



## Otel Çalışanlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Performansı Üzerine Etkisi: Sivas İlinde Bir Uygulama (Effects of Organizational Citizenship Behaviors of Hotel Employees on Work Performance: A Case Study in Sivas Province)

\* Serkan NAKTİYOK<sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Kafkas University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Management Information Systems, Kars/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 05.04.2019

Kabul Tarihi: 10.06.2019

### Anahtar Kelimeler

Örgütsel vatandaşlık

İş performansı

Otel işletmeleri

### Öz

İş performansı, işgörenin işle ilgili olarak amaçlanan hedefe ne derece ulaşabildiği ve neyi sağlayabildiğinin nicel ve nitel olarak ifade edilmesidir. Özellikle emek yoğun işletmeler olan turizm işletmelerinde iş performansı, işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayıp varlıklarını devam ettirmede son derece önemlidir. İşgörenlerin kendi istekleri ile etkin ve verimli bir şekilde çalışmalarını ifade eden örgütsel vatandaşlık davranışı ise örgütsel açıdan olumlu çıktılar sağlamaktadır. Rekabetin oldukça şiddetli olduğu turizm sektöründe örgütleri diğerlerinden farklılaştıracak olan davranışların ve bunların çıktılarının belirlenmesi oldukça önemlidir. Bu nedenle bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sergilemiş oldukları örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansı üzerine olan etkisi incelenmektedir. Bu sayede örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansı değişkenleri kullanılarak ilgili alana katkı sağlanmaktadır. Çalışmada, Sivas ilinde dört yıldızlı otellerde istihdam edilen 237 işgörenden anket tekniği ile veri toplanmış ve analize tabi tutulmuştur. Analiz sonuçlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş performansı arasında ilişki olduğu ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının iş performansını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

### Keywords

Organizational citizenship

Work performance

Hotel establishments

### Abstract

Work performance is a qualitative and quantitative representation of an employee's level of achievement on targeted goals. Particularly in labor intensive tourism establishments, work performance is highly important to have sustainable competitive advantage and maintain presence. Organizational citizenship behavior which refers to employees' effective and productive ways of working voluntarily, has positive effects on organizational outputs. In tourism sector which is highly competitive, it is important to identify behaviors and outputs that would help the organization to be distinguished from other organizations. Thus, this study examines the effects of organizational citizenship behaviors of employees in tourism and hotel establishments on work performance. This study aims to contribute to the body of knowledge by using organizational citizenship behavior and work performance variables. The current study was conducted with 237 employees from 4-star hotels in the city of Sivas. The data were collected with a survey instrument. Data analysis revealed a relationship between organizational citizenship behavior and work performance. It was also found that the dimensions of organizational citizenship behavior affect work performance positively.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [snaktiyok@kafkas.edu.tr](mailto:snaktiyok@kafkas.edu.tr) (S. Naktiyok)

**Makale Künyesi:** Naktiyok, S. (2019). Otel Çalışanlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Performansı Üzerine Etkisi: Sivas İlinde Bir Uygulama. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (2), 1057-1076.

DOI: