S., Bilal, AR. Ahmad, B.	Respect: Give It to Get It! Does Leadership Complimented with Respect Can Foster Creativity?	International Journal of Emerging Markets
2022	Busoi, G., Ali, A., Gardiner, K.	Antecedents of Emotional Labour for Holiday Representatives: A Framework For Tourism Workers	Tourism Management
2022	Abukhait, R., Shamsudin, F.M., Bani-Melhem, S., Al-Hawari, M.A.	Obsessive-Compulsive Personality and Creative Performance: The Moderating Effect of Manager Coaching Behavior	Review of Managerial Science
2022	Alrawadieh, D.D., Alrawadieh, Z.	Perceived Organizational Support and Well-Being of Tour Guides: The Mediating Effects of Quality of Work Life	International Journal of Tourism Research
2022	Zhou, X., Hu, Y., Li, Y., Wen, B.	Why Do Hotel Interns Stay in The Hospitality and Tourism Industry? An Interactionist Perspective of Organizational Socialization	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2022	Zhang, Y., Xi, W., Xu, F.Z.	Determinants of Employee Innovation: An Open Innovation Perspective	Journal of Hospitality Marketing & Management

Tablo. (Devam) *Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar*

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Dergi Adı
2021	Tu, Y., Li, D., Wang, H.J.	COVID-19-Induced Layoff, Survivors' COVID-19-Related Stress and Performance In Hospitality Industry: The Moderating Role of Social Support	International Journal of Hospitality Management
2021	Luu, T.T.	Knowledge Sharing in The Hospitality Context: The Roles of Leader Humility, Job Crafting, and Promotion Focus	International Journal of Hospitality Management
2021	He, J., Morrison, A.M., Zhang, H.	How High-Performance HR Practices and LMX Affect Employee Engagement and Creativity in Hospitality	Journal of Hospitality & Tourism Research
2021	Meira, J.V.S., Hancer, M.	Using The Social Exchange Theory to Explore the Employee-Organization Relationship in The Hospitality Industry	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2021	Asgar, M., Tayyab, M., Gull, N., Song, Z., Shi, R., Tao, X.	Polychronicity, Work Engagement, and Turnover Intention: The Moderating Role of Perceived Organizational Support in The Hotel Industry	Journal of Hospitality And Tourism Management
2021	Wang, J.S., Fu, X., Wang, Y.	Can Bad Stressors Spark Good Behaviors in Frontline Employees? Incorporating Motivation and Emotion	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2021	Abbas, M., Malik, M., Sarwat, N.	Consequences of Job Insecurity for Hospitality Workers Amid COVID-19 Pandemic: Does Social Support Help?	Journal of Hospitality Marketing & Management
2021	Park, I.J., Doan, T., Zhu, D., Kim, P.B.	How Do Empowered Employees Engage in Voice Behaviors? A Moderated Mediation Model Based on Work-Related Flow and Supervisors' Emotional Expression Spin	International Journal of Hospitality Management
2021	Lee, P.C., Xu, S.T., Yang, W.	Is Career Adaptability a Double-Edged Sword? The Impact of Work Social Support and Career Adaptability on Turnover Intentions During The COVID-19 Pandemic	International Journal of Hospitality Management
2021	Jolly, P.M., Lee, L.	Silence Is Not Golden: Motivating Employee Voice Through Inclusive Leadership	Journal of Hospitality & Tourism Research
2021	Varga, S., Mistry, T.G., Ali, F., Cobanoglu, C.	Employee Perceptions of Wellness Programs in The Hospitality Industry	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2021	Raza, B., St-Onge, S., Ali, M.	Consumer Aggression and Frontline Employees' Turnover Intention: The Role of Job Anxiety, Organizational Support, and Obligation Feeling	International Journal of Hospitality Management
2021	Quratulain, S., Al-Hawari, M.A.	Interactive Effects of Supervisor Support, Diversity Climate, and Employee Cynicism on Work Adjustment and Performance	International Journal of Hospitality Management
2021	Abubakar, A.M., Rezapouraghdam, H., Behraves, E., Megeirhi, H.A.	Burnout or Boreout: A Meta-Analytic Review and Synthesis of Burnout and Boreout Literature in Hospitality and Tourism	Journal of Hospitality Marketing & Management
2021	Jolly, P.M., McDowell, C., Dawson, M., Abbott, J.	Pay and Benefit Satisfaction, Perceived Organizational Support, and Turnover Intentions: The Moderating Role of Job Variety	International Journal of Hospitality Management

Tablo. (Devam) *Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar*

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Dergi Adı
2021	Vatankhah, S., Bouzari, M., Safavi, H.P.	Unraveling The Fuzzy Predictors of Stress at Work	International Journal of Organizational Analysis
2021	Du, Y., Wang, Z.	How Does Emotional Labor Influence Voice Behavior? The Roles of Work Engagement and Perceived Organizational Support	Sustainability
2021	Khattak, S.R, Nouman, M., Fayaz, M., Cismas, L.M., Negrut, L., Negrut, C.V, Salem, S.	Corporate Social Responsibility and Employee Green Behavior in The Hospitality Industry: A Cross-Country Study	Sustainability
2021	Wang, Z., Ren, S., Chadee, D., Sun, C.	The Influence of Exploitative Leadership on Hospitality Employees' Green Innovative Behavior: A Moderated Mediation Model	International Journal of Hospitality Management
2021	Garcia-Cruz, J., Valle-Cabrera, R.	The Employer's Commitment: Conceptualization, Development, and Validation of a Scale	Brq-Business Research Quarterly
2021	Kim, J.H., Ahn, S. Lee, E.	Effect of Power Message on Employee Response and Job Recruitment in the Hospitality Industry	Journal of Hospitality & Tourism Research
2021	Latif, A., Noor-U.H., Malik, I.A.	Impact of CSR on Service Innovation Performance in Hospitality Industry: The Strategic Role of Human Resource Management	Pacific Business Review International
2021	Wang, J.S., Fu, X., Wang, Y., Wei, F.	Driving Hospitality Frontline Employees' Boundary-spanning Behaviors: A Social Exchange and Role Theory Perspective	Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism
2021	Ramkissoon, H., Sowamber, V.	Local community support in tourism in Mauritius - the case of Ray of Light by LUX	Routledge Handbook of Tourism In Africa
2020	Park, J., Min, H.	Turnover Intention in The Hospitality Industry: A Meta-Analysis	International Journal of Hospitality Management
2020	Chang, W., Busser, J.A.	Hospitality Career Retention: The Role of Contextual Factors and Thriving at Work	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2020	Shi, X., Gordon, S.	Organizational Support Versus Supervisor Support: The Impact on Hospitality Managers' Psychological Contract and Work Engagement	International Journal of Hospitality Management
2020	Xu, S. T., Cao, Z.C., Huo, Y.	Antecedents and Outcomes of Emotional Labour in Hospitality and Tourism: A Meta-Analysis	Tourism Management
2020	Teo, S. T. T., Bentley, T., Nguyen, D.	Psychosocial Work Environment, Work Engagement, and Employee Commitment: A Moderated, Mediation Model	International Journal of Hospitality Management
2020	Wang, C., Xu, J., Zhang, T.C., Li, Q.M.	Effects of Professional Identity on Turnover Intention in China's Hotel Employees: The Mediating Role of Employee Engagement and Job Satisfaction	Journal of Hospitality and Tourism Management
2020	Wang, C.J.	Managing Emotional Labor for Service Quality: A Cross-Level Analysis among Hotel Employees	International Journal of Hospitality Management

