



Araştırma Makalesi (Research Article)

**İŞ TATMİNİNİN ÜRETKENLİK KARŞITI İŞ DAVRANIŞINA ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA (THE EFFECT OF JOB SATISFACTION ON COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR: AN APPLICATION FOR HOTEL BUSINESSES)**

**Mehmet TEKELİ\*** (orcid.org/ 0000-0002-6069-4740)

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm Rehberliği Bölümü, Karaman, Türkiye

**Özet**

İşletmelerde karşılaşılan üretkenlik karşıtı iş davranışları işletmelere yüksek bir maliyet oluşturabilmektedir. Bunun önlenmesinde hem örgütsel hem de bireysel yanı olan iş tatmininin kritik rolü olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı iş tatmininin üretkenlik karşıtı iş davranışına etkisinin test edilmesidir. Araştırma hipotezlerinin çözümlenmesi için Antalya’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları üzerinde bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile toplam 578 adet anket toplanmıştır. Araştırma verileri, uygun analiz teknikleri kullanılarak istatistikî analiz programlarında analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, çalışanların algılamış oldukları iş tatmininin örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışlarını önemli derecede negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların iş tatmini algılarının, bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışlarına negatif bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Son olarak araştırma sonuçları sağladığı katkılar açısından tartışılmış ve bazı öneriler ortaya koyulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** İş Tatmini, Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı, Otel İşletmesi, Antalya.

**Abstract**

Counterproductive work behaviors encountered in businesses can create a high cost to businesses. It is thought that job satisfaction, which has both organizational and individual aspects, has a critical role in preventing this. In this direction, the main purpose of the research is to test the effect of job satisfaction on counterproductive work behavior. In order to analyze the research hypotheses, a field study was conducted on the employees of five-star hotel businesses operating in Antalya. Survey technique was used to collect research data. A total of 578 surveys were collected using the convenience sampling method. Research data were analyzed in statistical analysis programs using appropriate analysis techniques. As a result of the analysis, it has been determined that the perceived job satisfaction of the employees has a significant negative effect on the organizational counterproductive work behaviors. In addition, it has been determined that employees' perceptions of job satisfaction have a negative effect on interpersonal counterproductive work behaviors. Finally, the results of the research were discussed in terms of their contributions and some suggestions were put forward.

**Keywords:** Job Satisfaction, Counterproductive Work Behaviors, Hotel Business, Antalya.

\* Sorumlu yazar: [tekelimehmet@hotmail.com](mailto:tekelimehmet@hotmail.com)

DOI: 10.33083/joghat.2022.196

## Giriş

Günümüzde işletmelerin sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamaları ve stratejik amaçlarını gerçekleştirmelerinde insan kaynağı kritik öneme sahiptir. Çalışanların benimsemiş oldukları olumlu tutum ve davranışlar örgütsel hedeflere ulaşabilmek adına önemli bir güç iken, kasıtlı olarak sergileyecekleri olumsuz davranışlar ise örgütün üretkenliğini ve verimliliğini sekteye uğratabilmektedir. Bu noktada bilinçli olarak hem örgüte hem de çalışanlara yönelik gerçekleştirilen, istenmeyen ve zarar verici davranışlar alanyazında üretkenlik karşıtı iş davranışları olarak ele alınmaktadır (Robinson ve Bennett, 1995).

Örgütteki rutin ilişkilerden genel maliyet unsurlarına kadar neredeyse her açıdan olumsuz örgütsel etkisi bulunan (Whelpley ve McDaniel, 2016) ve örgütlerde verimsizliklerin temel sebebi olduğu düşünülen üretkenlik karşıtı iş davranışları (Tian, Zhang ve Zou, 2014) örgütlerin ve bireylerin performanslarını olumsuz bir şekilde etkileyebilmektedir (Priesemuth, Arnaud ve Schminke, 2013). Bu tür davranışların kasıtlı ve sistemli olarak sergilenmesi, örgütün çıkarlarına olumsuz yönde etki etmekte (Colbert vd., 2004) ve karşılaşılmak istenmeyen çok yüksek finansal ve psikolojik maliyetler ortaya çıkartabilmektedir (Jawahar, Schreurs ve Mohammed, 2018).

Yapılan araştırmalar, Amerika'da çalışanların %75'inin çalıştıkları işletmede en az bir defa hırsızlık yaptıklarını göstermektedir. Amerikan Yönetim Derneği'nin yaptığı araştırmada, araştırmaya katılan işletmelerin %20'si işletmede şiddet yaşandığını belirtmiştir. Bunun yanında 500 insan kaynakları yöneticisinden %33'ü işletmede tehdit aldığını ifade etmiştir. Bu tür davranışların işletmelere verdiği zarar ise 1992 yılında 4.2 milyar dolar olarak hesaplanmıştır. Ayrıca sigorta kayıpları, işletme malının zarar görmesi, halkla ilişkiler maliyetinin artması, çalışanlara ödenen tazminatların artması, işten ayrılmaların artması gibi durumlar ise diğer maliyet unsurlarını oluşturmaktadır (Appelbaum ve Deguire, 2005). Bunun yanında çalışanların örgütlerine yönelik yaptığı iş yavaşlatma, müşterilere kaba davranma, hırsızlık gibi üretkenlik karşıtı iş davranışları maddi zararın yanında örgütsel imajın zarar görmesine de sebep olmaktadır. Diğer taraftan bireyler arasında görülen üretkenlik karşıtı iş davranışları ise çalışanlarda işten ayrılma niyetini ve tükenmişliği artırırken, örgütsel bağlılık ve performansı ise azaltmaktadır (Morgül ve Fındıklı, 2022; Türkeri, Akyürek ve Bahçelerli, 2022).

İşletmelerde karşılaşılan üretkenlik karşıtı iş davranışları işletmelere önemli bir maliyet oluşturmaktadır (Dunlop ve Lee, 2004). Bunun önlenmesi için üretkenlik karşıtı iş davranışlarına hangi durum, davranış veya faktörlerin neden olduğunun belirlenmesi ve bunlara karşı önlemlerin alınması gerekmektedir. İşletmelerin veya yöneticilerin üstesinden gelmek zorunda oldukları bu tür davranışlar bireysel ve örgütsel faktörlere bağlı olarak meydana gelebilmektedir (Sezici, 2015). Hem örgütsel hem de bireysel yanı olan iş tatmini kavramının ise bu tür davranışların önlenmesinde kritik bir rolü olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda araştırmanın temel amacı iş tatmininin üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerine etkisinin test edilmesidir. İş tatmini ve üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerine yapılan çalışmalarda genellikle iş tatminin dolaylı etkisi üzerinde durulmuştur (Greenidge, Devonish ve Alleyne 2014; Guo, 2012; Rosid, Najmudin, ve Suwanto 2020; Ruzojcic, Galic ve Jerneic, 2021; Zhang ve Deng, 2016). Ayrıca alanyazında iş tatmininin üretkenlik karşıtı iş davranışlarına doğrudan etkisine yönelik sınırlı sayıda çalışmanın olduğu tespit edilmiştir (Nemteanu ve Dabija, 2021) Özellikle turizm sektöründe iş tatminin üretkenlik karşıtı iş davranışlarına etkisini inceleyen çalışmaların sayısının henüz yeterli düzeyde olmaması, bu çalışmanın yapılmasını gerekli kılmıştır.

