



International SOCIAL SCIENCES STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:44
sssjournal.com

pp.5107-5115
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 09/08/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 27/09/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 27.09.2019

TURİZM SEKTÖRÜNDE ÖRGÜTSEL ADALET VE SİNİZM

ORGANIZATIONAL JUSTICE AND CYNICISM IN TOURISM SECTOR

Dr. Esin YÜCEL

Akdeniz Üniversitesi, Akdeniz Uygarlıkları Araştırma Enstitüsü, Antalya/TÜRKİYE

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1371-8911>



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1761>

Reference : Yücel, E. (2019). "Turizm Sektöründe Örgütsel Adalet ve Sinizm", International Social Sciences Studies Journal, 5(44): 5107-5115.

ÖZ

Çalışanların işyerlerine yönelik tutumlarını etkileyen pek çok faktörden söz etmek mümkündür. Özellikle emek yoğun sektör olan turizm sektöründe hizmeti müşteriye doğrudan sunan çalışanların işyerlerine yönelik tutumları ve bunu etkileyen faktörler önemlidir. Bu araştırmanın amacı konaklama işletmesi çalışanlarının işyerlerine yönelik tutumlarını etkileyen örgütsel adalet algısı ve alt bileşenlerinin örgütsel sinizm ve alt bileşenleri üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada, çalışanların bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik sorular ile örgütsel sinizm ve örgütsel adalet ölçekleri olmak üzere üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. 556 anket üzerinden yapılan değerlendirmeler için yüzde ve frekans analizi, korelasyon ve çoklu (kademeli) regresyon analizinden faydalanılmış, elde edilen bulgular alan yazını ışığında yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda farklı düzeylerde olmakla birlikte örgütsel adalet ve alt bileşenleri ile örgütsel sinizm ve alt bileşenleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş görenlerin örgütsel uygulamalardaki adalete ilişkin algı düzeyleri arttıkça işletmeye karşı sinik tutum sergileme oranları düşmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Örgütsel Adalet, Örgütsel Sinizm

ABSTRACT

It is possible to talk about many factors that affect employees' attitudes towards workplaces. Particularly in the tourism sector, which is a labor intensive sector, the attitudes of the employees who directly provide the service to the customers and the factors affecting this are important. The aim of this study is to reveal the effect of organizational justice perception and its sub-components on organizational cynicism and its sub-components, which affect the attitudes of accommodation workers towards workplaces. The population of the research consists of the employees of five star hotel enterprises operating in Antalya. In the study, three-part questionnaire form was used to determine the individual characteristics of employees and organizational cynicism and organizational justice scales. Percentage and frequency analysis, correlation and multiple (stepwise) regression analysis were used for the evaluation of 556 questionnaires, and the findings were interpreted in the light of the literature. As a result of the research, it was found that there is a negative relationship between organizational cynicism and its subcomponents and organizational cynicism and its subcomponents. As the perception levels of the employees in the organizational practices increase, the cynic attitude towards the enterprise decreases.

Key Words: Tourism, Organizational Justice, Organizational Cynicism

1. GİRİŞ

Küreselleşme ve yoğun rekabet şartlarında benzer ürün ve hizmet sunan işletmelerin rakipleri arasında farklılaşması, büyük ölçüde sahip oldukları insan kaynağına bağlı hale gelmiştir. Özellikle emek yoğun sektör olan turizm sektöründe hizmeti müşteriye doğrudan sunan çalışanlar, işletme açısından rekabet üstünlüğü sağlayacak olan baş aktörlerdir. Sunulan hizmetin kalitesi ve bunun sürdürülebilirliği, müşteri memnuniyeti ve sadakati, müşteriyle birebir iletişim halinde olan iş görenlerin sahip oldukları donanım ve

verimliliklerine bağlıdır. Fark yaratmak adına ön plana çıkan insan faktörünün örgütsel adalet algısı ve bunun olumlu ya da olumsuz sonuçları tam da bu noktada önem kazanmaktadır.

