

Algılanan Yönetici Desteğinin Prososyal Hizmet Davranışları Üzerindeki Etkisi: Algılanan İçsellik Statüsünün Aracı Rolü ¹

Bilgen METE ²

Başvuru Tarihi: 22.03.2023

Kabul Tarihi: 14.07.2023

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Öz

Çalışan-örgüt ilişkisi, çalışanların örgütleri ile kurdukları ilişkiyi inceleyen bir yapıdır. Bu yapı, sosyal değişim teorisini temel alır ve çalışanların, örgütten aldıkları faydaya olumlu şekilde karşılık vereceğini öngörür. Bu araştırmanın amacı, sosyal değişim teorisi temelinde otel işletmeleri çalışanlarının yöneticilerinden aldıkları desteğin karşılığını prososyal davranış göstererek verip vermeyeceklerinin belirlenmesidir. Bu süreçte bu ilişkiye, algılanan içsellik statüsünün aracılık edeceği öne sürülmüştür. Özellikle hizmet kalitesinin algılanmasında büyük öneme sahip olan prososyal hizmet davranışlarının öncüllerinin belirlenmesi açısından, araştırmanın sonuçlarının önem taşıdığı düşünülmektedir. Araştırma yöntemi olarak ilişkisel analiz yaklaşımı seçilmiş ve veriler, Rize ilinde hizmet veren otel işletmelerinde görev yapan 138 çalışandan elde edilmiştir. Veri toplama aracı olarak; Eisenberger ve diğerleri (1986), Bettencourt ve Brown (1997) ve Stamper ve Masterson (2002) tarafından geliştirilen ölçeklerden yararlanılarak oluşturulan anket kullanılmıştır. Algılanan yönetici desteğinin ve algılanan içsellik statüsünün, prososyal hizmet davranışı üzerindeki direkt etkileri ve algılanan içsellik statüsünün aracılık etkisi Process makrosu ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, algılanan yönetici desteğinin ve algılanan içsellik statüsünün prososyal hizmet davranışını artırdığını ve algılanan içsellik statüsünün aracılık etkisini kanıtlamıştır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Yönetici Desteği, Prososyal Hizmet Davranışları, Algılanan İçsellik Statüsü, Sosyal Değişim Teorisi

Atıf: Mete, B. (2023). Algılanan yönetici desteğinin prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisi: Algılanan içsellik statüsünün aracı rolü. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(3), 701-720.

¹ Bu çalışma kapsamında Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 08.09.2022 tarihli ve 2022/165 sayılı kararı ile etik kurul izin belgesi alınmıştır.

² Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Ardeşen Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, bilgen.mete@erdogan.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9126-3337

The Effect of Perceived Supervisor Support on Prosocial Service Behaviors: The Mediator Role of Perceived Insider Status

Bilgen METE³

Submitted by: 22.03.2023

Accepted by: 14.07.2023

Article Type: Research Article

Abstract

The employee-organization relationship (EOR) is a construct that examines the relationship of employees with their organizations. This construct is based on the theory of social exchange and predicts that employees will respond positively to the inducements they receive from their organization. The purpose of this research is to determine whether hotel employees will respond to the support they receive from their supervisors by showing prosocial service behavior on the base of social exchange theory. In this process, it has been suggested that the perceived insider status will mediate this relationship. The study is important especially in terms of determining the antecedents of prosocial service behaviors, which are of great importance in the perception of service quality in hotels. The relational analysis approach was chosen as the research method and the data were collected from 138 employees working in the hotels operating in the province of Rize by a questionnaire. The data were analyzed with Process macro to determine the direct effects of supervisor support and perceived insider status on prosocial service behavior and the mediating effect of perceived insider status. The findings provided evidence that supervisor support and perceived insider status increase prosocial service behavior and the mediating effect of perceived insider status.

Keywords: Supervisor Support, Prosocial Service Behaviors, Perceived Insider Status, Social Exchange Theory

³ Recep Tayyip Erdogan University, Ardesen Vocational High School, Tourism and Hotel Management Department, bilgen.mete@erdogan.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9126-3337

Giriş

Hizmet işletmelerinde hizmet sunumu ve tüketimi çoğunlukla eş zamanlı olarak çalışan misafir etkileşimi ile gerçekleştirilir (Karamustafa, 2018, s. 13). Bu etkileşim sırasında çalışanların sergilediği tutum ve davranışların, misafirlerin hizmet kalitesi algısını etkilediği öne sürülmüştür (Pimpakorn ve Patterson, 2010, s. 57). Yapılan çalışmalara göre; hizmet işletmelerinin misafir memnuniyeti sağlayabilmesi ve mevcut misafirlerini koruyabilmesi, işletmenin sunduğu hizmetlerin ve misafirler ile personel arasındaki ilişkilerin kalitesine bağlıdır (Bitner vd., 1990, s. 72; Kim ve Cha, 2002, s. 322). Dolayısıyla misafirlerle bire bir iletişim kuran personel, işletmenin misafirlere bulunduğu vaatleri yerine getirerek, işletme için olumlu bir imaj yaratarak ve misafirler için görevinin gerektirdiklerinin ötesine geçerek hizmet kalitesine katkıda bulunmaktadır (Bettencourt ve Brown, 1997). Çalışan davranışının bu denli önemli olduğu bu işletmelerde çalışanların, görevlerinin gereklerini yerine getirmelerinin yanı sıra misafirlere ve çalışma arkadaşlarına yardımcı olmaları olarak tanımlanan prososyal hizmet davranışı (PHD) göstermelerinin zorunlu olduğu öne sürülmüştür (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 41; Tsaun vd., 2014, s. 130).

Prososyal hizmet davranışları ile ilgili araştırmalar incelendiğinde PHD öncüllerinin genel olarak iki gruba ayrıldığı görülmektedir. Bir grup çalışma daha çok kişisel farklılıklara, bir diğer grup çalışma ise bağlamsal değişkenlere odaklanmaktadır. Bunun yanında kısıtlı sayıda çalışmanın yönetsel konuları ele aldığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar; iş tatmini, hizmet ödülleri, personel güçlendirme, lider desteği, otantik liderlik tarzı ile PHD'nin artırılabilirliğini göstermiştir (Lee vd., 2006, s. 251; Malhotra ve Ackfeldt, 2016, s. 4132; Netemeyer vd., 1997; Yeşiltaş vd., 2013). Algılanan yönetici desteğinin de karşılıklılık normu gereği çalışanların rol ötesi davranışlar göstermesini sağlayabileceği öne sürülmüştür (Shanock ve Eisenberger, 2006, s. 689). Ancak, yapılan çalışmalarda bu davranışların ortaya çıkmasını sağlayan sürece yeterince odaklanılmadığı görülmektedir. Yönetici desteğinin, rol ötesi davranışlar arasında sayılan örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin, işle ilgili boyutlar olan; iş stresi, iş tatmini ve iş gerilimi üzerinden gerçekleştiği öne sürülmüş, bir başka çalışmada ise bu ilişkiyi hizmet ikliminin düzenlediği sonucuna ulaşılmıştır (Chen ve Chiu, 2008, s. 1; Chu vd., 2006, s. 496; Wang M.-L., 2012, s. 311). Yapılan çalışmalarda, bu süreçle ilgili olarak kişinin içsel süreçlerinin ele alınmadığı görülmektedir. Bu nedenle, yönetici desteğinin, prososyal davranışın artmasını nasıl sağlayabileceği konusu araştırmaya değer bulunmuştur.