İş tatminin üretkenlik karşıtı iş davranışlarına etkisine yönelik gerçekleştirilen araştırmada ilk olarak iş tatmini kavramına, üretkenlik karşıtı iş davranışı kavramına ve iki değişken arasındaki ilişkilere yönelik kuramsal yapıya ve bazı çalışmalara yer verilmiştir. Böylelikle kurumsal altyapıdan ve ilgili alanyazından hareketle araştırma hipotezleri geliştirilmiştir. Ardından araştırmanın yöntemine ve bulgularına değinilmiştir. Son olarak araştırma sonuçları sağladığı katkılar açısından tartışılmış ve bazı öneriler ortaya koyulmuştur.

## Kavramsal Çerçeve

### İş Tatmini

İş tatmini hem işletmeler hem de çalışanlar açısından üzerinde durulması gereken önemli konulardandır. Nitekim işletmelerin hedeflerine ulaşabilmesinde, örgütsel gelişimin sağlanmasında ve çalışan verimliliğinin istenilen seviyede olmasında, çalışanın iş tatmini ya da iş tatminsizliği önemli bir unsur olarak görülmektedir (Kurkut ve Kayacan, 2022; Siegel ve Lane, 1974). Diğer taraftan iş tatmini, örgüt içerisinde düzgün, etkin ve verimli bir çalışma ortamının bulunduğu işaret eden kritik bir unsurdur (Toker, 2007).

İlk olarak 1935'te Hoppock tarafından kullanılan iş tatmini kavramı, “çalışanların psikolojik, fiziksel ve çevresel açıdan işlerinden sağladığı tatmini ifade etmek” için kullanılmıştır (Yew, 2007: 30). Locke (1976) iş tatminini “kişinin, kendi işi veya iş tecrübelerini değerlendirmesi sonucu oluşan zevkli durum” olarak ifade etmektedir. İş tatmini veya iş tecrübelerinin değerlendirilmesi sonucu oluşan memnuniyet, olumlu veya olumsuz duygusal bir durum olarak ortaya çıkabilmektedir. Diğer bir ifadeyle, “çalışanların işleri ve iş ortamlarına yönelik beklentileri ile gerçekleştirenleri kıyaslamaları sonucunda ortaya çıkan olumlu durum” iş tatmini, “olumsuz durum” ise iş tatminsizliği olarak değerlendirilmektedir (George ve Zakkariya, 2018; Tuna vd., 2016; Weiss, 2002). Benzer şekilde Cranny, Smith ve Stone (1992) iş tatminini, “bir kişinin beklentilerini veya arzularını, meydana gelen sonuçlar ile karşılaştırması sonucu, işe karşı hissedilen duygusal tepkiler” olarak tanımlamaktadır.

İş tatmini dinamik bir özellik taşıdığı için daima gözden geçirilmesi, bununla ilgili yeniliklerin yapılması ve böylece sürekliliğinin sağlanması önem arz etmektedir (Zopiatis, Constanti ve Theocharous, 2014). Örgütsel çalışma şartlarına yönelik fiziksel, psikososyal unsurlar ve kişisel farklılıklar çalışanların algıladıkları iş tatminine etki etmektedir (Kalleberg, 1977). Diğer bir ifadeyle kişilerin iş tatmini düzeylerinin oluşmasında bireysel ve örgütsel faktörler etkili olmaktadır (Aşık, 2010; Karataş ve Güleş, 2010;). Bireysel faktörler kişisel özellikler, inançlar, tutumlar, duygular ve niyetlerin yanında bireyin doğuştan sahip olduğu kalıtsal özellikleri ve deneyimleyerek kazanılan özellikleri kapsamaktadır. Örgütsel faktörler ise çalışanların örgütte deneyimlediği ve çalışan tatmini ile ilgili olan ücret, terfi, ödül ve ceza sistemi, işletme politikaları, çalışma koşulları, özlük hakları, kariyer imkânları, toplumdaki saygınlık, deneyim, işin doğası ve niteliği gibi faktörlerden oluşmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005; Yeşilyurt ve Koçak, 2014; Zopiatis vd., 2014).

Çalışanın işinden tatmin olması işe devamsızlık ve çalışan devir hızı gibi sorunların azalmasında ve bireysel verimliliğin ve performansın artmasında etkili olmakta olup işletmelerin rekabet gücüne katkı sağlamaktadır. Ayrıca bu tür kişiler daha fazla çalışmaya, örgütlerine daha çok ilgi göstermeye ve kaliteli hizmet sunmaya eğilimli olmaktadır. Bu açıdan iş tatmininin örgütsel ve yönetsel olarak birçok unsuru etkileyen faktörlerin başında geldiğini söylemek mümkündür (Özgül Katlav ve Aykaç, 2021; Ganu ve Kogutu, 2014; Kırıcı ve Özkoç, 2017; Locke, 1976).

Çalışanlarda algılanan iş tatmini seviyesinin yüksek olması onların performansını, verimliliğini ve örgütsel bağlılıklarını artırmada etkili olmaktadır. Diğer taraftan düşük iş tatmini ise verimliliğin ve etkinliğin azalması, devamsızlık ve işten ayrılma, işe ve örgüte yabancılaşma, motivasyon eksikliği, mutsuz ve sağlıksız çalışan gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Akıncı, 2002; Ganu ve Kogutu, 2014). Ayrıca iş tatminsizliği yaşayan bireylerin zihinlerinde olumsuz düşünceler daha fazla olabilmekte ve dolayısıyla mutluluk düzeyleri düşmektedir. Bu açıdan iş tatmini ve mutluluk arasında olumlu bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Hwang, 2019; Karabati, Ensari ve Fiorentino, 2019). Genel olarak iş tatmininin düşük olması örgüt açısından verimlilik, üretkenlik, iş performansı gibi konularda; çalışanlar açısından ise mutluluk, huzur, memnuniyet, ruhsal ve fiziksel iyi olma gibi konularda olumsuz bir durum olarak görülmektedir (Keser ve Bilir, 2019). Dolayısıyla çalışanların yüksek düzeyde iş tatmini yaşamaları hem işletmeler hem de bireysel açıdan üzerinde durulması gereken önemli bir konudur.

### **Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı**

Örgütlerde çalışanların sergilemiş oldukları davranışlar hem örgütsel hem de bireysel açıdan bir değer ifade etmektedir. Sergilenen bu davranışların örgütsel amaç, hedef ve politikalara uygun olmasının yanında örgütsel normlar, kurallar ve örgüt kültürü çerçevesinde gerçekleşmesi beklenmektedir. Ancak örgütlerin beklentileri bu şekilde olsa da bazen bu beklentilere ters düşen davranışlar sergilenebilmektedir (Üstün, 2020). Bu kapsamda değerlendirilebilecek olan davranışlardan biri ise örgütsel sapma (Akçin, 2021; Robinson ve Bennet, 1995), işyerinde sapkın davranışlar (Akın ve Özdevecioğlu, 2021; Türkeri vd., 2022), örgütsel saldırganlık (Jawahar, 2002) ve anti-sosyal davranışlar (Giacalone ve Greenberg, 1997) gibi farklı isimlerle de kavramsallaştırılan üretkenlik karşıtı iş davranışlarıdır.

Üretkenlik karşıtı iş davranışları, “örgüte ya da örgüt üyelerine zarar veren veya zarar vermek amacıyla kasıtlı olarak gerçekleştirilen davranışlar” şeklinde ifade edilmektedir (Spector ve Fox, 2005: 151). Üretkenlik karşıtı iş davranışları, farklı perspektiflere sahip olmasından dolayı alanyazında farklı tanımlamalarla ifade edilmektedir. Bu kapsamda üretkenlik karşıtı iş davranışları “çalışanların bilinçli ve sistemli olarak örgüte ve örgüt bireyelerine zarar vermelerine sebep olan davranışlar” (Le Roy, Bastounis ve Minibas-Poussard, 2012: 1342), “örgütün normlarını ihlal eden ve refahını tehlikeye sokan, çalışanlar tarafından isteğe bağlı olarak sergilenen davranışlar” (Yen ve Teng, 2013: 402) veya “örgütün amaçlarını ve fonksiyonlarını doğrudan etkileyerek, örgütün tüm süreçlerine ve çalışanlarına zarar veren, böylece örgütsel verimliliği azaltan

davranışlar” (Klotz ve Buckley, 2013: 115) olarak tanımlanabilmektedir. Yapılan tanımlar incelendiğinde, bu tür olumsuz davranışların örgüte ve örgütteki bireylere zarar vermek için yapıyor olması, üzerinde durulan ortak noktadır.

Üretkenlik karşıtı iş davranışı kavramı birçok farklı davranışı kapsamından dolayı farklı bakış açıları bulunmaktadır. Genel olarak üretkenlik karşıtı iş davranışları örgüte ve bireylere yönelik olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir (Bennett ve Robinson, 2000). Bu şekilde bir sınıflandırma, kapsamlı bir değerlendirmeye olanak tanınması nedeniyle araştırmacılar tarafından sıklıkla tercih edilmektedir (Bennett ve Robinson, 2000; Jawahar ve Stone, 2017; Kanten ve Ülker, 2014; Ruzojcic vd., 2021). Dolayısıyla bu araştırma örgütsel ve bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışları çerçevesinde ele alınmaktadır.

Örgüte yönelik üretkenlik karşıtı iş davranışları örgütün yapısına, amaçlarına, hedeflerine veya herhangi bir alanına zarar vermeye yönelik gerçekleştirilen davranışları kapsamaktadır. Bunlar arasında; örgütte hırsızlık yapmak, mülkiyete zarar vermek, işe bilinçli geç gelmek, gelmemek veya erken çıkmak, molaları uzun tutmak, işi yavaş yapmak veya yavaşlatmak, zamanı ve kaynakları boşa kullanmak, iş kalitesinin düşürülmesi, bilgiyi kötüye kullanma, alkol ve madde kullanımı ve yöneticilerin emirlerine uymamak gibi davranışlar bulunmaktadır. Bireylere yönelik üretkenlik karşıtı iş davranışları ise örgüt üyelerinin kendi aralarındaki ilişkilerinden kaynaklı ya da bilinçaltında bulunan veya bastırılan duygularından kaynaklı olarak meydana gelmektedir. Bunlar arasında; küçümsemek, aşağılamak, kaba davranmak, dalga geçmek, kavga etmek veya tartışmak, dedikodu yapmak, herhangi bir şekilde tacizde bulunmak vb. gibi davranışlar bulunmaktadır (Bennett ve Robinson, 2000; Gruys, 2000; Kanten ve Ülker, 2014; Lawrence ve Robinson, 2007; Robinson ve Bennett, 1995).

Çalışanlar tarafından sergilenen üretkenlik karşıtı iş davranışları, bazen iş yerinde ortaya çıkan bir durumu düzeltmek veya bir şeye dikkat çekmek ya da çalışanların memnun olmadıklarını belirtmeye yönelik sergilemiş oldukları protesto niteliğindeki davranışlar şeklinde de meydana gelebilmektedir (Keskin vd., 2016). Ancak bu tür davranışlar örgütün faaliyetlerini olumsuz ve yıkıcı olarak etkileyebilmektedir. Örgütün amaçlarına ve hedeflerine ulaşmasında engel olan bu tür davranışlar üretkenlik, etkinlik ve verimlilikte düşüşe neden olmaktadır (Rishipal, 2019). Çalışanlar tarafından sergilenebilen bu tür davranışlar, örgütlerin üstesinden gelmek zorunda oldukları temel sorunlardan biriyken, örgütsel koşullara, bireysel farklılıklara ve kişilik özelliklerine bağlı olarak meydana gelebilmektedir (Martinko, Gundlach ve Douglas, 2002; Penney, Spector ve Fox, 2003; Spector, 2011).

Üretkenlik karşıtı iş davranışları örgütteki rutin ilişkilerden genel maliyet unsurlarına kadar neredeyse her açıdan örgütü olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Whelpley ve McDaniel, 2016). Örgütlerde verimsizliklerin temel sebebi olduğu düşünülen bu tür davranışlar örgütün çıkarlarına ters düşmekte (Tian vd., 2014), çalışan verimliliği ve örgütsel performansın düşmesine ve önemli finansal yüklerin oluşmasına (Dunlop ve Lee, 2004; Tian vd., 2014) neden olmaktadır. Dolayısıyla karşılaşılmak istenilmeyen durumlar ve yüksek finansal ve psikolojik maliyetler araştırmacıları, bu tür davranışları incelemeye yöneltmektedir (Jawahar vd., 2018).

### **İş Tatmini ve Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı İlişkisi**

Hem örgütsel ve hem de bireysel açıdan performansı olumsuz yönde değiştirmesi ve örgütlere yüksek maliyet unsuru oluşturması açısından üretkenlik karşıtı iş davranışlarının nedenlerinin belirlenmesi önemli bir gerekliliktir (Priesemuth vd., 2013). Bu kapsamda üretkenlik karşıtı iş davranışlarının açıklanmasına yönelik birçok kuram ve modelden yararlanılsa da Spector (1998) ve Spector ve Fox (2002), hem üretkenlik karşıtı iş davranışı hem de iş stresi alanyazınına entegre ederek, bu davranışların örgütteki iş streslerine verilen tepkiler olduğunu öne süren iş stresi-duygu modelini geliştirmişlerdir. Bu modelde belirli iş durumlarında ortaya çıkan duygusal ve davranışsal tepkilerin karşılıklı etkileşimine dikkat çekilmektedir. Diğer bir deyişle çevrede bulunan stres faktörleri bireylerde stres algısı yaratmakta, bu da bireyler tarafından bir tehdit olarak değerlendirilerek olumsuz duygular ortaya çıkarabilmektedir. Ortaya çıkan bu olumsuz duygular ve bununla ilgili fizyolojik etkiler ise sürecin sonunda üretkenlik karşıtı iş davranışlarının oluşmasında etkili olmaktadır (Penney vd., 2003). Dolayısıyla iş tatminsizliği gibi hem psikolojik hem de davranışsal temelli durumların ve bazı fiziksel durumların iş stresinin bir sonucu olarak üretkenlik karşıtı iş davranışlarına neden olabileceği ileri sürülmektedir (Fox, Spector ve Miles, 2001). Yapılan diğer bir çalışmada ise iş tatminsizliği, yüksek iş stresinin bir sonucu olarak ortaya çıkabilmekte (Yapraklı ve Yılmaz, 2007) ve bu da örgütlerde istenmeyen olumsuz davranışlardan olan üretkenlik karşıtı iş davranışlarına neden olabilmektedir (Fox ve Spector, 1999).

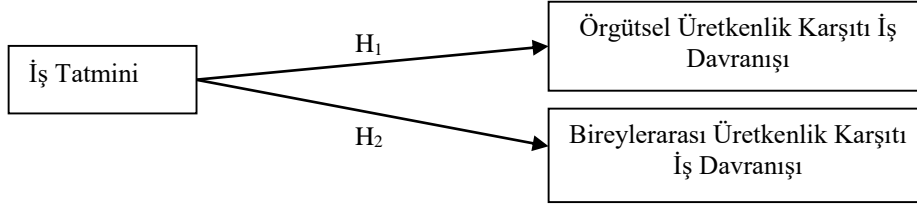
Bireylerin işiyle ilgili genel düşüncesini belirleyen iş tatmininin üretkenlik karşıtı iş davranışları konusunda belirleyici olduğu vurgulanmaktadır. Dolayısıyla iş tatmini düşük olan kişilerin, üretkenlik karşıtı iş

davranışlarını sergileme ihtimalinin yüksek olduğu belirtilmektedir (Lau, Au ve Ho, 2003). Mangione ve Quinn (1975) olumsuz duygusal bir durum olan iş tatminsizliğinin üretkenlik karşıtı iş davranışlarına zemin hazırlayan bir fonksiyona sahip olduğunu belirtmektedir. Genel olarak alanyazın incelendiğinde ise iş tatmininin, üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerinde etkili olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur (Greenidge vd., 2014; Guo, 2012; Nemteanu ve Dabija, 2021; Rosid vd., 2020; Ruzojcic vd., 2021; Zhang ve Deng, 2016). Alanyazından hareketle, araştırmanın amacı doğrultusunda araştırma hipotezleri oluşturulmuştur.

**H<sub>1</sub>:** İş tatmininin örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerinde negatif yönlü bir etkisi bulunmaktadır.

**H<sub>2</sub>:** İş tatmininin bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerinde negatif yönlü bir etkisi bulunmaktadır.

### Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırmada iş tatminin örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışı ve bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerine etkisinin test edilmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda alanyazından hareketle iki araştırma hipotezi oluşturulmuştur. Önerilen araştırma modeline ise Şekil 1’de yer verilmiştir.

### Yöntem

Yapılan araştırmada nicel yöntem esas alınmıştır. Bu kapsamda otel işletmesi çalışanlarının iş tatmini algılarının üretkenlik karşıtı iş davranışı sergileme eğilimlerine etkisinin çözümlenmesi amacıyla araştırma dahilinde alan araştırması yapılmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında ise anket tekniğinden yararlanılmıştır. Ayrıca değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkilerinin belirlenmesi amacıyla yapılan araştırma, açıklayıcı bir araştırma olarak tasarlanmıştır.

### Evren ve Örneklem

Oluşturulan hipotezlerin sınanabilmesi amacıyla alan araştırması yapılmıştır. Bu kapsamda Antalya’daki beş yıldızlı otellerin çalışanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Antalya’nın turizm açısından önemli bir destinasyon olması, çok sayıda işgücünün olması ve bölgedeki beş yıldızlı otellerin yönetim ve organizasyon yapısının uygulanma için uygun olması, evren olarak Antalya ilinin seçilmesinde etkili olmuştur. Anketlerin uygulanabilmesi için “Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Bilimsel Araştırma Yayın Etik Kurulu”ndan 23.06.2022 tarihli ve 05-2022/115 karar numaralı Etik Kurul İzni alınmıştır. Etik kurul izni alındıktan sonra 01-20 Temmuz 2022 tarihleri arasında anketler toplanmıştır. Araştırmada Antalya’daki sekiz tane beş yıldızlı otel işletmesinden, anket tekniği kullanılarak, analize elverişli 578 adet anket toplanmış ve değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmaya dahil olan 578 çalışan demografik özellikler açısından değerlendirildiğinde; çalışanların %53.1’inin (n=307) erkek, %46.9’unun (271) kadın olduğu tespit edilmiştir. Yaş dağılımı incelendiğinde, araştırmaya katılanların %36.5’inin (n=211) 18-25 yaş, %30.8’inin (n=178) ise 26-35 yaş arası çalışanlardan oluştuğu ön plana çıkmaktadır. Çalışanların %52.2’si (n=302) bekâr, %47.8’i (n=276) ise evlidir. Araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğunun (%42.6; n=246) lise mezunu olduğu ve yine çoğunluğunun (%42.4; n=245) 1-5 yıl süre ile mevcut işletmede çalıştığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılanların %22’sinin (n=127) ön büro, %24.9’unun (n=144) kat hizmetleri, %29.1’inin (n=168) servis, %15.6’sının (n=90) mutfak ve %8.5’inin ise (n=49) teknik servis, güvenlik, bahçıvan vd. bölümlerinde çalıştığı saptanmıştır.

### Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Araştırmada anket tekniği kullanılarak toplanan veriler, yüz yüze görüşme yoluyla elde edilmiştir. Otel çalışanlarının iş tatminini ölçmek için Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve Yoon and Thye (2002) tarafından kısaltılan 5 maddelik genel iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Otel çalışanlarının üretkenlik karşıtı iş davranışlarını ölçmek için Bennett ve Robinson (2000) tarafından geliştirilen, 19 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Söz konusu ölçek, 12 maddeden oluşan örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışları ve 7 maddeden oluşan bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışları olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır.

### Veri Analiz Tekniği

Araştırma verilerinin analizi, SPSS ve AMOS analiz programlarında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit edebilmek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri kontrol edilmiştir. Yapılan analiz neticesinde çarpıklık katsayılarının  $-1.180/0.958$  arasında, basıklık katsayılarının ise  $-1.950/0.111$  arasında değiştiği saptanmıştır. Nitekim verilerin  $-2/+2$  değer aralığında dağılım göstermesi durumunda normal dağılım varsayımının karşılandığı belirtilmektedir (George ve Mallery, 2010). Dolayısıyla verilerin normal dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür. Ölçeklerin geçerliliği kapsamında keşfedici faktör analizi (KFA) ve doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmış olup güvenilirliğine ilişkin ise içsel tutarlılık analizlerinden Cronbach alfa değerlerine yer verilmiştir. Tanımlayıcı analizlerin yanı sıra iş tatmini ile örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışı ve bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışı arasındaki ilişkilerin tespit edilmesine yönelik korelasyon analizi yapılmıştır. Son olarak ise iş tatmininin örgütsel ve bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışına etkisini ölçmeye yönelik yol analizi yapılmıştır.

Yol analizi, kuramsal olarak oluşturulan modelde değişkenler arasındaki ilişkilerin gücünün ve anlamlılığının test edilmesini sağlamaktadır. Yol analizi ile birden çok değişkenin etkileşimleri analiz edilmekte ve bütüncül bir çerçevede değişkenler arası ilişkiler ortaya koyulmaktadır. Bu kapsamda oluşturulan modeller; ki kare/serbestlik derecesi ( $x^2/df$ ), Tucker-Lewis indeksi (TLI), artırmalı uyum indeksi (IFI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI), iyilik uyum indeksi (GFI), düzeltilmiş iyilik uyum indeksi (AGFI), yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) ve standartlaştırılmış ortalama hataların karekökü (SRMR) uyum değerleri ile test edilmiştir. ( $x^2/df$ ) değerinin 3'ün altında, TLI, IFI ve CFI değerinin 0,95'in üstünde, GFI ve AGFI değerinin 0,90'ın üstünde, RMSEA ve SRMR değerlerinin ise 0,05'in altında olması iyi uyum anlamına gelmekte olup araştırmada bu değerler dikkate alınmıştır (Gürbüz, 2019; Meydan ve Şeşen, 2015).

## Bulgular

Araştırmada kullanılan iş tatmini ve üretkenlik karşıtı iş davranışı ölçeklerinin yapı geçerliliğinin sağlanması amacıyla KFA uygulanmıştır. KFA sonuçlarına Tablo 1'de yer verilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi, hem iş tatmininde (KMO=.870) hem de üretkenlik karşıtı iş davranışında (KMO=.914) örneklemin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Maddeler arası korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu gösteren Bartlett testi ise anlamlıdır.

**Tablo 1. Ölçeklere Yönelik KFA Sonuçları**

Faktörler	Öz Değerler	Açıklanan Varyans %	Bartlett Testi	Kaiser-Meyer-Olkin Testi
İş Tatmini	4.061	81.211	.000	.870
Örgütsel Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	5.867	65.773	.000	.914
Bireylerarası Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	5.315			

KFA sonucunda iş tatmini ölçeğine ait 5 maddenin tek faktörlü yapıda olduğu saptanmıştır. İfadelerin faktör yükleri .89 ile .91 arasında olduğu saptanmıştır. Üretkenlik karşıtı iş davranışı ölçeğinin ise iki faktörlü yapıda olduğu saptanmıştır. İfadelerin faktör yüklerinin .71 ile .95 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ancak faktör yükleri .50'nin altında olan iki ifade analiz dışı bırakılmıştır. Nitekim Hair vd. (2013) faktör yüklerinin .50 kritik değerinden büyük olması gerektiğini ifade etmektedir. Diğer taraftan iş tatmini ölçeğine yönelik toplam açıklanan varyansın %81.211, üretkenlik karşıtı iş davranışı ölçeğine yönelik toplam açıklanan varyansın ise %65.773 olduğu tespit edilmiştir. KFA sonucunda elde edilen yapıya yönelik, AMOS 21 programı kullanılarak, DFA yapılmış ve sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur.

**Tablo 2. Ölçüm Modeline Yönelik Sonuçlar**

Faktörler	İfadeler	Faktör Yükleri	CR	AVE
İş Tatmini	IT1	.82	.94	.75
	IT2	.84		
	IT3	.86		
	IT4	.91		
	IT5	.89		
Örgütsel Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	ÖÜKİD1	.68	.92	.53
	ÖÜKİD2	.75		
	ÖÜKİD4	.67		
	ÖÜKİD5	.71		
	ÖÜKİD6	.76		
	Bireylerarası Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı			

Örgütsel Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	ÖÜKİD7	.76		
	ÖÜKİD8	.75		
	ÖÜKİD10	.72		
	ÖÜKİD11	.76		
	ÖÜKİD12	.69		
Bireylerarası Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	BÜKİD13	.96		
	BÜKİD14	.98		
	BÜKİD15	.98		
	BÜKİD16	.82	.95	.72
	BÜKİD17	.75		
	BÜKİD18	.74		
	BÜKİD19	.60		

Maksimum likelihood yöntemiyle gerçekleştirilen DFA sonucunda, verilerin uyum iyiliği değerleri modelin uyumlu olduğunu göstermektedir ( $\chi^2/df=2.356$ ,  $TLI=.972$ ,  $IFI=.976$ ,  $CFI=.976$ ,  $GFI=.932$ ,  $AGFI=.915$ ,  $RMSEA=.048$ ,  $SRMR=.035$ ). Elde edilen faktör yüklerine bakıldığında hepsinin kritik değer olan .50'den (Hair vd., 2013) büyük olduğu görülebilmektedir. Ayrıca açıklanan ortalama varyans (AVE) değerlerinin en az .50 olması (Malhotra ve Dash, 2011), birleşim geçerliliğinin (CR) ise .70'ten (Fornell ve Larcker, 1981) ve AVE'den büyük olması gerekmektedir. Nitekim elde edilen sonuçların istenilen kriterleri sağladığı görülebilmektedir. Öte taraftan güvenilirliğe ilişkin içsel tutarlılık analizlerinden Cronbach alfa değerlerine de bakılmıştır. Bu kapsamda iş tatmini, örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışı ve bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışı ölçeklerine ilişkin Cronbach's Alpha değerleri sırasıyla .94, .92 ve .95 olarak hesaplanmış olup yeterince yüksek çıktığı görülebilmektedir (Tablo 3).

**Tablo 3. Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma, Güvenilirlik ve Korelasyon Değerleri**

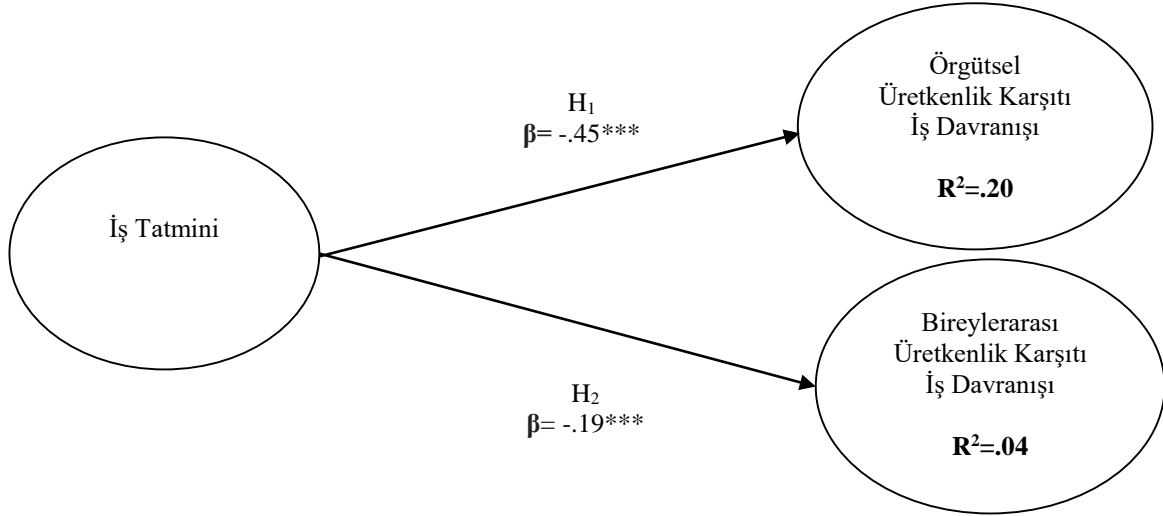
	İş Tatmini	Ortalama	Standart Sapma	Cronbach's Alpha
İş Tatmini	1	3.59	.70	.94
Örgütsel Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	-,416**	1.56	.46	.92
Bireylerarası Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı	-,194**	1.40	.43	.95

**Not: \*\* Korelasyon  $p \leq 0.001$  düzeyinde anlamlı. N=578**

Tablo 3'e göre otel işletmesi çalışanlarının iş tatmini düzeylerinin görece olarak yüksek olduğu, diğer taraftan ise hem örgütsel hem de bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışı sergileme eğilimlerinin düşük düzeyde olduğu söylenebilir. Korelasyon analizi sonucunda iş tatmini ile örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışı arasında -,416 düzeyinde; bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışı arasında ise -.194 düzeyinde negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

Değişkenler arasındaki korelasyon belirlendikten sonra, iş tatminin örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışına ve bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışına etkisini belirlemek amacıyla yol analizi yapılmıştır. Diğer bir ifadeyle araştırmanın amacına yönelik oluşturulan hipotezler yol analizi sonucunda değerlendirilmiştir. Yapılan yol analizi sonuçları Şekil 2'de görülmektedir.

Şekil 2. Yol Analizi Sonuçları



Uyum İyiliği Değerleri:  $\chi^2/df=2.350$ , TLI=.972, IFI=.976, CFI=.976, GFI=.932, AGFI=.915, RMSEA=.048, SRMR=.039

Not: \*\*\* $p < .001$

Araştırma kapsamında oluşturulan model yol analizi aracılığı ile çözümlenmiştir. Yapılan yol analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri verilerin önerilen model ile uyumlu olduğunu göstermektedir (Şekil 2). Nitekim elde edilen uyum iyiliği değerleri Meydan ve Şeşen (2015) tarafından önerilen değerlerle örtüşmekte ve buna istinaden iyi uyum sağlanmaktadır.

Araştırma kapsamında oluşturulan  $H_1$  iş tatmininin örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerindeki etkisine yöneliktir. Bu kapsamda iş tatmininin örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışları ( $p < .001$ ;  $\beta = -.45$ ) üzerinde negatif yönlü bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Böylelikle  $H_1$  kabul edilmiştir. Diğer araştırma hipotezi ise iş tatmininin bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerindeki etkisine yöneliktir. İş tatmininin bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışları ( $p < .001$ ;  $\beta = -.19$ ) üzerinde de negatif yönlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Böylelikle  $H_2$  kabul edilmiştir. Ayrıca iş tatmini örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışlarının %20'sini ( $R^2 = .20$ ), bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışlarının ise %4'ünü ( $R^2 = .04$ ), açıkladığı saptanmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde araştırma kapsamında geliştirilen hipotezlerin her ikisinin de kabul edildiğini söylemek mümkündür. Diğer bir ifadeyle çalışanların işlerinden tatmin olmaları hem örgütsel hem de bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışlarının azalmasında etkili olmaktadır.

### Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Turizm işletmelerinde insan kaynağı önemli bir rekabet gücü oluşturmaktadır. İşletmelerin amaç ve hedeflerine ulaşmasında önemli görevler üstlen çalışanlar, işletmenin sürdürülebilir rekabet avantajı kazanmasında da kritik öneme sahiptir. Çalışanların benimsemiş oldukları olumlu tutum ve davranışlar örgütsel hedeflere ulaşabilmek için önemli bir güç oluşturmaktadır. Buna karşın kasıtlı olarak sergiledikleri olumsuz davranışlar ise örgütün üretkenliğini ve verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu kapsamda üretkenlik karşıtı iş davranışları, örgütlerin ve bireylerin performanslarını olumsuz etkilemesi ve örgütlere yüksek maliyet unsuru oluşturması açısından, işletmeler tarafından üzerinde durulması gereken en önemli konulardandır.

Yapılan araştırma, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının örgütteki iş streslerine verilen tepkiler olduğunu öne süren, iş stresi-duygu modeli (Spector, 1998; Spector ve Fox, 2002) çerçevesinde ele alınmıştır. Bu kapsamda araştırma dahilinde elde edilen en önemli sonuç iş tatmininin üretkenlik karşıtı iş davranışlarına etkisine yöneliktir. Üretkenlik karşıtı iş davranışları alt boyutlar bazında değerlendirilmiştir. Bu çerçevede çalışanların algılamış oldukları iş tatmininin yüksek olması örgütsel üretkenlik karşıtı iş davranışlarının azalmasında önemli derecede etkili olmaktadır. Diğer taraftan çalışanların iş tatmini algılarının bireylerarası üretkenlik karşıtı iş davranışlarına düşük düzeyde negatif etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İş stresi-duygu modeliyle uyumlu olan araştırma sonuçları farklı alanlardaki örneklem gruplarında gerçekleştirilen bazı çalışmaların



sonuçları ile de benzerlik göstermektedir (Greenidge vd., 2014; Guo, 2012; Rosid vd., 2020; Ruzojcic vd., 2021; Zhang ve Deng, 2016). Nitekim sözü edilen bu çalışmalar iş tatminin üretkenlik karşıtı iş davranışlarını dolaylı yönden etkilediğini belirtse de yapılan çalışma ile iş tatminin üretkenlik karşıtı iş davranışlarını doğrudan da etkilediği tespit edilmiştir. Bu çalışmalar ile benzer sonuçlar elde edilmesine rağmen yapılan çalışmanın en önemli farkı iş tatminin doğrudan etkisinin incelenmiş olması ve otel işletmelerinde uygulanmış olmasıdır. Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışanların işlerinden tatmin olmalarının üretkenlik karşıtı iş davranışlarını engellemede önemli bir unsur olduğu görülebilmektedir.