Tablo. (Devam) *Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar*

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Dergi Adı
2020	Viseu, J., Pinto, P., Borralha, S., de Jesus, S.N.	Role of Individual and Organizational Variables as Predictors of Job Satisfaction among Hotel Employees	Tourism and Hospitality Research
2020	Ali, M., Usman, M., Nhat T.P., Agyemang-Mintah, P., Akhtar, N.	Being Ignored at Work: Understanding How and When Spiritual Leadership Curbs Workplace Ostracism in The Hospitality Industry	International Journal of Hospitality Management
2020	Srivastava, S., Agarwal, S.	Workplace Bullying and Intention to Leave: A Moderated Mediation Model of Emotional Exhaustion and Supervisory Support	Employee Relations
2020	Eid, R., Agag, G.	Determinants of Innovative Behaviour in The Hotel Industry: A Cross-Cultural Study	International Journal of Hospitality Management
2020	Gupta, P., Srivastava, S.	Work-Life Conflict and Burnout among Working Women: A Mediated Moderated Model of Support and Resilience	International Journal of Organizational Analysis
2020	Taha, S., Osaili, T.M., Vij, A., Albloush, A., Nassoura, A.	Structural Modelling of Relationships between Food Safety Knowledge, Attitude, Commitment and Behavior of Food Handlers in Restaurants in Jebel Ali Free Zone, Dubai, UAE	Food Control
2020	Lages, C.R., Piercy, N.F., Malhotra, N., Simoes, C.	Understanding The Mechanisms of The Relationship between Shared Values and Service Delivery Performance of Frontline Employees	International Journal of Human Resource Management
2020	Diaz-Fernandez, M., Lopez-Cabrerales, A., Valle-Cabrera, R.	Strength of HRM Systems and Perceived Organizational Support As Determinants of Employment Relationships: The Perspective HR Managers and Workers' Representatives	Brq-Business Research Quarterly
2020	Mensah, C., Appietu, M.E., Asimah, V.K.	Work-Based Social Support and Hospitality Internship Satisfaction	Journal of Hospitality Leisure Sport & Tourism Education
2020	El-Said, O.A., Al Hajri, B., Smith, M.	An Empirical Examination of The Antecedents of Training Transfer in Hotels: The Moderating Role of Supervisor Support	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2020	Bufquin, D.	Coworkers, Supervisors and Frontline Restaurant Employees: Social Judgments and The Mediating Effects of Exhaustion and Cynicism	Journal of Hospitality and Tourism Insights
2020	Lai, H.S., Hu, H.H., Chen, Z.Y.J.	The Effects of Culture Shock on Foreign Employees in The Service Industry	Service Business
2020	Nguyen, L.V., Haar, J., Smollan, R.	Family Supportive Supervisor Behaviours and Turnover Intentions: Testing A Multiple Mediation Model in The New Zealand Hospitality Industry	Labour & Industry-A Journal of The Social and Economic Relations of Work
2020	Xiong, L., King, C.	Exploring How Employee Sense of Brand Community Affects Their Attitudes and Behavior	Journal of Hospitality & Tourism Research
2020	Walker, K., Culjak, I., Agusaj, B.	Seasonal Workforce Management: Exploring Employees' Intention to Return	Ekonomski Vjesnik
2020	O'Bree, G.	Food service in hospitality management	Food and Society

Tablo. (Devam) *Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar*

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Dergi Adı
2019	Gupta, V.	Talent Management Dimensions and Their Relationship with Retention of Generation-Y Employees in The Hospitality Industry	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2019	Li, J.J., Bonn, M.A., Ye, B.H.	Hotel Employee's Artificial Intelligence and Robotics Awareness and Its Impact on Turnover Intention: The Moderating Roles of Perceived Organizational Support and Competitive Psychological Climate	Tourism Management
2019	Park, J., Kim, H.J.	How and When Does Abusive Supervision Affect Hospitality Employees' Service Sabotage?	International Journal of Hospitality Management
2019	Zhu, J. N. Y., Lam, L.W., Lai, J.Y. M.	Returning Good for Evil: A Study of Customer Incivility and Extra-Role Customer Service	International Journal of Hospitality Management
2019	Trong, T.L.	Can Diversity Climate Shape Service Innovative Behavior in Vietnamese and Brazilian Tour Companies? The Role of Work Passion	Tourism Management
2019	Jia, X., Liao, S., Van der Heijden, B.I. J. M. Guo, Z.	The Effect of Socially Responsible Human Resource Management (SRHRM) on Frontline Employees' Knowledge Sharing	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2019	Hameed, Z., Khan, I.U., Islam, T., Sheikh, Z., Khan, S.U.	Corporate Social Responsibility and Employee Pro-Environmental Behaviors The Role of Perceived Organizational Support and Organizational Pride	South Asian Journal of Business Studies
2019	Lee, L., Madera, J.M.	Faking It or Feeling It: The Emotional Displays Of Surface and Deep Acting on Stress and Engagement	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2019	Wang, C.J.	From Emotional Labor to Customer Loyalty in Hospitality A Three-Level Investigation with The JD-R Model and COR Theory	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2019	Wang, C.J., Tseng, K.J.	Effects of Selected Positive Resources on Hospitality Service Quality: The Mediating Role of Work Engagement	Sustainability
2019	Zhang, Y., Xu, S., Zhang, L., Liu, S.	How Family Support Influences Work Cynicism and Employee Silence: The Moderating Role of Gender	Cornell Hospitality Quarterly
2019	Tews, M.J., Michel, J.W., Stafford, K.	Abusive Coworker Treatment, Coworker Support, and Employee Turnover	Journal of Leadership & Organizational Studies
2019	Lee, S.A, Ravichandran, S.	Impact of Employees' Job Control Perceptions on Their Work-Related Responses in The Hospitality Industry	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2019	Bizri, R.M., Hamieh, F.	Beyond The Give Back Equation The Influence of Perceived Organizational Justice and Support on Extra-Role Behaviors	International Journal of Organizational Analysis
2019	Guan, X.H., Huan, T.C.	Talent Management for The Proactive Behavior of Tour Guides	International Journal of Contemporary Hospitality Management

Tablo. (Devam) *Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar*

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Dergi Adı
2019	Aydin, E., Tuzun, I.K.	Organizational Support Sources and Job Performance Relations: What About Occupational Commitment?	Anatolia-International Journal of Tourism and Hospitality Research
2019	Subba, D.	Antecedent and Consequences of Organizational Identification: A Study in The Tourism Sector of Sikkim	Future Business Journal
2019	Unguren, E.	Determining The Discrimination Level of Personality Traits of Frontline Employees on Job Performances	Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty
Turizm/Otelcilik Alanında Yenilikçi İş Davranışına Yönelik Çalışmalar			
2021	Aboramadan, M., Kundi, Y.M., Farooq, C.	Examining The Effects of Environmentally-Specific Servant Leadership on Green Work Outcomes among Hotel Employees: The Mediating Role of Climate for Green Creativity	Journal of Hospitality Marketing & Management
2021	Jan, G., Zainal, S.R.M., Lata, L.	Enhancing Innovative Work Behaviour: The Role of Servant Leadership and Creative Self-Efficacy	On The Horizon
2021	Luu, T.T.	Can Human Resource Flexibility Disentangle Innovative Work Behavior among Hospitality Employees? The Roles of Harmonious Passion and Regulatory Foci	International Journal of Contemporary Hospitality Management
2021	Farrukh, M., Ansari, N.Y., Raza, A., Meng, F., Wang, H.	High-Performance Work Practices Do Much, but HERO Does More: An Empirical Investigation of Employees' Innovative Behavior from The Hospitality Industry	European Journal of Innovation Management
2021	Isik, C., Aydin, E., Dogru, T., Rehman, A., Alvarado, R., Ahmad, M., Irfan, M.	The Nexus between Team Culture, Innovative Work Behaviour and Tacit Knowledge Sharing: Theory and Evidence	Sustainability
2021	Alfarajat, H.S., Emeagwali, O.L.	Antecedents of Service Innovative Behavior: The Role of Spiritual Leadership and Workplace Spirituality	Organizacija
2021	Sharif, S., Tongkachok, K., Akbar, M., Iqbal, K., Lodhi, R.N.	Transformational Leadership and Innovative Work Behavior in Three-Star Hotels: Mediating Role of Leader-Member Exchange, Knowledge Sharing and Voice Behavior	Vine Journal of Information and Knowledge Management Systems
2021	Jan, G., Zainal, S.R.M., Panezai, B.A.	Service Innovative Work Behavior in The Hotel Firms: The Role of Servant Leadership And Harmonious Passion	Journal of Human Behavior in The Social Environment
2021	Farmanesh, P., Zargar, P., Esenyel, V., Vehbi, A.	Linking Spiritual Leadership And Boundary-Spanning Behavior: The Bright Side Of Workplace Spirituality And Self-Esteem	Sage Open
2021	Omuudu, O.S., Francis, K., Changha, G.	Linking Key Antecedents of Hotel Information Management System Adoption to Innovative Work Behavior Through Attitudinal Engagement	Journal of Hospitality and Tourism Insights

Tablo. (Devam) *Web of Science Veritabanında Taranan Epistemik Merak, İş Becerikliliği, Algılanan Örgütsel Destek ve Yenilikçi İş Davranışına İlişkin Çalışmalar*