Örgütsel adalet iş yerinde süreçlerin işleyişine dair adalet algısıdır (Greenberg, 1990). Çalışanların işyerindeki ceza, ödül ve diğer uygulamaların adil olduğuna ilişkin algıları pozitif tutum ve davranışı beraberinde getirirken adaletsizlik algısı, örgütsel amaçlara ulaşmayı zora sokan pek çok olumsuz davranışa neden olabilmektedir (Beugre, 2002: 1091). İş performansı, yönetime olan güven, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve pek çok örgütsel çıktı üzerinde belirleyici olan adalet algısı örgütsel sinizmin de sebeplerinden biri olarak kabul edilmektedir (Yürür, 2008: 296; Özer ve Günlük, 2010: 460).

Örgütsel sinizm umutsuzluk ya da yaşanan hayal kırıklığı sonucu bir gruba, kişiye, sosyal düzene, ideolojiye ve kuruma yönelik gelişen negatif davranışlardır (Andersson, 1997). Çalışanların işyerine karşı olumsuz tutumu olan sinizm üzerine yapılan ve sinizmin çalışanlar ile örgütsel çıktılar üzerindeki önemli etkilerine işaret eden araştırma sonuçları, örgütsel sinizm konusunu anlaşılmalı ve üzerinde çalışılmaya değer kılmaktadır. Bu bağlamda ilgili yazından yola çıkılarak oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla bir alan çalışması yapılmıştır. Veriler, konaklama işletmelerinde çalışanlardan anket yoluyla toplanmış ve sonrasında SPSS 22.0 programında analiz edilerek teorik ve uygulama perspektiflerinden değerlendirilmiştir. Çalışmada öncelikle teorik çerçeve çizilmiş, araştırmanın yöntemi ve analizleri açıklanmış, son olarak da sonuçlar ilgili alan yazını ışığında tartışılmıştır.

2. LİTERATÜR

2.1. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet, görev dağılımları, yetkilendirme, ücret düzeyleri ve ödül dağıtımı gibi unsurlara ilişkin yönetsel karar ve uygulamaların iş görenler tarafından ne şekilde algılandığına ve değerlendirildiğine ilişkin bir kavramdır. Çalışanlar örgüte sundukları emeği sermaye olarak kabul ederler ve sundukları sermaye oranında karşılık almak isterler. Kendi kazanımları ile diğerlerinin kazanımlarını kıyaslayan iş gören, süreçlerin tarafsız işlemesi ve adil bir paylaşım yönünde beklenti içindedir.

İşyerinde süreçlerin işleyişine ilişkin adalet algısı olan örgütsel adalet dört grupta sınıflandırılmaktadır:

2.1.1. Dağıtım Adaleti-Dağıtımsal Adalet: Çalışanların örgüt içerisinde karşılaşılan sonuçların (örn. ceza) ya da kazanımların (ücret, ödül, fırsat, statü, terfi vb.) hakkaniyetli ve adil olup olmadığı ile ilgili algısıdır (Folger ve Konovsky, 1989: 115).

2.1.2. İşlemsel Adalet-İşlem Adaleti: İş görenlere etki eden tüm kararların alınıp biçimi ve uygulamaların adaletine ilişkin algıların bütünüdür. Ayrıca bu sürecin adil olduğuna dair inanç, sürecin sonunda elde edilen kazanımların ya da karşılaşılan sonuçların adil olup olmadığına dair algının oluşumunda da önemli bir rol oynamaktadır (Çakır, 2006). Yani işlem adaletine yönelik değerlendirme dağıtım adaleti konusundaki algıyı da etkileyecektir.

2.1.3. Kişilerarası Adalet: Örgüt yönetiminde kazanımları belirleyenlerin iş görenlere ne derece uygun (kibar, nazik) davrandığıyla ilgilidir. Dağıtım kaynağı olan kişilerin dağıtım kararından etkilenecek kişilere değer verdiğine ve saygı gösterdiğine ilişkin kişilerarası tavırlarla ilgilidir (Özmen vd., 2007: 22).

2.1.4. Bilgi Adaleti-Bilgisel Adalet: İşlemsel adaletle başlayan ve dağıtım adaletiyle devam eden sürecin yani karar alma süreçlerinin adil ve objektif şekilde yürütüldüğüne ilişkin bilgilerin iş görenlere uygun şekilde bildirilmesi ile ilgilidir (Colquitt vd., 2001: 425).

2.2. Örgütsel Sinizm

Diğer insanların sadece bireysel çıkarlarını düşündüğüne inanan ve kendinden başka herkesi menfaat sağlayıcı (çıkarıcı) olarak gören bireye “sinik” ve bu düşünceye de “sinizm” adı verilmektedir (Erdost vd., 2007: 515). Örgütsel sinizm ise örgütlerin çalışanlar tarafından başarısız olarak algılanan uygulamaları sonucu beklentilerin karşılanmaması nedeniyle yaşanan hayal kırıklığı olarak tanımlanabilir (Andersson, 1997: 1394).

İşyerinde emekleri karşılığında elde ettiklerini ve yapılan uygulamaları adil bulmayan iş görenlerin bu algı ile baş etmek için sinik davranışlar sergilediği söylenebilir. Çalışanlar, ücret, terfi, ödül, izin ve elde ettikleri diğer pek çok çıktıyı, karar süreçlerini ve yöneticilerin kendilerine yönelik davranışlarını değerlendirirler. Çalışanlar bu değerlendirme sonucunda herhangi bir adaletsizlik algıladıklarında kızgınlık, kırgınlık ve öfke gibi negatif duygular ve olumsuz tepkiler gösterme eğilimindedirler (James, 2005: 37; FitzGerald, 2002: 10). Yöneticilerin dürüstlük ve adalet gibi kavramları göz ardı ettiklerini düşünen

çalışanlar geleceğe dair umutsuzluk, güvensizlik, tükenmişlik ve hayal kırıklığı yaşarken performansları, işlerine karşı ilgileri, örgütsel bağlılıkları, motivasyonları düşüktür (Ribbers, 2009: 7).

Örgütsel sinizmin üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar; bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutlardır (Brandes, 1997).

2.2.1. Bilişsel (Cognitive) Boyut: İşletme yönetiminin adaletten yoksun olduğuna yönelik inanç ve bilgidir. Çalışanların gözlem, deneyim ve bilgi birikimlerine dayanır (Köklü, 1995). Örgüte karşı sinik tutuma sahip çalışanlar örgütte yapılan resmi açıklamaları ciddiye almazlar, işyerindeki ilişkilerin şahsi çıkarlara bağlı olduğuna, diğerlerinin tutarsız ve güvenilmez olduğuna, örgütün ilkelerden yoksun olduğuna inanırlar (Kalağan, 2009: 45).

2.2.2. Duyuşsal (Affective) Boyut: Bu boyutta bireyin diğerlerini hakir görme ve öfke duyma gibi güçlü duygusal tepkileri vardır (Özler vd., 2010: 50). Örgütsel sinizm düzeyleri yüksek bireyler öfke, endişe, gerilim, sıkıntı, kızgınlık, saygısızlık, küçümseme, nefret ve hatta utanç duyma gibi baskın duygularla hareket etmektedirler (Abraham, 2000; Dean vd., 1998).

2.2.3. Davranışsal (Behavioural) Boyut: Bu boyutta karamsar tahminler, güçlü eleştiriler, örgütü küçümseme ve alaycı tavırlar vardır (Özler vd., 2010: 49). Örgüte dair olumsuz görüşler sözlü olduğu gibi çalışanların birbirleriyle manidar bakışmaları ve küçümser şekilde gülümsemeleri gibi sözlü olmayan davranışlar ile de gösterilebilir (Brandes vd., 1997: 5).

Örgütsel sinizm ve öncülü olan örgütsel adaletsizlikle ilgili araştırmaların iki değişken arasındaki anlamlı ve negatif yönlü ilişkiyi ortaya koymuş olmalarıyla (James, 2005; FitzGerald, 2002; Özen Kutunis ve Çetinel, 2009; Andersson, 1997; Ribbers, 2009) beraber konunun turizm sektörü bağlamında ele alınmış olması bu araştırmayı diğerlerinden ayırmaktadır. Turizm alanında daha önce birlikte ele alınmamış olan örgütsel adalet ve sinizm kavramlarını bir arada ele alıp alandaki bir boşluğu doldurmak, oluşan farklı bir durumu ortaya koyarak alan yazına katkı sağlamak hedeflenmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN AMACI, MODELİ, BULGULARI

3.1. Amaç ve Hipotezler

Bu araştırmanın amacı konaklama işletmesi çalışanlarının işyerlerine yönelik tutumlarını belirleyen örgütsel adalet algısı ve alt bileşenlerinin örgütsel sinizm ve alt bileşenleri üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu amaçla belirlenen hipotezler ve araştırma modeli aşağıda yer almaktadır:

H₁: Konaklama işletmesi çalışanlarının dağıtım adaleti algıları ile örgütsel sinizm ve alt bileşenleri arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır.

H_{1a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının bilişsel sinizm tutumları dağıtım adaleti algısına göre farklılık gösterir.

H_{1b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının duyuşsal sinizm tutumları dağıtım adaleti algısına göre farklılık gösterir.

H_{1c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının davranışsal sinizm tutumları dağıtım adaleti algısına göre farklılık gösterir.

H₂: Konaklama işletmesi çalışanlarının işlemsel adalet algıları ile örgütsel sinizm ve alt bileşenleri arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır.

H_{2a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının bilişsel sinizm tutumları işlemsel adalet algısına göre farklılık gösterir.

H_{2b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının duyuşsal sinizm tutumları işlemsel adalet algısına göre farklılık gösterir.

H_{2c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının davranışsal sinizm tutumları işlemsel adalet algısına göre farklılık gösterir.

H₃: Konaklama işletmesi çalışanlarının kişilerarası adalet algıları ile örgütsel sinizm ve alt bileşenleri arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır.

H_{3a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının bilişsel sinizm tutumları kişilerarası adalet algısına göre farklılık gösterir.

H_{3b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının duyuşsal sinizm tutumları kişilerarası adalet algısına göre farklılık gösterir.

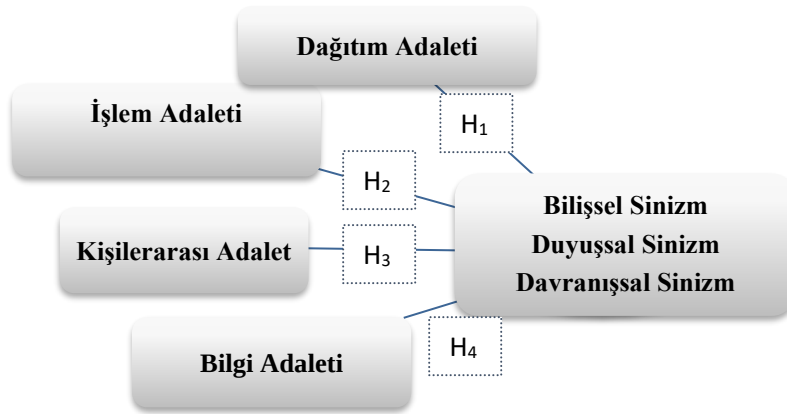
H_{3c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının davranışsal sinizm tutumları kişilerarası adalet algısına göre farklılık gösterir.

H₄: Konaklama işletmesi çalışanlarının bilişsel adalet alguları ile örgütsel sinizm ve alt bileşenleri arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır.

H_{4a}: Konaklama işletmesi çalışanlarının bilişsel sinizm tutumları bilişsel adalet algısına göre farklılık gösterir.

H_{4b}: Konaklama işletmesi çalışanlarının duyuşsal sinizm tutumları bilişsel adalet algısına göre farklılık gösterir.

H_{4c}: Konaklama işletmesi çalışanlarının davranışsal sinizm tutumları bilişsel adalet algısına göre farklılık gösterir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Antalya'daki beş yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin tam sayısına ulaşmak mümkün olmamıştır. Araştırmacı tarafından araştırmaya katılmayı kabul eden 18 otelde çeşitli departmanlarda çalışan personele bizzat ulaşılarak çalışmanın amacı anlatıldıktan sonra katılıp katılmayacakları sorulmuş ve araştırmaya katılmak isteyenlere anketler verilmiştir. 574 personele anket uygulanmış ve 18 tanesi çeşitli nedenlerle değerlendirme dışında tutularak 556 anket formu analizlere dâhil edilmiştir. Veriler, 2019 yılı 1 Nisan ve 15 Mayıs tarihleri arasında toplanmıştır.

3.3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada verileri için birinci bölümünde araştırmaya katılanların bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik soruların bulunduğu anket formu kullanılmıştır. İkinci bölümde örgütsel adalet algısının belirlenmesinde Colquitt (2001) tarafından geliştirilen dört boyutlu Örgütsel Adalet Algısı Ölçeği, üçüncü bölümde ise örgütsel sinizm davranışı için Brandes vd. (1999) tarafından geliştirilen Örgütsel Sinizm Ölçeği yer almaktadır. 5'li Likert olarak derecelendirilen ölçeklerden alınan puanlar katılımcıların örgütsel adalet algılarını ve örgütsel sinizm düzeylerini ölçmektedir.

Verilerin analizinde SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programından faydalanılmıştır. Ankette yer alan sorular için frekans dağılımları ve yüzdeleri ile standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri hesaplanarak sonuçlar tablolar halinde gösterilmiştir. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla basit korelasyon ve çoklu regresyon analizleri yapılmış ve yorumlanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alpha (α) katsayısı ile sınanmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Ölçeklerin Güvenilirliği

Tablo 1. Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Cronbach Alpha (α) Katsayıları

	α
Örgütsel Adalet	0,92
Dağıtım Adaleti	0,91
İşlemsel Adalet	0,84
Kişilerarası Adalet	0,92
Bilgisel Adalet	0,91
Örgütsel Sinizm	0,88
Bilişsel Sinizm	0,91
Duyuşsal Sinizm	0,93
Davranışsal Sinizm	0,88

4.2. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

		f	%
Cinsiyet	Erkek	272	48,92
	Kadın	284	51,08
	Toplam	556	100,00
Eğitim	İlköğretim	204	36,69
	Ön lisans	240	43,17
	Lisans	74	13,31
	Lisansüstü	38	6,83
	Toplam	556	100,00
Yaş Grubu	18-30	249	44,78
	31-45	255	45,86
	46+	52	9,35
	Toplam	556	100,00
Çalışılan bölüm	Yiyecek/İçecek	95	17,09
	Ön büro	125	22,48
	Satış ve paz.	135	24,28
	Kat hizmetleri	112	20,14
	Güvenlik	89	16,01
	Toplam	556	100,00
Medeni Durum	Evli	252	45,32
	Bekâr	304	54,68
	Toplam	556	100,00
İşletmede çalışma süresi	1 yıldan az	95	17,09
	1-5 yıl	108	19,42
	6-10 yıl	136	24,46
	11-15 yıl	128	23,02
	16-20 yıl	89	16,01
	Toplam	556	100,00
Gelir Düzeyi Algısı	Düşük	148	26,62
	Orta	256	46,04
	Yüksek	152	27,34
	Toplam	556	100,00

4.4. Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

Araştırmanın bu bölümünde örgütsel adalet ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4. Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

	Örg. Adalet	Dağıtım	İşlemsel	Kişilerarası	Bilgisel	Örgütsel Sinizm	Bilişsel	Duyuşsal	Davranışsal
Örgütsel Adalet	1								
Dağıtım Adaleti	-	1							
İşlemsel Adalet	-	-	1						
Kişilerarası Adalet	-	-	-	1					
Bilgisel Adalet	-	-	-	-	1				
Örgütsel Sinizm	-,83	-,74	-,78	-,71	-,80	1			
Bilişsel Sinizm	-,73	-,84	-,77	-,73	-,64	-	1		
Duyuşsal Sinizm	-,76	-,81	-,62	-,81	-,70	-	-	1	
Davranışsal Sinizm	-,72	-,74	-,81	-,84	-,73	-	-	-	1
Ortalama	3,21	2,88	2,52	3,11	3,48	2,88	3,52	3,51	3,98
S.S.	0,89	0,92	1,22	0,73	0,87	1,15	1,13	0,92	0,97

p<0,01

Farklı düzeylerde olmakla birlikte örgütsel adalet ve alt bileşenleri ile örgütsel sinizm ve alt bileşenleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0.01$). Elde edilen bulgulara göre örgütsel adalet ile örgütsel sinizm arasında kuvvetli ve negatif yönlü bir ilişki ($r=0,83$; $p<0,01$) söz konusudur. Bu sonuca göre iş görenlerin örgütsel uygulamalardaki adaletle ilişkin algı düzeyleri arttıkça işletmeye karşı sinik tutum sergileme oranları düşmektedir.

Her iki değişkenin alt bileşenleri arasındaki ilişki düzeylerini gösteren analiz sonuçlarında bakıldığında ise; örgütsel sinizmin bilişsel boyutu ile dağıtımsal adalet ($r=-0,84$), işlemsel adalet ($r=-0,77$) ve kişilerarası adalet ($r=-0,73$) arasında negatif ve kuvvetli, bilgisel adalet ($r=-0,64$) ile negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır. Duyuşsal boyut ile dağıtımsal adalet ($r=-0,81$), bilgisel adalet ($r=-0,70$) ve kişilerarası adalet ($r=-0,81$) arasında negatif ve kuvvetli, işlemsel adalet ($r=-0,62$) ile negatif ve orta düzeyde bir ilişki tespit edilirken davranışsal boyutun örgütsel adaletin tüm boyutları ile [dağıtım ($r=-0,74$), işlem ($r=-0,81$), kişilerarası ($r=-0,84$), bilgi ($r=-0,73$)] negatif ve kuvvetli bir ilişki içinde oldukları görülmektedir. Bu sonuçlara göre araştırma kapsamında geliştirilen H_1 , H_2 , H_3 ve H_4 kabul edilmiştir.

4.5. Regresyon Analizi ile Hipotez Testi

Çalışmanın bu bölümünde örgütsel adalet ve alt bileşenlerinin (bağımsız değişkenler) örgütsel sinizm ve alt bileşenleri (bağımlı değişken) üzerindeki etki düzeyini tespit edebilmek için çoklu regresyon analizi (bağımsız değişken sayısının birden fazla olması nedeniyle) yapılmıştır. Örgütsel adalet ve alt bileşenleri içinden, örgütsel sinizmi en iyi açıklayan değişken(ler)i seçmemizi sağlayan kademeli regresyon analizi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5. Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Bağımsız Değişken	B	t	P	R	R ²	F	VIF	CI
Sinizm	Dağıtım Adaleti	-,25	-4,724	,000	,16	,38	23,812	1,185	3,864
	Kişilerarası Adalet	-,18	-3,268	,000					
	Bilgisel Adalet	-	-	-					
	İşlem Adaleti	-	-	-					
1 Bilişsel	Dağıtım Adaleti	-,27	-7,734	,000	,25	,14	43,412	1,185	3,864
	Kişilerarası Adalet	-,28	-3,569	,000					
	Bilgisel Adalet	-	-	-					
	İşlem Adaleti	-	-	-					
2 Duyuşsal	Dağıtım Adaleti	-,35	-4,826	,000	,26	,25	32,822	1,185	3,864
	Kişilerarası Adalet	-,18	-3,256	,000					
	Bilgisel Adalet	-	-	-					
	İşlem Adaleti	-	-	-					
3 Davranışsal	Dağıtım Adaleti	-,29	-3,784	,000	,28	,27	45,162	1,185	3,864
	Kişilerarası Adalet	-,28	-4,278	,000					
	Bilgisel Adalet	-	-	-					
	İşlem Adaleti	-	-	-					

p<0,01

Araştırma hipotezlerine ilişkin kademeli regresyon analizi sonucunda tüm modellerde dağıtım adaleti ve kişilerarası adalet algıları önemli değişkenler olarak model içinde yer almışlardır. Bilgi ve işlem adaleti boyutları ise regresyon modellerinin dışında kalmıştır. Dağıtım adaleti ve kişilerarası adalet algılarının örgütsel sinizm tutumunu açıklama oranı (R^2) %38'dir. Bağımsız değişkenler (dağıtım, işlemsel, kişilerarası ve bilgisel adalet) içerisinde, bağımlı değişkenleri (bilişsel, duyuşsal ve davranışsal sinizm) en iyi açıklayan boyutlar kişilerarası adalet ve dağıtım adaleti boyutlarıdır.

5. SONUÇ

Turizm sektöründe çalışan davranışlarının ve bu davranışlarda etkisi olan faktörlerin anlaşılması insan kaynağının verimli yönetimi ve hizmet kalitesinin sağlanması açısından oldukça önemlidir (Koç ve Kızanıklı, 2017). Bu çalışmada konaklama sektörü çalışanlarının örgütsel adalet algılarının örgütsel sinizm tutumuna etkisi üzerinde durulmuştur.