Otel işletmelerinde insan ilişkilerinin yoğun olması üretkenlik karşıtı iş davranışlarının önemini daha da ön plana çıkartmaktadır. Çalışanlar arasındaki günlük ilişkilerden örgütün genel maliyetine kadar hemen hemen her bakımdan örgütü etkileyebilen (Whelpley ve McDaniel, 2016) ve örgütlerde verimsizliğin temel nedenleri arasında görülen üretkenlik karşıtı iş davranışları (Tian vd., 2014) örgütlerin ve bireylerin performanslarını olumsuz bir şekilde etkileyebilmekte (Priesemuth vd., 2013) ve karşılaşılmak istenmeyen çok yüksek finansal ve psikolojik maliyetler ortaya çıkartabilmektedir (Jawahar, vd., 2018). Dolayısıyla çalışanların üretkenlik karşıtı iş davranışları işletmeler için çözülmesi gereken öncelikli konulardandır. Bu kapsamda çalışanların iş tatminini yükseltecek ödüllendirme, ücret, özendirme, motive etme, monotonluk, iş özellikleri, örgüt yapısı, takım çalışması, koçluk, liderlik, iş stresi, yönetim tarzı, örgüt iklimi vb. gibi örgüt ile ilgili konularda yöneticilerin özen göstermesi ve yapıcı tutum ve davranışlar sergilemesi üretkenlik karşıtı iş davranışlarının önlenmesinde etkili olabilir.

Örgütsel koşulların iş tatminin sağlanmasına uygun olması, çalışanların moral seviyesini arttıracak ve böylece işe ve örgüte karşı pozitif duygular ortaya çıkabilecektir. Bu durum ise iş tatminini olumlu etkileyerek üretkenlik karşıtı iş davranışlarının sergilenmesini engelleyebilecek, hatta örgütsel vatandaşlık davranışı gibi olumlu davranışların ortaya çıkmasını sağlayabilecektir. Sonuç olarak üretkenlik karşıtı iş davranışı gibi olumsuz davranışların olmadığı bir işletme, amaç ve hedeflerine ulaşmada daha etkili ve verimli çalışanlar ile daha kolay bir şekilde sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlayabilecektir.

İş tatmini ve üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerine yapılan bu çalışmanın teorik ve pratik katkılarının yanı sıra bazı kısıtlılıkları da bulunmaktadır. Yapılan araştırmanın Antalya'daki beş yıldızlı otellerin çalışanlarına yapılmış olması en önemli kısıtlılığı oluşturmaktadır. Farklı bölgelerdeki turizm işletmelerinde gerçekleştirilecek çalışmalarda farklı sonuçların elde edilmesi muhtemel bir sonuç olup alanyazına katkı sağlayabilir. Diğer yandan anket çalışması kesitsel bir zamanda yapılmış ve çalışanların ankete verdiği bilgilere bağlı kalmıştır. Ancak üretkenlik karşıtı iş davranışı ölçeğinde çalışan kendisini değerlendirmiştir. Çalışanın diğer çalışanları değerlendirmesine yönelik oluşturulan üretkenlik karşıtı iş davranışları ölçeğiyle daha farklı sonuçlar çıkabilir. Ayrıca üretkenlik karşıtı iş davranışı karmaşık yapısından dolayı birçok tutum ve davranışla ilişkili olabilir. Bu bakımdan üretkenlik karşıtı iş davranışlarının açıklanmasında kişilik türleri, pozitif örgütsel davranışlar veya liderlik türleri önemli değişken gruplarını oluşturabilir. Son olarak iş tatmini ve üretkenlik karşıtı iş davranışlarına yönelik araştırma soruları oluşturularak çalışanlar veya yöneticiler ile görüşmeler yapılarak daha detaylı bilgiler elde edilebilir ve buna yönelik çözüm önerileri geliştirilebilir.

## Kaynakça

- Akçin, K. (2021). İş performansı belirleyicilerinden örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sapma davranışı ve görev performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 317-329.
- Akın, M. ve Özdevecioğlu, M. (2021). İşyerindeki dışlanmanın, işyerindeki sapkın davranışlar üzerindeki etkisi: Personelin düzenleyici odağının rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4), 2916-2926.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 2(4), 1-25.
- Appelbaum, S. H., Deguire, K. J. and Lay, M. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behaviour. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 5(4), 43-55.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467(6), 31-51.
- Bennett, R. J. and Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Brayfield, A. H. and Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5) 307-311.

- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A. and Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 599-609.
- Cranny, C. L., Smith, P. and Stone, F. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their job and how it affects their performance*. New York: Lexington Books.
- Dunlop, P. D. and Lee, K. (2004). Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: The bad apples do spoil the whole barrel. *Journal of Organizational Behavior* 25(1), 67-80.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fox, S. and Spector, P. E. (1999). A model of work frustration–aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931.
- Fox, S., Spector, P. E. and Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of vocational behavior*, 59(3), 291-309.
- Ganu, D. and Kogutu, C. N. (2014). Effect of the big five personality traits on job satisfaction and organizational commitment in the healthcare industry: The case of Kenya. *American Journal of Health Sciences (AJHS)*, 5(2), 145-154.
- George, D. and Mallery, P. (2010). *SPSS for windows step by step: A simple study guide and reference*. India: Pearson Education.
- George, E. and Zakkariya K. A. (2018). Job satisfaction and job-related stress. *Psychological empowerment and job satisfaction in the banking sector*, 87-126.
- Giacalone R. A. and Greenberg, J. (1997). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Greenidge, D., Devonish, D. and Alleyne, P. (2014). The relationship between ability-based emotional intelligence and contextual performance and counterproductive work behaviors: A test of the mediating effects of job satisfaction. *Human Performance*, 27(3), 225-242.
- Gruys, M. L. (2000). The dimensionality of deviant employee behavior in the workplace. (Unpublished Doctoral Dissertation) University of Minnesota, Minnesota.
- Guo, X. W. (2012). Counterproductive work behaviors, Confucian values, and production deviance: The mediating effect of job satisfaction. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 40(6), 1045-1056.
- Gürbüz, S. (2019). *Amos ile yapısal eşitlik modellemesi: Temel ilkeler ve uygulamalı analizler*. Ankara: SeçkinYayıncılık.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2013). *Multivariate data analysis*. London: Pearson.
- Hwang, E. (2019). Effects of the organizational culture type, job satisfaction, and job stress on nurses' happiness: A cross-sectional study of the long-term care hospitals of South Korea. *Japan Journal of Nursing Science*, 16(3), 263-273.
- Jawahar, I. M. (2002). A model of organizational justice and workplace aggression. *Journal of management*, 28(6), 811-834.
- Jawahar, I. M., and Stone, T. H. (2017). Do career satisfaction and support mediate the effects of justice on organizational citizenship behaviour and counterproductive work behaviour?. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 34(3), 215-228.
- Jawahar, I. M., Schreurs, B. and Mohammed, S. J. (2018). How and when LMX quality relates to counterproductive performance: A mediated moderation model. *Career Development International*. 23(6/7), 557-575.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American sociological review*, 42(1), 124-143.