Masterson ve Stamper (2003)'a göre; çalışanların özellikle örgütsel vatandaşlık davranışı gibi rollerinin ötesine geçecek davranışlar sergilemelerinin açıklanmasında, örgütleriyle olan ilişkilerine yönelik algılarına odaklanılmalıdır. Bu süreci açıklamada çalışan-örgüt ilişkisi (Employee-Organization Relationship – EOR) kavramından destek alınabilir. En basit hâliyle çalışan-örgüt ilişkisi, çalışan ve işveren arasındaki değişim (exchange) ilişkisini kabul eden bir yapıdır ve değişimdeki her iki tarafın (çalışan, örgüt temsilcisi olarak birincil yönetici ve örgütün diğer üyeleri ile olan ilişkiler) algılarının ve beklentilerinin incelenmesini içerir. Karşılıklılık normu, bu değişim ilişkileri ile ilgili anlayışın temelini oluşturur (Gillis, 2017, s. 1). Çalışan-örgüt ilişkisinde birincil yöneticinin, çalışanın EOR'e ilişkin algılarında kilit noktada bulunduğu öne sürülmüştür (Zhang vd., 2008, s. 111). LaPalme ve diğerleri (2009), çalışanların yöneticilerinden aldığı desteği örgüte atfederek kendilerini örgütün içerisinde hissedeceklerini iddia etmişlerdir. Kendilerini örgütün içinde hisseden çalışanların ise daha fazla gönüllü davranışlar sergileyecekleri ileri sürülmüştür (Stamper ve Masterson, 2002, s. 875). Tüm bu teorik ve olgusal çalışmalardan yola çıkarak çalışmanın araştırma sorusu: “Yöneticilerinden destek alan çalışanlar, kendilerini örgütün içerisinde hissederken aldıkları bu desteğin karşılığında, prososyal hizmet davranışları sergilerler mi?” şeklinde oluşturulmuştur.

Kavramsal Çerçeve ve Geliştirilen Hipotezler

Yardım etme, özgecilik, paylaşma, bağışta bulunma, işbirliği yapma ve gönüllü olma gibi davranışlar prososyal davranış türleri arasında sayılmış; sosyal ve davranış bilimciler tarafından uzun yıllar boyunca inceleme konusu yapılmıştır (Wispe, 1972, s. 2). Bu davranışların örgüt ortamında nasıl gösterildiğinin incelenmesi ise nispeten daha yeni bir konudur. Yapılan araştırmalarda, prososyal davranışların örgütler için önemli etkilere sahip olduğu ileri sürülmüştür (Brief ve Motowidlo, 1986, s. 710).

Katz (1964), örgütsel davranışın motivasyonel temellerini incelediği çalışmasında örgütlerin etkin bir işleyiş içerisinde çalışabilmesi için çalışanların bazı davranış kalıplarını yerine getirmesi gerektiğinden bahsetmiştir. Bu davranış kalıplarından ilki, insanların sisteme girmeye ve sistemde kalmaya teşvik edilmesi ile ilgilidir. İkinci davranış kalıbı, insanların kendilerine verilen rolleri güvenilir bir şekilde yerine getirmelerini ifade eder. Son davranış kalıbı ise kişilerin rol özelliklerinin ötesine geçebilmeleri ve örgütsel hedeflere ulaşmada yenilikçi bir şekilde davranabilmeleridir (Katz, 1964, s. 132). Prososyal davranışın bir türü olan bu son davranış kalıbının örgütün varlığını sürdürebilmesi için hayati öneme sahip olduğu iddia edilmiş, ayrıca prososyal örgütsel davranış kavramının bu tanıma benzemekle birlikte, daha geniş kapsamlı olduğu, birey ve örgütün etkinliği için farklı sonuçlar yaratabileceği vurgulanmıştır (Brief ve Motowidlo, 1986, s. 710).

Prososyal davranışlar genel olarak, davranışın gösterildiği kişi ya da kişilere fayda sağlayan davranışlar şeklinde tanımlanmıştır (Dovidio, vd. 2006, s. 5). Örgüt ortamında prososyal davranış ise prososyal hizmet davranışı ve prososyal örgütsel davranış isimleri altında incelenmiştir (Jin vd., 2021, s. 3). Prososyal örgütsel davranış; (a) örgütün üyesi tarafından gerçekleştirilen, (b) örgütsel rolünü yerine getirirken etkileşimde bulunduğu bireye, gruba veya örgüte yönelik ve (c) yönlendirildiği bireyin, grubun veya örgütün refahını artırma niyetiyle gerçekleştirilen davranıştır (Brief ve Motowidlo, 1986, s. 711). Prososyal örgütsel davranışlar; rol tanımlı ve rol ötesi prososyal davranışlar ve müşterilere yönelik ya da çalışma arkadaşlarına yönelik prososyal davranışlar olarak farklı şekillerde sınıflandırılmıştır (Bellou ve Andronikidis, 2008, s. 945). Bu sınıflamalardan yola çıkarak Bettencourt ve Brown (1997) özellikle hizmet işletmeleri için üç farklı prososyal davranış türü olduğunu öne sürmüş ve kavramı prososyal hizmet davranışı olarak tanımlamıştır. Bu davranışlardan ilki; müşterilerle temas hâlindeki çalışanların onlara hizmet ederken kendi istekleri ile rol gereklerinin ötesine geçmelerini ifade eden müşterilere yönelik rol ötesi hizmet davranışlarıdır. İkincisi; çalışanların iş tanımlarında ya da performans değerlendirme formlarında yer alan, rolleri gereği yerine getirmek zorunda oldukları davranışları içeren rol tanımlı prososyal davranışlardır. Sonuncu prososyal davranış türü ise işbirliğidir. İşbirliği; çalışanların yakın temaslı olduğu çalışma arkadaşlarına karşı yardımsever davranışlar göstermesini ifade etmektedir (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 41-42).

Prososyal hizmet davranışı; müşterilerle girilen iletişim sürecinde çalışanların müşterilere, çalışma arkadaşlarına ve örgüte gösterdikleri yardım etme davranışlarına odaklanarak özellikle müşterilerden gelen geri bildirimleri içerir (Ackfeldt ve Wong, 2006, s. 728). Hem hizmet kalitesi hem de hizmet memnuniyeti üzerine yapılan olgusal çalışmalar genel kalitenin ve hizmetten duyulan memnuniyetin değerlendirilmesinde müşteri ile çalışan arasındaki etkileşimin önemini teyit etmektedir (Bitner vd., 1990, s. 72). Bu açıdan bakıldığında hizmet işletmelerinin, hizmet kalitelerini artırabilmeleri için, çalışanlarının prososyal hizmet davranışı göstermelerini nasıl sağlayacakları üzerine odaklanmaları gerektiği iddia edilebilir.

Örgütsel destek teorisi, örgütten alınan desteğin, çalışanların örgütsel hedeflere ulaşmak için gösterdikleri fazladan çabanın, örgüt tarafından ödüllendirileceğine dair beklentilerini artıracaklarını öne sürmüştür. Algılanan destek, övgü ve onaylanma ihtiyaçlarını da karşıladığı ölçüde, çalışanlar örgüt üyeliğini benliğine dahil edecek ve böylece örgüte karşı olumlu bir duygusal bağ geliştirecektir. Bu çaba-sonuç beklentisi ve

duygusal bağlanma, çalışanların daha fazla katılım ve performans yoluyla kuruluşun hedeflerine ulaşma çabalarını arttıracaktır (Eisenberger vd., 1986, s. 501). Yine aynı teoriye göre; yöneticiler çalışanların performansını değerlendirme ve yönetme yetkisine sahip oldukları için örgütün bir temsilcisi olarak hareket ederler ve çalışanlar da yöneticilerin kendilerine yönelik olumlu ya da olumsuz tutumunu örgütün desteğinin bir göstergesi olarak görürler. Çalışanların, yöneticilerinden aldıkları bu desteği, örgüte atfedeceği, bunun da performanslarını etkileyeceği öne sürülmüştür (Eisenberger vd., 2002, s. 565-566).

En genel tanıma göre yönetici desteği, yönetici ve astı arasındaki olumlu iş etkileşimidir (Bhathumnavin, 2003, s. 79) Bir diğer tanımda yönetici desteği, çalışanların birincil yöneticilerinden aldıkları destek şeklinde ifade edilmiştir (Yoon ve Lim, 1999, s. 925). Bhathumnavin'e (2000) göre yönetici desteği, çalışan ve yönetici arasındaki; bilgi desteği, maddi destek ve duygusal destek biçimindeki kişiler arası ilişkilerdir. Bu ilişkiler; çalışanların motivasyonunu, performansını ve iş etkinliğini arttırmaktadır (Bhathumnavin, 2000, s. 157). Yapılan araştırmalarda yöneticilerinden destek alan çalışanların özgeciliğinin, rol içi ve ekstra rol performanslarının, örgütsel vatandaşlık davranışı ve prososyal davranışlarının olumlu yönde etkilendiği öne sürülmüştür (Chen ve Chiu, 2008, s. 1; Chu vd., 2006, s. 496) (Haynie vd., 2022, s. 575; Özkara vd., 2022, s. 788; Shanock ve Eisenberger, 2006, s. 689). Bu teorik ve olgusal çalışmalar doğrultusunda araştırmanın ilk hipotezi şöyle oluşturulmuştur:

H₁: Algılanan yönetici desteği, çalışanların prososyal hizmet davranışlarını arttırmaktadır.

Masterson ve Stamper (2003), çalışanların özellikle örgütsel vatandaşlık davranışı gibi rollerinin ötesine geçecek davranışlar sergilemelerinin açıklanmasında, örgütleriyle olan ilişkilerine yönelik algılarına odaklanılması gerektiğini öne sürmüşlerdir. Bu amaçla yaptıkları çalışmada, Graham'ın (1991) örgütsel vatandaşlık ile ilgili çalışmasını başlangıç noktası olarak ele almış ve McMillan ve Chavis'in (1986) toplum psikolojisi çalışmasıyla birleştirerek algılanan örgütsel üyelik ile birlikte algılanan içsellik statüsü kavramını öne sürmüşlerdir. Algılanan içsellik statüsü, çalışanların örgüt içerisinde "kişisel bir alan" kazanmaları ve örgütün üyeleri olarak kabul görmeleri olarak tanımlanmıştır (Masterson ve Stamper, 2003, s. 474). McMillan ve Chavis (1986)'a göre; topluluk psikolojisinde insanların gruba aidiyetlerinin oluşmasında öncelikli olarak gruba ait olan ve olmayan insanların belirlenmesini sağlayan sınırlar çizilmektedir. İnsanlar kişisel alanlarını korumak için sınırlar oluşturmakta ve ortak dil, giyim tarzı ve paylaşılan sembollerle bu sınırları biçimlendirmektedir. Böylece grup içerisindeki insanlar ihtiyaçlarını ve hislerini paylaşarak birbirleriyle yakın ilişki kurmaktadır (McMillan ve Chavis, 1986, s. 9). Benzer şekilde Masterson ve Stamper (2003), örgütte böyle bir kişisel alanın olabileceğini ve bu kişisel alanın çalışanlar için bir yakınlık duygusu yaratabileceğini, bunun da çalışanların diğer iç üyeler tarafından kabul edilmiş bir duygu geliştirmesine yardımcı olabileceğini ve hatta çalışanların kendilerini işlerine adanmalarını sağlayabileceğini veya örgüte aidiyet algılarını arttırabileceğini düşünmüşlerdir. Bu nedenle algılanan içsellik statüsü, aidiyet duygusunu ve çalışanın kendisini örgüte kattığı ve örgüte ait olmaya hakkı olduğu hissini temsil etmektedir. Dahası, çalışanlar ve örgüt arasındaki ilişkinin bir parçasıdır (Dai ve Chen, 2015, s. 67).

Chen ve Aryee (2007) ise algılanan içsellik statüsünü benlik kavramı perspektifinden incelemişlerdir. Benlik kavramı, bir bireyin kendisine bir nesne olarak atıfta bulunan duygu ve düşüncelerinin toplamı olarak tanımlanmıştır. Benlik kavramı oldukça karmaşık olmasına rağmen Gecas (1982) kavramı, benlik değerlendirmeleri ve benlik algılaması olmak üzere iki boyutta incelemiştir. Benlik algılaması kimlik ile tanımlanmıştır. Chen ve Aryee'nin (2007) çalışmasında kimliğin, kişinin kendini örgütün içinden hissetme durumunu yansıttığı vurgulanmıştır. Buna göre, algılanan içsellik statüsü benlik kavramının benlik algılaması boyutunu yansıtmaktadır (Chen ve Aryee, 2007, s. 4).

Çalışan-örgüt ilişkisinin incelenmesinin altında yatan iki varsayım vardır: (a) çalışan, örgütü insani niteliklerle ilişkilendirir, bu süreç antropomorfizasyon (insan biçimcilik) olarak adlandırılır ve (b) örgüt perspektifinden bakıldığında; örgüt temsilcilerince, çalışanlarla kurulan ilişkilerde örgütün çıkarları gözetilir (Coyle-Shapiro ve Shore, 2007, s. 167). Örgütün antropomorfizmi örgütsel destek teorisinde de görülebilir. Örgütsel destek teorisi bu kişiselleştirmeyi, örgütün temsilcilerine karşı yasal, ahlaki ve mali sorumlulukları olması ile açıklamaktadır (Eisenberger vd., 1986, s. 500). LaPalme vd. (2007) tarafından da öne sürüldüğü gibi, çalışanlar grup içindeki statülerini belirlerken, diğer bir deyişle kendilerini ne kadar örgütün içinde hissettiklerine karar verirken, otorite figürünün onlara nasıl davrandığına göre hareket ettikleri düşünülmektedir. Tüm bu olgusal ve teorik çalışmalar doğrultusunda araştırmanın ikinci hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

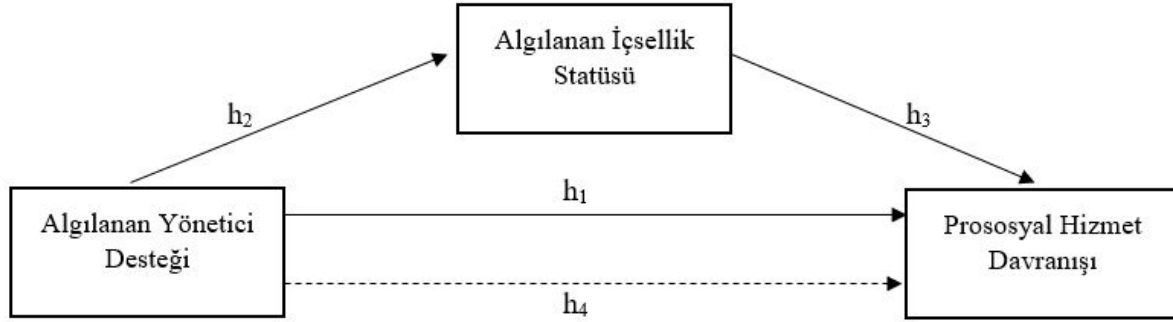
H₂: Algılanan yönetici desteği, çalışanların algılanan içsellik statüsünü arttırmaktadır.

Algılanan içsellik statüsü; çalışanın örgüt ile olan ilişkisine yönelik bir algı olduğu için, ondan, en çok etkilenebilecek davranış türünün isteğe bağlı iş davranışları olduğu öne sürülmüştür (Stamper ve Masterson, 2002, s. 879). Kendini örgütün içerisinde hisseden çalışanların örgüt ile ilgili sorumlulukları kabul edeceği ve gönüllü davranışlar sergileyeceği iddia edilmiştir (Wang vd., 2010, s. 153). Yapılan çalışmalarda algılanan içsellik statüsünün örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu yönde etkili olduğuna dair kanıt sağlanmıştır (Buonocore vd., 2009, s. 1; Özdevecioğlu ve Balcı, 2011, s. 41; Wang vd., 2010, s. 148). PHD; müşterilerle temas hâlindeki çalışanların onlara hizmet ederken kendi istekleri ile rol gereklerinin ötesine geçmeleri, benzer şekilde çalışma arkadaşlarına karşı gösterdikleri yardımsever davranışlar ve rolleri gereği yerine getirmek zorunda oldukları davranışları içerir (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 41-42). Bu bakımdan kavram teorik temel olarak örgütsel vatandaşlık davranışı ile benzerlik göstermektedir. Dolayısıyla kendisini örgütün içinde hisseden çalışanların prososyal hizmet davranışı sergileyecekleri düşünülmektedir. Tüm bu çalışmalar doğrultusunda araştırmanın üçüncü hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H₃: Algılanan içsellik statüsü çalışanların prososyal hizmet davranışlarını arttırmaktadır.