Katılımcıların örgütsel adalet algılarının örgütsel sinizm tutumu üzerinde belirleyici olup olmadığını tespit edebilmek için korelasyon analizi ve kademeli regresyon analizi uygulanmıştır. Konaklama işletmesi çalışanları ile yapılan bu araştırmanın sonuçlarına göre iş görenlerin örgütsel adalet algısı ve alt bileşenleri (dağıtım, işlemsel, kişilerarası ve bilgisel) ile örgütsel sinizm tutumu ve alt bileşenleri (bilişsel, duyuşsal, davranışsal) arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Adalet boyutlarından dağıtımsal adaletin en fazla sinizmin bilişsel boyutunu (işyerinde kararların bireysel çıkarlara dayandığına ve diğerlerinin güvenilmez olduğuna dair inanç) en az davranışsal boyutunu (örgüte ilişkin sert eleştiriler ve alaycı espriler) etkilediği ortaya çıkmıştır. İşlemsel adalet en az duyuşsal boyutu (iş görenlerin örgüte karşı küçümseme, kızgınlık duygusu, hor görme ve öfke gibi güçlü duygusal tepkileri) en fazla davranışsal boyutu etkilemektedir. Kişilerarası ve bilgisel adalet algısı ise en az sinizmin bilişsel boyutunu en fazla davranışsal boyutunu etkilemektedir. Ayrıca, örgütsel sinizm tutumunu en iyi açıklayan iki değişken dağıtımsal ve kişilerarası adalet boyutlarıdır ve bu iki değişkenin örgütsel sinizm tutumunu açıklama oranı %38'dir.

Araştırma sonuçları hizmet sektörü çalışanlarında örgütsel adalet algısının örgütsel sinizm tutumları üzerinde önemli ölçüde etkili olduğunu göstermektedir. Bu araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ek olarak çalışanların adalet algısının iş performansı, yönetime olan güven, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve pek çok örgütsel çıktı üzerinde belirleyici olduğu bilinmektedir. Tüm bu sonuçlar dikkate alındığında örgütsel adalet kavramının çalışanlar ve işletmeler açısından ne derece önemi olduğu daha iyi anlaşılmaktadır. Bu açıdan işletme yöneticileri örgüt içerisinde çalışanları ilgilendiren tüm kararların (ücret, ödül, ceza, terfi vb.) nasıl alındığı ya da alınan bu kararların çalışanlara nasıl söylendiğinin çalışanlarca algılanma biçimi olan örgütsel adalet konusunu ciddiyle dikkate almalıdır. Örneğin çalışanların örgütsel adalet algılarının ve sinizm tutumlarının düzenli olarak ölçülmesi ve eğer gerekiyorsa insan kaynakları politikalarının yeniden gözden geçirilmesi gerekir. Çalışanların örgüte verdikleri emeğin karşılığını aldıklarına, herkesin aynı süreç ve prosedürlere tabi olduğuna, kendileriyle ilgili her türlü bilginin paylaşıldığına dair ne düşündükleri önemsenmelidir. Örgüt içerisinde kararlar alınmadan önce çalışanlara söz hakkı verilmesi, onların görüşlerinin alınması ve çalışanlara saygılı davranma, nezaket gösterme konularına biraz daha fazla önem göstermeleri de önerilebilir. Özellikle müşterilerle birebir iletişim halinde olan konaklama işletmesi çalışanlarının bu durumu verimliliği, hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini, müşteri sadakatini ve daha pek çok örgütsel çıktıyı etkileyecektir. İnsan kaynakları süreçlerinin dikkatli uygulanması, çalışanların psikolojik olarak ne durumda olduklarının gözetilmesi, kurum kültürünün incelenmesi ile sadece örgütsel adalet ve sinizm konusu değil işletmeler açısından çok sayıda sorun doğal olarak çözüme kavuşacaktır.

Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları ile yapılan, örgütsel adalet ve sinizm konularını inceleyen bu araştırma sonuçlarının akademik ve sektörel bilgi birikimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Örgütsel adalet ve sinizm ilişkisini farklı sektördeki örneklem gruplarıyla ele almak bir başka araştırma konusu olabilir. Böylelikle sektörler arasında karşılaştırma fırsatı sağlayacaktır.