- Kanten, P. ve Ülker, F. (2014). Yönetim tarzının üretkenlik karşıtı iş davranışlarına etkisinde iş yabancılaşmanın aracılık rolü. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 16-40.
- Karabati, S., Ensari, N. and Fiorentino, D. (2019). Job satisfaction, rumination, and subjective well-being: A moderated mediational model. *Journal of Happiness Studies*, 20(1), 251-268.
- Karataş, S. ve Güleş, H. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş tatmini ile örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 74-89.
- Keser, A. ve Bilir, K. B. Ö. (2019). İş tatmini ölçeğinin Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Keskin, H., Akgün, A. E., Ayar, H. and Kayman, Ş. S. (2016). Cyberbullying victimization, counterproductive work behaviours and emotional intelligence at workplace. *Procedia-social and behavioral sciences*, 235, 281-287.
- Kırıcı, E. ve Özkoç, A. G. (2017). Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin iş yabancılaşma eğilimlerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), 20-32.
- Klotz, A. C. and Buckley, M. R. (2013). A historical perspective of counterproductive work behavior targeting the organization. *Journal of Management History*, 19(1), 114 -132.
- Kurkut, M., ve Kayacan, E. (2022). İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analizi: Bir otomotiv firmasında alan araştırması. *Journal of Management and Economics Research*, 20(1), 464-485.
- Lau, V., Au, W. T. and Ho, J. (2003). A qualitative and quantitative review of antecedents of counterproductive behavior in organizations. *Journal of Business and Psychology*, 18(1), 73-99.
- Lawrence, T. B. and Robinson, S. L. (2007). Ain't misbehavin: Workplace deviance as organizational resistance. *Journal Of Management*, 33(3), 378-394.
- Le Roy, J., Bastounis, M. and Minibas-Poussard, J. (2012). Interactional justice and counterproductive work behaviors: The mediating role of negative emotions. *Social Behavior and Personality*, 40(8), 1341-1356.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology* (1297-1343). Chicago, IL: Rand McNally.
- Malhotra, N. K. and Dash, S. (2011). *Marketing research: An applied orientation*. London: Pearson.
- Mangione, T. W. and Quinn, R. P. (1975). Job satisfaction, counterproductive behavior, and drug use at work. *Journal of Applied Psychology*, 60(1), 114.
- Martinko, M. J., Gundlach, M. J. and Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 36-50.
- Meydan, C. H. ve Şeşen H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi amos uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Morgül, G. ve Fındıklı, M. A. (2022). Algılanan örgüt desteği ile üretkenlik karşıtı iş davranışı ilişkisinde kendini işletmeden hissetmenin ve işten aileye yönelik çatışmanın rolü. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23(1), 1-19.
- Nemteanu, M. S. and Dabija, D. C. (2021). The influence of internal marketing and job satisfaction on task performance and counterproductive work behavior in an emerging market during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3670.
- Özgül Katlav, E. ve Aykaç, E. (2021). Beş yıldızlı otel işletmelerinde yetenek yönetimi uygulamalarının iş tatmini üzerindeki etkisi: Belek örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 1150-1166.
- Penney, L. M., Spector, P. E. and Fox, S. (2003). Stress, personality and counterproductive work behavior. In A. Sagie, S. Stashevsky and M. Koslowsky (eds), *Misbehaviour and dysfunctional attitudes in organizations* (194-210). London: Palgrave Macmillan.
- Priesemuth, M., Arnaud, A. and Schminke, M. (2013). Bad behavior in groups: The impact of overall justice climate and functional dependence on counterproductive work behavior in work units. *Group & Organization Management*, 38(2), 230-257.

- Rishipal. (2019). Employee loyalty and counter-productive work behaviour among employees in the Indian hospitality sector. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(4), 438–448.
- Robinson, S. L. and Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
- Rosid, A., Najmudin, N. and Suwanto, S. (2020). The mediating role of job satisfaction on the relationship of workplace spirituality and organizational justice on workplace deviance behavior. *ICBAE* 1-16.
- Ruzojcic, M., Galic, Z. and Jerneic, Z. (2021). How does implicit aggressiveness translate into counterproductive work behaviors? The role of job satisfaction and workplace anger. *International Journal of Selection and Assessment*, 29(2), 269-284.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.
- Sezici, E. (2015). Üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerinde kişilik özelliklerinin rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 7(14), 1-22.
- Siegel, L. and Lane, I. M. (1974). *Psychology in industrial organizations*. Homewood, IL: Irwin.
- Spector, P. E. (1998). A control theory of the job stress process. In C. L. Cooper (Eds), *Theories of organizational stress* (153-169). Oxford, UK: Oxford Univ. Press.
- Spector, P. E. (2011). The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives. *Human Resource Management Review*, 21(4), 342-352.
- Spector, P. E. and Fox S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In S. Fox and P. E. Spector (Eds), *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets* (151-174). Washington DC: American Psychological Association,
- Spector, P. E. and Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human resource management review*, 12(2), 269-292.
- Tian, Q., Zhang, L. and Zou, W. (2014). Job insecurity and counterproductive behavior of casino dealers-the mediating role of affective commitment and moderating role of supervisor support. *The International Journal of Hospitality Management*, 40, 29-36.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Tuna, M., Ghazzawi, I., Yesiltas, M., Tuna, A. A. and Arslan, S. (2016). The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 366-396.
- Türkeri, İ., Akyürek, S. and Bahçelerli, N. M. (2022). Konaklama işletmelerinde çalışanların sapkın işyeri davranışları ile işi bırakma niyeti arasındaki ilişki. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 446-464.
- Üstün, F. (2020). Örgütsel özdeşleşmenin üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerine etkisi: Psikolojik iyi oluşun aracı rolü. *İzmir İktisat Dergisi*, 35(2), 357-374.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.
- Whelpley, C. E. and McDaniel, M. A. (2016). Self-esteem and counterproductive work behaviors: A systematic review. *Journal of Managerial Psychology*, 31(4), 850-863.
- Yapraklı, Ş. ve Yılmaz, M. K. (2007). Çalışanların iş stresi algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisi: Erzurum'da ilaç mümessilleri üzerinde bir saha araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 155-183.
- Yen, C. H. and Teng, H. Y. (2013). The effect of centralization on organizational citizenship behavior and deviant workplace behavior in the hospitality industry. *Tourism Management*, 36, 401-410.

- Yeşilyurt, H. ve Koçak, N. (2014). İş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin otel işletmeleri açısından incelenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 303-324.
- Yew, T. (2007). Job satisfaction and affective commitment: A study of employees in the tourism industry in Sarawak, Malaysia. *Sunway Academic Journal*, 4, 27-43.
- Yoon, J. and Thye, S. R. (2002). A dual process model of organizational commitment: Job satisfaction and organizational support, *Work and Occupations*, 29(1), 97-124.
- Zhang, L. and Deng, Y. (2016). Guanxi with supervisor and counterproductive work behavior: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 134(3), 413-427.
- Zopiatis, A., Constanti, P. and Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.