Araştırmanın son hipotezi; algılanan içsellik statüsünün, algılanan yönetici desteği ve prososyal hizmet davranışı ilişkisine aracılık edeceğidir. Bu ilişkiye çalışan-örgüt ilişkisi kapsamında ve sosyal değişim teorisi temelinde yaklaşmıştır. Çalışan-örgüt ilişkisi (Employee-Organization Relationship – EOR), çalışan ve işveren arasındaki değişim ilişkisini tanımlayan kapsayıcı bir terimdir (Shore vd., 2015, s. 292). Çalışan-örgüt ilişkisi teorik temellerini karşılıklılık normuna vurgu yapan sosyal değişim teorisinden almaktadır (Tsui vd., 1997, s. 1091). Kavram konuya işveren bakış açısıyla yaklaşmakta ve çalışanların örgütleriyle dört tür ilişki içerisinde olduğunu öne sürmektedir. Bu ilişkiler; karşılıklı yatırım, fazla yatırım, eksik yatırım ve yarı spot sözleşmedir. Bu ilişkilerden karşılıklı yatırım ilişkisinde, örgütün sunduğu teşvikler kısa vadeli parasal ödüllerin ötesine geçer ve çalışanın refahının yanı sıra, kariyeri ile ilgili yatırımın kapsamlı bir şekilde değerlendirilmesini de içerir. Çalışan da buna karşılık; çalışma arkadaşlarına yardım etmeye ve örgütün çıkarlarını düşünmeye istekli olur (Tsui vd., 1997, s. 1093). Bu değişim ilişkisinin çalışanın algılanan içsellik statüsünü olumlu yönde etkileyeceği öne sürülmüştür (Stamper ve Masterson, 2002, s. 891). Yöneticilerin çalışanlara nasıl davrandığı çalışanların örgüte ne kadar “dahil” oldukları ile ilgili bir algı geliştirmelerine neden olacağı ve aldıkları bu desteği örgüte atfederek özellikle gönüllü davranışlarının oluşma olasılığının artacağı ileri sürülmüştür (Lapalme vd., 2009, s. 923) (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 41-42). Buna göre, yöneticilerinden destek alan çalışanların kendilerini örgütün içerisinde hissederek prososyal hizmet davranışlarının artacağı düşünülmektedir. Tüm bu bilgilere dayanarak araştırmanın son hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H₄: Algılanan içsellik statüsü, algılanan yönetici desteği ve prososyal hizmet davranışı arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Yapılan kuramsal açıklamalar ve verilen görgül araştırmalardan yararlanılarak geliştirilen hipotezleri gösteren araştırma modeli Şekil 1’de verilmiştir.

Yöntem

Araştırmada ilişkisel analiz yöntemi kullanılmıştır. Öncelikle; araştırmanın teorik temellerini oluşturan çalışan-örgüt ilişkisi (EOR), örgütsel destek teorisi ve sosyal değişim teorisi incelenmiş ve araştırma modeli bu teorilere göre şekillendirilmiştir. Daha sonra prososyal hizmet davranışları, algılanan yönetici desteği ve algılanan içsellik statüsü ile ilgili yapılmış olan teorik ve olgusal çalışmalar taranmıştır. Veri toplama aracı olarak, konu ile ilgili daha önceki çalışmalarda kullanılmış olan ölçeklerden yararlanılarak anket oluşturulmuş ve otel işletmeleri çalışanları üzerinde uygulamaya geçilmeden önce Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu’nun 08.09.2022 tarihli ve 2022/165 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

Araştırmanın Varsayım ve Sınırlılıkları

Katılımcıların anket maddelerine cevaplarırken etki ve baskı altında kalmadıkları ve soruları anlayarak cevap verdikleri kabul edilmiştir. Araştırmanın örnekleminin Rize’de hizmet veren konaklama işletmeleri çalışanlarından oluşması araştırmanın bir diğer kısıtıdır. Ayrıca araştırmada aracı değişken olarak sadece algılanan içsellik statüsü seçilmiş olması ve farklı bir değişken ya da moderatör kullanılmamış olması araştırmanın başka bir sınırlılığıdır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Algılanan yönetici desteğini ölçmek için; Eisenberger ve diğerleri (1986) tarafından örgütsel desteği ölçmek amacıyla hazırlanan ve yapılan analizlerde faktör yükü en yüksek olan 6 maddelik ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçekteki “örgütüm” ifadesi “yöneticim” ifadesi ile değiştirilerek Pekdemir ve diğerleri (2013) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Yapılan analizde ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,94 olarak bulunmuştur (Pekdemir vd., 2013, s. 92).

Prososyal hizmet davranışlarını ölçmek için Bettencourt ve Brown (1997) tarafından geliştirilen ölçeğin konuklara yönelik prososyal hizmet davranışı boyutunu oluşturan 5 maddesi kullanılmıştır. Ölçek Türkçeye uyarlanmış ve çeşitli araştırmalarda kullanılmıştır. Bu araştırmalarda ölçeğin güvenilirliği 0,89 ve 0,86 olarak bulunmuştur (Biçkes vd., 2019, s. 6118; Yürür ve Mengenci, 2014, s. 6).

Algılanan içsellik statüsünü ölçmek için ise, Stamper ve Masterson (2002) tarafından geliştirilen 6 maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin 4., 5. ve 6. maddeleri ters kodlanmıştır. Ölçek, Çalışkan ve diğerleri (2014) tarafından Türkçeye çevrilmiş ve farklı çalışmalarda kullanılmıştır. Bu çalışmalarda, ölçeğe yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's alfa katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur (Çakal ve Özdemir, 2016, s. 110; Çalışkan vd., 2014, s. 161).

Ölçeklerde, kişilerin verilen ifadelere ne ölçüde katıldıklarını ölçebilmek için "1-Kesinlikle Katılmıyorum"dan "5-Kesinlikle Katılıyorum"a doğru derecelendirilen 5'li likert kullanılmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Rize ilinde bulunan turizm işletme belgeli konaklama işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Rize ili ekoturizm, yayla turizmi, macera ve rafting turizmi gibi doğa temelli turizm çeşitleri açısından Türkiye'nin önde gelen destinasyonları arasındadır. Ayrıca kişiye özel konaklama imkânı sunan işletmelere sahip olduğu için özellikle Covid-19 pandemisi sonrası, talebi önemli şekilde artan bir il konumundadır. Rize İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün verilerine göre Rize ilinde 19 adet turizm işletme belgeli konaklama tesisi bulunmaktadır (Rize İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022). Araştırma kapsamında bu tesislerden araştırma yapılmasını kabul eden 13 işletme ziyaret edilmiştir. Bölgedeki işletmeler sezonluk olarak faaliyet gösterdiğinden ve anketler düşük sezon olan kasım - aralık aylarında gerçekleştirildiğinden çalışan sayısı yüksek sezona göre daha azdır. Ziyaret edilen bu işletmelerden kolayda örnekleme yöntemi ile 138 çalışandan veri toplanmıştır. Örneklemenin istatistiksel modeli test etme konusunda yeterli olup olmadığına karar verebilmek için Cohen (1988)'in çalışmasından yararlanılarak, Soper (2020) tarafından geliştirilen hesaplama motoru kullanılmıştır. Beklenen etki büyüklüğünün 0,15; istatistik gücünün 0,90; istatistiksel anlamlılığın 0,05 olarak belirlendiği hesaplamada araştırma modelindeki bağımsız değişkenlerin 12 ifadesi dikkate alındığında önerilen örneklem büyüklüğü 129 olarak hesaplanmıştır (Cohen, 1977; Soper, 2020). Bu doğrultuda elde edilen anket sayısının değişkenler referans alınarak hesaplanan yöntemle göre de yeterli olduğu kanaatine varılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1'de özetlenmiştir.

Tablo 1
Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	60	43,5
	Erkek	78	56,5
Yaş	20'nin altında	9	6,5
	20-29	49	35,5
	30-39	56	40,6
	40-49	16	11,6
	50 yaş ve üstü	8	5,8
Bölüm	Mutfak	35	25,4
	Servis	25	18,1
	Kat Hizmetleri	20	14,5
	Ön Büro	43	31,2
	Diğer	15	10,8
Toplam		138	100

Veri Analiz Süreci

Araştırmada kullanılan ölçeklerin içsel tutarlılıkları için Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Ölçeklerin yapı geçerliliğine kanıt sağlayabilmek ve verilerin model ile uyumunu görebilmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler Hayes'in (2018) Process makrosu ile analiz edilmiştir. Kurulan modellerde öncelikle algılanan yönetici desteğinin prososyal hizmet davranışı üzerindeki toplam etkisi ve algılanan içsellik statüsü üzerindeki etkisi değerlendirilmiş, daha sonra algılanan yönetici desteği ve algılanan içsellik statüsünün, prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir. Aracılık etkisi için dolaylı etkiler incelenmiştir.

Bulgular ve Tartışma

Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklerin içsel tutarlılığını ölçebilmek için Cronbach's Alfa katsayıları hesaplanmış ve Tablo 2'de gösterilmiştir. Tablodan da görülebileceği üzere değişkenlerin katsayıları yüksek ve kabul edilebilir düzeydedir ($\alpha > 0,7$).

Tablo 2
Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Bulguları

Ölçekler	Cronbach's Alpha katsayısı
Algılanan Yönetici Desteği	0,85
Algılanan İçsellik Statüsü	0,96
Prososyal Hizmet Davranışı	0,89

Daha sonra değişkenlerin yapı geçerliliklerinin test edilebilmesi için ölçeklere doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analizin ilk sonucunda $\chi^2/df:4,997$; CFI: ,806; TLI: ,772; NFI: ,770; RMSEA: ,171 olarak elde edilmiştir. Daha sonra modifikasyon indislerine göre, e7 – e8 ve e9, e5 – e6 ve e14 – e16 hata terimleri arasındaki ilişkiler tanımlanmıştır. Bu düzeltmelerden sonra analiz tekrarlanmış ve $\chi^2/df:2,877$; CFI: ,915; TLI: ,912; NFI: ,90; RMSEA: ,078 olarak elde edilmiştir. Modelin indeks değerlerine göre, modelin veri ile uyumunun kabul edilebilir değerler arasında olduğu görülmüş ve analiz sonuçları Tablo 3'te raporlanmıştır (Tablo 3).

Tablo 3
Model Uyum İndeksi

Uyum İndeksleri	Kabul Uyum	Edilebilir	Model Sonucu
χ^2/df	$\leq 4-5$		2,877
CFI	$\geq .90$,915
TLI	$\geq .90$,912
NFI	$\geq .90$,900
RMSEA	$\leq .80$,078

Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi

Değişkenlere ilişkin ortalama, standart sapma ve değişkenler arası Pearson korelasyon katsayıları Tablo 4'te verilmiştir. Katsayılara bakıldığında değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı olduğu görülmektedir.

Tablo 4 incelendiğinde; araştırmanın bağımlı değişkeni prososyal hizmet davranışı ile algılanan yönetici desteği ve algılanan içsellik statüsü arasında anlamlı ve olumlu yönde ilişki olduğu ($r=,565$; $p<0,01$, $r=,602$; $p<0,01$) görülmektedir. Korelasyon katsayılarının 0,3-0,8 aralığında olması değişkenler arasında orta derecede ilişki olduğunu göstermektedir (Cramer ve Howitt, 2004, s. 39) Ayrıca bağımsız değişkenler; algılanan yönetici desteği ve algılanan içsellik statüsünün korelasyon katsayıları da 0,90'dan küçüktür ($r=,783$; $p<0,01$) (Tabachnick ve Fidell, 2020, s. 88). Bu da bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı sorununun olmadığını göstermektedir.

Tablo 4
Ölçeklerin Tanımlayıcı İstatistikleri ve Ölçekler Arasındaki Pearson Korelasyon Katsayıları

Ölçekler	Tanımlayıcı İstatistikler		Pearson Korelasyon Katsayıları		
	Ortalama	Std. Sapma	1	2	3
1-Algılanan Yönetici Desteği	3,77	,86	1		
2-Algılanan İçsellik St.	3,95	1,06	,783**	1	
3-Prososyal Hiz. Dav.	4,07	,87	,565**	,602**	1

** $p<0.01$ (2-tailed)

Regresyon ve Aracılık Analizi Bulguları

Daha sonra hipotez testlerine geçilmiştir. Model aracılık modeli olduğundan bazı koşulların sağlanması gerekmektedir. Bu koşullar Baron ve Kenny (1986) tarafından şöyle belirlenmiştir; öncelikli olarak bağımsız değişken bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmalıdır, ikincisi bağımsız değişken aracı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmalıdır ve son olarak aracı değişken ile bağımsız değişken birlikte modele dahil edildiğinde bağımsız değişkenin katsayısı düşmeli (kısmi aracılık) ya da anlamsızlaşmalıdır (tam aracılık). Bu koşullar sağlandığında aracılık etkisinden söz edilebilir (Baron ve Kenny, 1986, s. 1176).

Bu analizlerin yapılabilmesi için Hayes (2018) tarafından geliştirilen Process makrosu kullanılmıştır. Process makrosu yukarıda bahsedilen tüm ilişkileri incelemekte ve tek bir rapor hâlinde sunmaktadır. Analiz yapılırken bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem seçeneği tercih edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 5'te özetlenmiştir. Buna göre ilk modelde algılanan yönetici desteğinin prososyal hizmet davranışı üzerindeki toplam etkisi analiz edilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde algılanan yönetici desteğinin prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinin anlamlı ve olumlu yönde olduğu görülmektedir ($B= ,573$; $p< ,05$). Ayrıca algılanan yönetici desteği prososyal hizmet davranışının % 31,8'ini açıklamaktadır. Böylece aracılık analizinin ilk koşulu sağlanmış ve araştırmanın H_1 hipotezi desteklenmiştir.

İkinci model bağımsız değişken olan algılanan yönetici desteğinin aracı değişken olan algılanan içsellik statüsü üzerindeki etkisini göstermektedir. Buna göre algılanan yönetici desteğinin algılanan içsellik statüsü üzerinde olumlu ve anlamlı etkisi bulunmaktadır ($B= ,969$; $p< ,05$). Algılanan yönetici desteği algılanan içsellik statüsünün %61,2'sini açıklamaktadır. Aracılık analizinin ikinci koşulu da sağlanmış ve araştırmanın H_2 hipotezi de desteklenmiştir.

Son modelde ise algılanan içsellik statüsü ve algılanan yönetici desteğinin prososyal hizmet davranışı üzerindeki direkt etkileri analiz edilmiştir. Algılanan içsellik statüsünün prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisi olumlu ve anlamlıdır ($B= ,338$; $p< ,05$). Bu durumda araştırmanın H_3 hipotezine kanıt sağlanmıştır. Analiz bulguları algılanan yönetici desteği ve algılanan içsellik statüsü birlikte modele dahil edildiğinde,

algılanan yönetici desteğinin katsayısının düştüğünü ve etkinin anlamlılığını koruduğunu göstermektedir (B= ,245; p< ,05). Buna göre algılanan içsellik statüsü algılanan yönetici desteği ile prososyal hizmet davranışı ilişkisinde kısmi aracılık görevi görmektedir.

Tablo 5
Regresyon Analizi Bulguları*

Değişkenler	Model 1: PHD			Model 2: AIS			Model 3: PHD		
	B	S.H.	p	B	S.H.	p	B	S.H.	p
Sabit	1,91	,278	,000	,301	,255	,245	1,809	,266	,000
Algılanan Yönetici Desteği									
Algılanan İçsellik Statüsü	,573	,071	,000	,969	,066	,000	,245	,110	,027
F		63,651			215,142			42,209	
p		,000			,000			,000	
R ²		,318			,612			,384	

*Standardize edilmemiş katsayılar raporlanmıştır.

Algılanan içsellik statüsünün aracılık etkisinin incelendiği son analiz sonuçları Tablo 6’da raporlanmıştır.

Tablo 6
Aracılık Analizi Bulguları*

	Dolaylı Etki	S.H.	Bootstrap Aralığı LLCI	Güven	Bootstrap Aralığı ULCI	Güven
Algılanan İçsellik Statüsü	,327	,1155	,1219		,5728	

*Standardize edilmemiş katsayılar raporlanmıştır.

Bootstrap yöntemiyle yapılan aracılık etkisi analizlerinde araştırma hipotezinin kabul edilebilmesi için analiz sonucunda elde edilen % 95 güven aralığının (Confidence Interval, CI) alt ve üst değerlerinin (0) değerini içermemesi gerekir (MacKinnon vd., 2004, s. 121). Tablo incelendiğinde LLCI ve ULCI değerlerinin 0’dan büyük olduğu görülmektedir. Buna göre; algılanan içsellik statüsünün algılanan yönetici desteği ve prososyal hizmet davranışı arasındaki ilişkide aracılık görevi göreğini ileri süren H₄ hipotezine kanıt sağlanmıştır.

Sonuç ve Değerlendirme

Hizmet işletmelerinin doğası üretim işletmelerinden farklılık göstermektedir. Bu işletmelerde üretim; çalışan ve müşteri arasındaki etkileşim sırasında gerçekleşirken çalışanların müşterilere karşı çeşitli duygu gösterimlerinde bulunmaları istenebilir. Konaklama işletmelerinde bu duygu gösterimleri; gülyüzlü ve sıcakkanlı olmak, misafirperver davranmak şeklinde sıralanabilir (Chu ve Murrmann, 2006, s. 1181). Bunun yanında çalışanlardan, rollerinin bir parçası olmasa bile misafirlere yardımcı olmaları, ellerinden gelenin fazlasını yapmaları, misafirlere görevleri dışındaki sorunlarda da destek olmaları istenebilmektedir. Prososyal hizmet davranışı olarak ifade edilen, bu davranışların, misafirlerin hizmet algıları üzerinde ve misafir sadakatinin geliştirilmesinde etkili olduğu ortaya konmuştur (Bettencourt ve Brown, 1997, s. 41). Bu nedenle prososyal hizmet davranışlarının artırılması konaklama işletmeleri açısından büyük önem taşımaktadır.

Çalışanların örgütleri ile ilişkilerini inceleyen yaklaşımlardan biri, aradaki ilişkiyi çalışanın sunduğu katkı ile işverenin sunduğu teşvikler arasındaki değişim ilişkisi olarak görür (Tsui ve Wang, 2002, s. 78). Tsui ve diğerlerine (1997) göre; sosyal değişim teorisi kısa vadeli parasal ödüllerin ötesine geçer ve çalışanların refahını

da dikkate alır (Tsui vd., 1997, s. 1092). Sosyal değişim teorisi çerçevesinde bakıldığında yöneticilerinden destek gören çalışanların bu desteğin karşılığını verebilmek için olumlu davranışlar sergileyeceği iddia edilmiştir (Chen ve Chiu, 2008, s. 3). Ayrıca çalışanların grup içindeki statülerini belirlerken, diğer bir deyişle kendilerini ne kadar örgütün içinde hissettiklerine karar verirken, otorite figürünün onlara nasıl davrandığına göre hareket ettikleri düşünülmektedir (Lapalme vd., 2009, s. 919). Bu araştırmanın amacı yönetici desteğinin prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Ayrıca araştırmada bu ilişkideki sürece odaklanılmış ve algılanan içsellik statüsünün (kişinin kendisini örgütün içerisinde hissetmesinin) bu ilişkiye aracılık edip etmediği araştırılmıştır.

Öncelikle algılanan yönetici desteğinin prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu etki olumlu ve anlamlıdır. Buna göre; kişinin yöneticisinden aldığı destek algısı arttıkça prososyal hizmet davranışlarında anlamlı bir artış olmaktadır. Bu sonuç, çalışanların yöneticilerinden aldıkları katkının karşılığını, olumlu örgütsel çıktılar olarak vereceğini iddia eden sosyal değişim teorisi ile tutarlıdır. Buna göre; çalışanların, bu değişim ilişkisi ile bir yükümlülük altına girdikleri ve bunun da olumlu sosyal davranışlar sergilemelerine yol açtığı iddia edilebilir. Ayrıca bulunan sonuç, çalışanların diğer kişilerden aldıkları iyilik, destek ve takdirin karşılığını; örgütsel vatandaşlık davranışı ve prososyal davranış gibi rol ötesi davranışlar olarak vereceğini iddia eden araştırmaların sonuçları ile de uyumludur (Chen ve Chiu, 2008, s. 1; Haynie vd., 2022, s. 575; Kim ve Qu, 2020, s. 644).

Yönetici desteğinin algılanan içsellik statüsü üzerindeki etkilerine bakıldığında ise bu etkinin de anlamlı ve olumlu olduğu görülmektedir. Bu sonuç yönetici ve çalışma arkadaşı desteğinin çalışanların algılanan içsellik statüsünü arttıracaklarını iddia eden araştırmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Farmer vd., 2015, s. 583; Hui vd., 2015, s. 439). Çalışanların yöneticilerinden aldıkları destek arttıkça kendilerini daha fazla örgütün içinde görmekte ve onun bir parçası olduklarını hissetmektedirler. Bu sonuç da çalışanların yöneticilerini örgütlerinin bir temsilcisi olarak gördükleri ve bu nedenle yöneticilerinin onlara davranış şeklinin kendilerini örgütün içerisinde hissetmelerinde etkili olduğu önermesini doğrulamaktadır.

Daha önce yapılan çalışmalar, algılanan içsellik statüsünün çalışanın örgütü ile ilişkisine yönelik bir algı olduğu için, bundan en çok etkilenecek davranış türünün isteğe bağlı iş davranışları olduğunu öne sürmüştür (Stamper ve Masterson, 2002, s. 879). Ulaşılan sonuçlar da bu iddia ile tutarlıdır. Araştırma sonuçlarına göre; algılanan içsellik statüsünün, prososyal hizmet davranışı üzerinde olumlu yönde ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Buna göre; kendini örgütün üyesi olarak gören çalışanların prososyal hizmet davranışları gösterme olasılıkları artmaktadır.

Bu araştırmada sadece bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi incelenmemiş, bu ilişkinin nasıl ortaya çıktığı sorusu da cevaplanmaya çalışılmıştır. Aracı değişken ilişkideki sürece odaklanan ve nasıl sorusuna yanıt veren değişkendir (Hayes, 2018, s. 78). Araştırmanın sonuçları yönetici desteği ve algılanan içsellik statüsünün prososyal hizmet davranışını arttırdığı hipotezlerini doğrulamıştır. Son soru ise süreç ile ilgilidir. Yönetici desteği ile prososyal hizmet davranışı arasındaki ilişkiye algılanan içsellik statüsünün aracılık ettiği öne sürülmüş ve bu hipotez doğrulanmıştır. Buna göre aslında çalışanların prososyal hizmet davranışları göstermesini sağlayan şey, yönetici desteği ile artan algılanan içsellik statüsüdür. Bu sonuç, algılanan içsellik statüsünün örgütsel destek ve yönetici desteği ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye aracılık edeceğini öne süren araştırma sonuçlarını da desteklemektedir (Hui vd., 2015, s. 439).

Araştırmanın sonuçları, hizmet işletmelerinde hizmet kalitesini, misafir memnuniyeti ve sadakatini etkileyen prososyal hizmet davranışlarının nasıl artırılabilirliği ile ilgili önemli bir katkı sağlamaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre kişi yöneticiden aldığı destekle kendisini örgütün içerisinde hissetmekte ve bu sayede prososyal hizmet davranışları göstermektedir. Yani kişinin görev ötesi davranışlar sergilemesinin asıl nedeni

aslında kendisini örgütün içinde hissetmesidir. Dolayısıyla kişinin kendisini örgütün içinde hissetmesinin sağlanması, prososyal hizmet davranışının artmasına katkıda bulunacaktır.

Gelecekteki Araştırmalar İçin Öneriler

Araştırmanın çeşitli kısıtları bulunmaktadır. Bunlardan birisi, araştırmanın kesitsel verilere dayanmasıdır. Bu da aslında nedensel çıkarımlar yapma konusunda sınırlılıklar getirmektedir. İleride yapılacak olan çalışmalar için boylamsal bir araştırma tasarımı kullanılabilir. Araştırmanın gerçekleştirildiği örneklem de bir diğer kısıttır. Gelecekte yapılacak olan araştırmalar, turizm sektörü içerisinde farklı işletmelerde (restoranlar, seyahat acenteleri vb.) ya da farklı hizmet işletmelerinde (banka, eğitim, sağlık vb.) gerçekleştirilebilir. Bu da bu ilişkilerin farklı işletmelerdeki sonuçlarını görmek açısından faydalı olacaktır.

İleride yapılacak araştırmalar farklı aracı değişkenler (örgütsel güven, örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık gibi örgüt düzeyinde ya da öz-saygı ve öz-yeterlilik gibi kişisel düzeyde) kullanılarak gerçekleştirilebilir. Ayrıca bağlamsal etkenler (örgüt iklimi gibi) de moderatör olarak modele dahil edilebilir.