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma araştırmacıya genelleştirilebilir sonuçlar üretmesi ve farklı gruplar arasında karşılaştırmaya fırsat vermesi açısından yardımcı olurken mükemmel nitelik ve sayıda örneklem almanın güçlüğü ve ölçme aracının önyargıyı da yansıtmaya ihtimali gibi sınırlılıkları mevcuttur. Ayrıca örgütsel adalet ve sinizm nesnel olarak değerlendirilmesi güç olan bir kavramlardır ve kişiyi kendi beyanına dayalı ölçüm araçları ile değerlendiriyor olmanın sınırlılığını taşımaktadır. Yapılan araştırmanın bulguları ve kullanılan ölçeklerin güvenilirliği örneklem grubunda yer alan kişilerin verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır.

KAYNAKÇA

Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269–92.

Andersson, L. M. ve Bateman, T. S. (1997). Cynicism In The Workplace: Some Causes and Effects, *Journal of Organizational Behavior*, 18, 449-469.

Beugre, C. D. (2002). Understanding Organizational Justice and Its Impact on Managing Employees: An African Perspective, *The International Journal of Human Resource Management*, 13(7), 1091-1104.

Brandes, P. M. (1997). *Organizational cynicism: Its nature, antecedents and consequences*. Unpublished PhD dissertation. The University of Cincinnati.

Brandes, P., Dharwadkar, R., Dean, J. W. (1999), *Does Organizational Cynicism Matter?: Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes*, paper presented at the 36th Annual Meeting of the Eastern Academy of Management, Philadelphia PA., 1-34.

Colquitt, J. A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.

Çakır, Ö. (2006). *Ücret Adaletinin İş Davranışları Üzerindeki Etkileri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Dean, James W. JR., Brandes, P., Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism”, *The Academy of Management Review*, 23(2), 341-352

Erdost, H. E., Karacaoğlu, K. ve Reyhanoğlu, M. (2007). Örgütsel Sinizm Kavramı ve İlgili Ölçeklerin Türkiye’deki Bir Firmada Test Edilmesi, *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Fitzgerald, M. (2002). *Organizational Cynicism: Its Relationship Perceived Organizational Injustice Explanatory Style*, A Dissertation Presented to the Division of Research and Advanced Studies of University of Cincinnati, 1-70.

Folger, R. Konovsky M. A. (1989). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions, *Academy of Management Journal*, 32(1), 155-130.

Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow, *Journal of Management*, 16(2), 399–432.

James, M. S. L.,(2005). *Antecedents and Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of The Potential Positive and Negative Effects on School Systems*, A Dissertation Presented to the College of Business, The Florida State University, 1-145.

Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları İle Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.

Koç, H., Kızanlıklılı, M. (2017). İş-aile ve aile-iş yaşamı çatışması ile işgören performansı arasındaki ilişki: Otel işletmelerinde bir uygulama. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Özel Sayı:1, 114-130.

Köklü, N. (1995). Tutumların Ölçülmesi ve Likert Tipi Ölçeklerde Kullanılan Seçenekler, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 28(2), 81-93.

Moorman, R.H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?, *Journal of Applied Psychology*, 76, 845–855.

Özen Kutanis, R. ve Çetinel, E. (2009). Adaletsizlik Algısı Sinisizmi Tetikler Mi?: Bir Örnek Olay, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İşletme Bölümü 21-23 Mayıs 2009, 693-699.

Özer, G. ve Günlük, M. (2010). Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2):459-485.

Özler, D. E., Atalay C.G. ve Şahin, M. D. (2010). Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle Mi Bulaşır?, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 47-57.

Özmen Ö. N. T., Arbak, Y., Süral Özer, P. (2007). Adalet Verilen Değerin Adalet Algıları Üzerindeki Etkisinin Sorgulanmasına İlişkin Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 7(1), 17–33

Ribbers, I. L. (2009). Trust, Cynicism, and Organizational Change: The Role of Management. <http://www.oaa.nl/download/?noGzip=1&id=16102711>, Erişim Tarihi: 03.08.2019.

Yürür, S. (2008). Örgütsel Adalet İle İş Tatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 295-312.