Yıl	Yazar(lar)	Çalışmanın Başlığı	Dergi Adı
2020	Nazir, O., Ul Islam, J.	Influence of CSR-Specific Activities on Work Engagement and Employees? Innovative Work Behaviour: An Empirical Investigation	Current Issues in Tourism
2020	Tarkang, M., Enow M., Nange, R.Y., Ozturen, A.	Inspiring Employee Voice Through leader-Member exchange	Journal of Public Affairs
2020	Noerchoidah, Eliyana, A., Christiananta, B.	Enhancing Innovative Work Behavior in The Hospitality Industry: Empirical Research from East Java, Indonesia	International Journal of Business and Society
2020	Hayat B.M., Akram, U., Hasnat B.M, Rasool, H., Su, X.	Unraveling The Effects of Ethical Leadership on Knowledge Sharing: The Mediating Roles of Subjective Well-Being and Social Media in The Hotel Industry	Sustainability
2020	Helmy, H., Adawiyah, W.R., Setyawati, H.A.	Fostering Frontline Employees' Innovative Service Behavior: The Role of Workplace Friendship and Knowledge Sharing Process	Organizacija
2020	Jan, G., Zainal, S.R.M.	Linking Cooperative Psychological Climate, Harmonious Passion, and Servicing Empowerment with Innovative Work Behaviour	Asian Academy of Management Journal
2019	Helmy, I., Adawiyah, W.R., Banani, A.	Linking Psychological Empowerment, Knowledge Sharing, and Employees' Innovative Behavior in Indonesian Smes	Journal of Behavioral Science
2017	Javed, B., Bashir, S., Rawwas, M.Y.A., Arjoon, S.	Islamic Work Ethic, Innovative Work Behaviour, and Adaptive Performance: The Mediating Mechanism and An Interacting Effect	Current Issues in Tourism
2016	Eskiler, E., Ekici, S., Soyer, F., Sari, I.	The Relationship between Organizational Culture and Innovative Work Behavior for Sports Services in Tourism Enterprises	Physical Culture and Sport Studies and Research

Ek 2: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Kararı

Ek 3: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Bu anket formu, “*Epistemik Merak, İş Becerikliliği ve Algılanan Örgütsel Desteğin Yenilikçi İş Davranışına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*” başlıklı doktora tez çalışması için veri toplama aracı olarak hazırlanmıştır. Soruların tümünü içtenlikle cevaplamanız araştırmamızın geçerliği ve güvenilirliği açısından son derece önemlidir. Vermiş olduğunuz bilgiler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Dolayısıyla isminizi belirtmenize gerek yoktur. Göstermiş olduğunuz ilgiye teşekkür ederiz.

Öğr. Gör. Esra KATIRCIOĞLU (esra.yilmaz@dpu.edu.tr)

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Elbeyi PELİT

I. Bölüm

1. Yaşınız: 18-22 23 -27 28-32 33-37 38-42 43 ve üstü
2. Cinsiyetiniz: Kadın Erkek
3. Medeni Haliniz: Bekâr Evli
4. Eğitim Durumunuz: İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü
5. Çalışmakta olduğunuz Departman: Ön büro Yiyecek-İçecek
 Kat Hizmetleri Halkla İlişkiler Müşteri İlişkileri
 Satış- Pazarlama Diğer (Belirtiniz):
6. Turizmde Sektör Tecrübeniz:
 1 ve /veya daha az yıl 2-7 yıl 8-14 yıl 15 ve /veya daha fazla yıl
7. Şu anda çalışmakta olduğunuz işletmedeki Tecrübeniz:
 1 ve /veya daha az yıl 2-7 yıl 8-14 yıl 15 ve/ veya daha fazla yıl
8. Şu anda çalışmakta olduğunuz departmanda kaç yıllık tecrübeye sahipsiniz?
 1 ve /veya daha az yıl 2-4 yıl 5-7 yıl
 8-10 yıl 11 ve/veya daha fazla yıl
9. Aylık Geliriniz: 0-2324 TL 2325-3500 TL 3501-4500 4501 TL ve üzeri
10. Çalıştığımız Otel İşletmesinin Bulunduğu İl: Antalya Afyonkarahisar İstanbul

II. Bölüm

	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamıyla Katılıyorum
Değerli katılımcı, aşağıda sunulan önermeler ile ilgili yandaki sütunda sizin için en uygun durumu ifade eden şıkkın üzerine "X" işareti koyunuz. Lütfen her bir önerme için, sağ taraftaki sütundan yalnız bir işaretleme yapınız.					
1. Yeni fikirler oluşturmaktan keyif alırım.					
2. Bilmediğim konulara ilişkin yeni bir şeyler öğrenmekten keyif alırım.					
3. Benim için yeni şeyler öğrenmek büyüleyicidir.					
4. Yeni öğrendiğim konulara yönelik daha çok şey öğrenmek isterim.					
5. Soyut konuları tartışmaktan keyif alırım.					
6. Kavramsal problemler, onların çözümlerine ilişkin düşünme yönünde beni harekete geçirir.					
7. Herhangi bir problemin çözümünü bulmak için uzun zaman harcarım, çünkü çözüm bulamazsam rahat edemem.					
8. Herhangi bir problemin çözümünü bulamadığımda sinirlenir ve çözmek için daha çok çaba gösteririm.					
9. Bir problemi çözmek için çok zaman harcayabilirim.					
10. Problemleri çözünceye kadar düşünlük derecesinde çalışırım.					

III. Bölüm

	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamıyla Katılıyorum
Değerli katılımcı, aşağıda sunulan önermeler ile ilgili yandaki sütunda sizin için en uygun durumu ifade eden şıkkın üzerine "X" işareti koyunuz. Lütfen her bir önerme için, sağ taraftaki sütundan yalnız bir işaretleme yapınız.					
1. İşimi geliştirmek için yeni yaklaşımlar/bakış açıları sunarım.					
2. Yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim.					
3. İşimi daha eğlenceli hale getirmek için işimde bazı değişiklikler yaparım.					
4. Üretken olmadığımı düşündüğüm (işe yaramayan) bazı uygulamaları değiştiririm.					
5. İşimin, yaşamımdaki asıl amaca nasıl katkı sağladığımı düşünürüm.					
6. Yaptığım işin örgütün başarısındaki öneminin farkındayım.					
7. Yaptığım işin daha geniş topluluklar (toplum) için önemli olduğunun farkındayım.					
8. İşimin yaşamıma sağladığı olumlu yöndeki katkıları düşünürüm.					
9. İşimin genel anlamda refahımda/mutluluğumda oynadığı rolü düşünürüm.					
10. İşletmemde diğerleriyle iletişimimi arttıracak faaliyetlere katılırım.					
11. İşletmemde insanları tanımaya gayret ederim.					
12. İşyerinde özel bazı etkinlikler (doğum günü kutlaması, yıl dönümü gibi) düzenlemeye çalışırım.					
13. Daha önceden tanışmadığım iş arkadaşlarıma ve müşterilere kendimi tanıtırım.					
14. Yeni işe başlayan çalışanlara işle ilgili veya iş dışı konularda danışmanlık yapar onlara yardımcı olurum.					
15. Benimle benzer yeteneğe ve ilgiye sahip olan işyerindeki diğer bireylerle arkadaşlıklar kurarım.					

IV. Bölüm

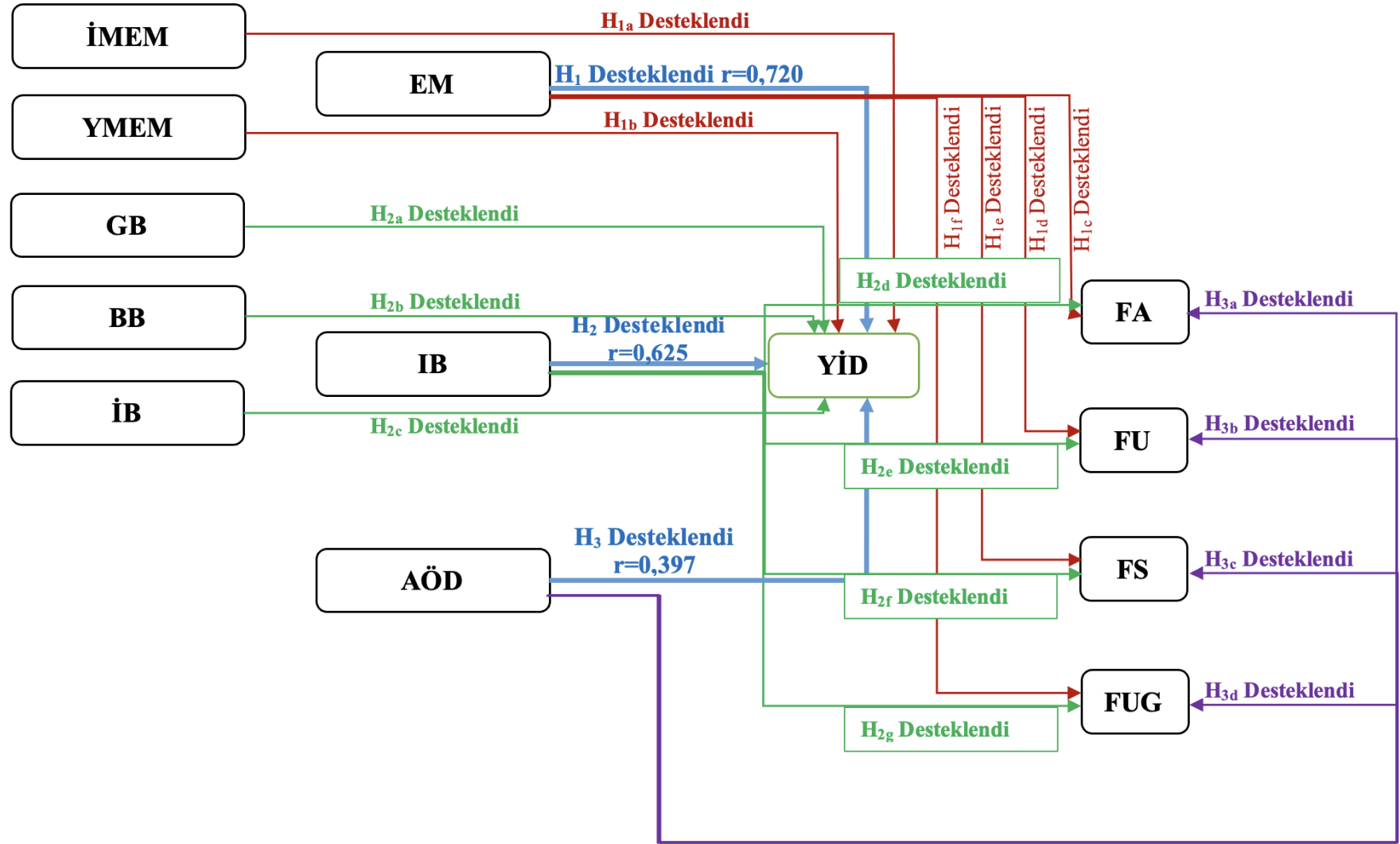
	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamıyla Katılıyorum
Değerli katılımcı, aşağıda sunulan önermeler ile ilgili yandaki sütunda sizin için en uygun durumu ifade eden şıkkın üzerine "X" işareti koyunuz. Lütfen her bir önerme için, sağ taraftaki sütundan yalnız bir işaretleme yapınız.					
1. Çalıştığım departmanda günlük işlerimin bir parçası olmayan hususlara dikkat ederim.					
2. Yaptığım işlerin nasıl geliştirileceğini sürekli merak ederim.					
3. Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri veya araçları araştırırım.					
4. Problemler/sorunlar için özgün çözümler üretirim.					
5. Görevlerin yerine getirilmesinde yeni yaklaşımlar bulurum.					
6. Yenilikçi fikirler için önemli örgüt üyelerini (departman yöneticileri vb.) hevesli hale getiririm.					
7. Yenilikçi bir fikri desteklemeye diğerlerini (mesai arkadaşlarım vb.) ikna etmeye çalışırım.					
8. Yenilikçi fikirlerimi çalışma ortamına sistematik bir biçimde tanıtırım.					
9. Yeni fikirlerin uygulanmasına katkıda bulunurum.					
10. Yeni şeylerin/ fikirlerin gelişimi için emek harcarım.					

V. Bölüm

	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamıyla Katılıyorum
Değerli katılımcı, aşağıda sunulan önermeler ile ilgili yandaki sütunda sizin için en uygun durumu ifade eden şıkkın üzerine "X" işareti koyunuz. Lütfen her bir önerme için, sağ taraftaki sütundan yalnız bir işaretleme yapınız.					
1. Çalıştığım otel, işle ilgili fikirlerimi önemser.					
2. Çalıştığım otel, mutluluğumu ve iyi olmamı önemser.					
3. Çalıştığım otel, hedeflerimi ve değerlerimi ciddiyetle dikkate alır.					
4. Çalıştığım otel, bir sorunum olduğunda yardımcı olur.					
5. Çalıştığım otel, istemeden bir hata yaptığımda beni affeder.					
6. Çalıştığım otel, fırsat bulursa beni çıkarı için kullanır.					
7. Çalıştığım otel, beni pek de önemsemez.					
8. Çalıştığım otel, kişisel bir istekte bulunduğumda yardıma hazırdır.					

Cevaplarınız için teşekkür ederiz.

Ek 4: Araştırma Hipotezlerinin Desteklenme Durumu



ÖZGEÇMİŞ