Uygulayıcılar İçin Öneriler

Konaklama işletmelerinde hizmet sunumu sırasında çalışanların gösterdiği tutum ve davranışlar büyük önem taşımaktadır. Yöneticiler çalışanlarının her daim sıcakkanlı, yardımsever, güler yüzlü ve problem çözücü olmalarını beklemektedir. Ayrıca çalışanların müşterilere görev ötesi davranışlarda bulunmalarını da istemektedirler çünkü bu davranışlar müşterilerin hizmet kalitesi algısını etkilemektedir. Araştırma sonuçlarından yola çıkarak yöneticilere çalışanlarına ihtiyaç duyduklarında yardım etmeleri, başarılarını önemsemeleri, çalışanlarının işle ilgili isteklerini dikkate almaları ve onların iyiliğini düşünmeleri önerilebilir. Tüm bunların yapılması çalışanların kendilerini örgütün içerisinde hissetmelerini sağlayacak bu da istenildiği gibi prososyal hizmet davranışlarını arttıracaktır. Ayrıca algılanan içsellik statüsü buradaki ilişkiye aracılık ettiğinden, çalışanların algılanan içsellik statülerinin farklı yollarla nasıl arttırılacağına da araştırılması faydalı olacaktır.

Kaynakça

- Ackfeldt, A. L. ve Wong, V. (2006). The antecedents of prosocial service behaviors: an empirical investigation. *The Service Industries Journal*, 26(7), 727-745. doi: 10.1080/02642060600898237
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. doi: 10.1037//0022-3514.51.6.1173
- Bellou, V. ve Andronikidis, A. (2008). The impact of internal service quality on customer service behaviour evidence from the banking sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(9), 943-954. doi: 10.1108/02656710810908098
- Bettencourt, L. A. ve Brown, S. W. (1997). Contact employees: relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*, 73(1), 39-61. doi: 10.1016/S0022-4359(97)90014-2
- Bhanthumnavin, D. (2000). Importance of supervisory social support and its implications for HRD in Thailand. *Psychology and Developing Societies*, 155-166. doi: 10.1177/097133360001200203

- Bhanthumnavin, D. (2003). Perceived social support from supervisor and group members' psychological and situational characteristics as predictors of subordinate performance in Thai work units. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 79-97. doi: 10.1002/hrdq.1051
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C. ve Erdem, B. (2019). Psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasındaki ilişkide örgüt temelli özsaygının aracılık etkisi. *International Social Sciences Studies Journal*, 5(48), 6114-6126. doi: 10.26449/sss.1802
- Bitner, M. J., Booms, B. H. ve Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54, 71-84. doi: 10.2307/1252174
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley and Sons.
- Brief, A. P. ve Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *The Academy of Management Review*, 11(4), 710-725. doi: 10.2307/258391
- Buonocore, F., Metallo, C. ve Salvatore, D. (2009). Behavioral consequences of job insecurity and perceived insider status for contingent workers. *System Congress*, 1-29. Erişim adresi: <https://www.assioa.it/wp-content/uploads/2009-11.pdf>
- Chen, C. C. ve Chiu, S. F. (2008). An integrative model linking supervisor support and organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Psychology*, 23, 1-10. doi: 10.1007/s10869-008-9084-y
- Chen, Z. X. ve Aryee, S. (2007). Delegation and employee work outcomes: an examination of the cultural context of mediating processes in China. *Academy of Management Journal*. Erişim adresi: <https://www.jstor.org/stable/20159849>
- Cheng, C. C., Chen, C. T., Hsu, F. S. ve Hu, H. Y. (2012). Enhancing service quality improvement strategies of fine-dining restaurants: new insights from integrating a two-phase decision-making model of IPGA and DEMATEL analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1155-1166. doi: 10.1016/j.ijhm.2012.02.003
- Chu, C. I., Lee, M. S. ve Hsu, H. M. (2006). The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public Health Nursing*, 23(6), 496-505. doi: 10.1111/j.1525-1446.2006.00599.x
- Chu, K. H. L. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27, 1181-1191. doi: 10.1016/j.tourman.2005.12.011
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic Press.
- Coyle-Shapiro, J. A. M. ve Shore, L. M. (2007). The employee-organization relationship: Where do we go from here? *Human Resource Management Review*, 17, 166-179. doi: 10.1016/j.hrmr.2007.03.008
- Cramer, D. ve Howitt, D. (2004). *The sage dictionary of statistics*. Londra: Sage Publications.
- Çakal, M. ve Özdemir, Y. (2016). Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının algılanan aidiyet durumları. *Vizyoner Dergisi*, 7(14), 105-118. doi: 10.21076/vizyoner.245980
- Çalışkan, A., Turunç, Ö. ve Akkoç, İ. (2014). How does organizational culture affect the innovative behaviours? The mediating role of perceived insider status. *International Journal of Innovation and Learning*, 16(2), 151-172. doi: 10.1504/IJIL.2014.064364

- Dai, L. ve Chen, Y. (2015). A systematic review of perceived insider status. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 3, 66-72. doi: 10.4236/jhrss.2015.32010
- Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Schroeder, D. A. ve Penner, L. A. (2006). *The social psychology of prosocial behavior*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. Erişim adresi: <https://psycnet.apa.org/buy/2010-19901-002>
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. ve Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573. doi: 10.1037//0021-9010.87.4.698
- Farmer, S. M., Dyne, L. V. ve Kamdar, D. (2015). The contextualized self: How team-member exchange leads to coworker identification and helping OCB. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 583-595. doi: 10.1037/a0037660
- Gecas, V. (1982). The self-concept. *Annual Review of Psychology*, 33, 1-33. doi: 10.1146/annurev.so.08.080182.000245
- Gillis, T. L. (2017). Employee-organization relationship. C. R. Scott ve L. Lewis (Dü) içinde, *The international encyclopedia of organizational communication*. John Wiley & Sons.
- Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(1), 249-270. Erişim adresi: <https://motamem.org/wp-content/uploads/2020/02/An-essay-on-organizational-citizenship-behavior.pdf>
- Hartline, M. D. ve Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60, 52-70. doi: 10.1177/0022242996060004
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis*. New York: Guilford Press.
- Haynie, J. J., Varma, V. ve Ragland, E. (2022). Daily supervisor support, engagement and prosocial behavior: How turnover intentions reduce the resources to pay it forward. *Journal of Managerial Psychology*, 37(6), 575-590. doi: 10.1108/JMP-04-2021-0255
- Hui, C., Lee, C. ve Wang, H. (2015). Organizational inducements and employee citizenship behavior: The mediating role of perceived insider status and the moderating role of collectivism. *Human Resource Management*, 54(3), 439-456. doi: 10.1002/hrm.21620
- Jin, Y., Cheng, L., Li, Y. ve Wang, Y. (2021). Role stress and prosocial service behavior of hotel employees: A moderated mediation model of job satisfaction and social support. *Frontiers in Psychology*. doi: 10.3389/fpsyg.2021.698027
- Kang, H. J., Kim, W. G., Choi, H. M. ve Li, Y. (2020). How to fuel employees' prosocial behavior in the hotel service encounter. *International Journal of Hospitality Management*, 84, 1-10. doi: 10.1016/j.ijhm.2019.102333
- Karabulut, G., Bilgin, M. H., Demir, E. ve Doker, A. C. (2020). How pandemics affect tourism: International evidence. *Annals of Tourism Research*(84), 1-5. doi: 10.1016/j.annals.2020.102991
- Karamustafa, K. (2018). Hizmet kavramı ve otel işletmelerinde hizmet çeşitleri. K. Karamustafa, D. A. Gürelve M. A. Kozak (Dü.) içinde, *Hizmet tasarımı* (s. 2-30). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-146. doi: 10.1002/bs.3830090206
- Kelley, S. W. ve Hoffman, K. D. (1997). An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality. *Journal of Retailing*, 73(3), 407-427. doi: 10.1016/S0022-4359(97)90025-7
- Kim, H. ve Qu, H. (2020). The mediating roles of gratitude and obligation to link employees' social exchange relationships and prosocial behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 644-664. doi: 10.1108/IJCHM-04-2019-0373
- Kim, W. G. ve Cha, Y. (2002). Antecedents and consequences of relationship quality in hotel industry. *Hospitality Management*, 21, 321-338. doi: 10.1016/S0278-4319(02)00011-7
- Lapalme, M. E., Stamper, C. L., Simard, G. ve Tremblay, M. (2009). Bringing the outside in: can "external" workers experience insider status? *Journal of Organizational Behavior*, 30, 919-940. doi: 10.1002/job.597
- Lee, Y. K., Nam, J. H., Park, D. H. ve Lee, K. A. (2006). What factors influence customer-oriented prosocial behavior of customer-contact employees? *Journal of Services Marketing*, 20(4), 251-264. doi: 10.1108/08876040610674599
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 57-72. doi: 10.5465/AME.2002.6640181
- Luthans, F., Youssef, C. M. ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press. doi: 10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M. ve Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39(1), 99-128. doi: 10.1207/s15327906mbr3901_4
- Malhotra, N. ve Ackfeldt, A. L. (2016). Internal communication and prosocial service behaviors of front-line employees: Investigating mediating mechanisms. *Journal of Business Research*, 69(10), 4132-4139. doi: 10.1016/j.jbusres.2016.03.038
- Masterson, S. S. ve Stamper, C. L. (2003). Perceived organizational membership: An aggregate framework representing the employee-organization relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 473-490. doi: 1002/job.20.203
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M. ve Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43(4), 738-748. doi: 10.2307/1556364
- McMillan, D. W. ve Chavis, D. M. (1986). Sense of community: a definition and theory. *Journal of Community Psychology*, 14, 6-23. doi: 10.1002/1520-6629(198601)14:1<6::AID-JCOP2290140103>3.0.CO;2-I
- Netemeyer, R., Boles, J., McKee, D. ve McMurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98. doi: 10.2307/1251791
- Özdevecioğlu, M. ve Balcı, F. İ. (2011). Algılanan içsellik statüsünün örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(37), 41-64. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/66572>

- Özkara, Z. U., Taş, A. ve Aydın, B. (2022). The relationships among supervisor support, affective commitment, and altruistic behavior. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 788-801. doi: 10.20491/isarder.2022.1410
- Pekdemir, I., Koçoğlu, M. ve Gürkan, G. Ç. (2013). Birey-örgüt uyumunun açıkça konuşma davranışı üzerindeki etkisinde algılanan yönetici desteğinin aracılık rolü: MBA öğrencilerine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 24(75), 83-104. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/98074>
- Pimpakorn, N. ve Patterson, P. G. (2010). Customer-oriented behavior of front-line service employees: The need to be both willing and able. *Australasian Marketing Journal*, 18, 57-65. doi: 10.1016/j.ausmj.2010.02.004
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. doi: 10.1037/0021-9010.87.4.698
- Rize İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2022). Eylül 10, 2022 tarihinde <https://rize.ktb.gov.tr/TR-331064/turizm-isletme-belgeli-konaklama-tesisleri.html> adresinden alındı
- Shanock, L. R. ve 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. doi: 10.1037/0021-9010.91.3.689
- Shore, L. M., Tetrick, L. E., Taylor, M. S., Coyle Shapiro, J. A., Liden, R. C., Parks, J. M. ve Van Dyne, L. (2015). The employee-organization relationship: A timely concept in a period of transition. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 291-370. doi: 10.1016/S0742-7301(04)23007-9
- Soper, D. S. (2020). A-priori sample size calculator for structural equation models [Software]. <https://www.danielsoper.com/statcalc> adresinden alındı
- Stamper, C. L. ve Masterson, S. S. (2002). Insider or outsider? How employee perceptions of insider status affect their work behavior? *Journal of Organizational Behavior*, 23, 875-894. doi: 10.1002/job.175
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2020). *Çok değişkenli istatistiklerin kullanımı*. (M. Baloğlu, Çev.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tsang, J. A. ve Martin, S. R. (2017). Four experiments on the relational dynamics and prosocial consequences of gratitude. *The Journal of Positive Psychology*, 14(2), 188-205. doi: 10.1080/17439760.2017.1388435
- Tsaur, S. H., Wang, C. H., Yen, C. H. ve Liu, Y. C. (2014). Job standardization and service quality: The mediating role of prosocial service behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 130-138. doi: 10.1016/j.ijhm.2014.04.004
- Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. W. ve Tripoli, A. M. (1997). Alternative approaches to the employee-organization relationship: Does investment in employees pay off? *Academy of Management Journal*, 40(5), 1089-1121. doi: 10.2307/256928
- Tsui, A. ve Wang, D. (2002). Employment relationships from the employer's perspective: Current research and future directions. C. L. Cooper ve I. T. Robertson (Dü) içinde, *International review of industrial and organizational psychology* (Cilt 17, s. 77-115). New York: John Wiley & Sons.
- Wang, L., Chu, X. ve Ni, J. (2010). Leader-member exchange and organizational citizenship behavior: A new perspective from perceived insider status and Chinese traditionality. *Frontiers of Business Research in China*, 4, 148-169. doi: 10.1007/s11782-010-0007-1

- Wang, M. L. (2012). Why do social support affect prosocial service behaviors? The moderating role of service climate. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(6), 311-325. Erişim adresi: <https://knowledgewords.com/images/why-do-social-support-affect-prosocial-service-behaviors-the-moderating-role-of-service-climate.pdf>
- Wispe, L. G. (1972). Positive forms of social behavior: An overview. *Journal of Social Issues*, 28(3), 1-19. doi: 10.1111/j.1540-4560.1972.tb00029.x
- Yeşiltaş, M., Kanten, P. ve Sormaz, Ü. (2013). Otantik liderlik tarzının prososyal hizmet davranışları üzerindeki etkisi: Konaklama işletmelerine yönelik bir uygulama. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 333-350. Erişim adresi: <https://www.proquest.com/openview/4d834293f298213a70b78546c7513071/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=1796365>
- Yoon, J. ve Lim, J. C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. *Human Relations*, 52(7), 923-945. doi: 10.1177/001872679905200704
- Yürür, S. ve Mengenci, C. (2014). Örgütsel adalet ve ekstra-rol davranışları ilişkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*(24), 1-17. doi: 10.11611/JMER389
- Zhang, A. Y., Tsui, A. S., Song, L. J., Li, C. ve Jia, L. (2008). How do I trust thee? The employee-organization relationship, supervisory support, and middle manager trust in the organization. *Human Resources Management*, 47(1), 111-132. doi: 10.1002/hrm.20200

Extended Abstract

Purpose of Research

According to Masterson and Stamper (2003), the researchers should focus on employees' perceptions of their relationships with their organizations, especially in explaining that they exhibit behaviors that go beyond their roles. In Employee-Organization Relationship (EOR) can help explaining this process. The employee-organization relationship is a structure that accepts the exchange relationship between the employee and the organization and includes examining the perceptions and expectations of both parties in the exchange. According to EOR, the primary supervisor is at a key point in the employee's perceptions of EOR (Zhang et al., 2008, p. 111).. It has been argued that employees who feel themselves in the organization will exhibit more voluntary behaviors (Stamper ve Masterson, 2002, p. 875). The research question of the study was formed as whether the employees who receive support from their managers will feel themselves in the organization and display prosocial service behaviors in return for this support.

Design and Methodology

Relational analysis method was used in this research. First of all, employee-organization relationship (EOR), organizational support theory and social change theory, which constitute the theoretical foundations of the research, were examined, then theoretical and empirical studies on prosocial service behaviors, perceived supervisor support and perceived insider status were examined. As a data collection tool, a questionnaire was generated by using the scales used in previous studies on the subject, and ethics committee approval was obtained before the application was made on hotel employees.

The population of the research consists of the employees of the accommodation enterprises with tourism operation license in Rize. According to the data of Rize Provincial Directorate of Culture and Tourism, there are 19 accommodation operations with tourism operation certificate in Rize. Within the scope of the research, 13 businesses that agreed to conduct research from these facilities were visited and questionnaires were collected from a total of 138 people.

Cronbach's Alpha coefficients were calculated for the internal consistency of the scales used in the research. Confirmatory Factor Analysis (CFA) was used to provide evidence for the construct validity of the scales and to see the compatibility of the data with the model. Hayes's (2018) Process macro was used to analyze the relationships between the variables. In the established models, first of all, the total effect of perceived manager support on prosocial work behavior and the effect on perceived internality status were evaluated, then the effects of perceived manager support and perceived internality status on prosocial work behaviors were evaluated. Indirect effects were examined for the mediation effect.

Findings

Confirmatory factor analysis was applied to the scales in order to test the construct validity of the variables. According to the index values of the model, the fit of the model with the data was among the acceptable values. The model is a mediation model. So there is some assumptions of this model. First, the independent variable should have a significant effect on the dependent variable. Second, the independent variable should have a significant effect on mediator variable. And finally, when the mediator and the independent variables are included in the regression model together, the coefficient of the independent variable should decrease (partial mediation) or become non-significant (full mediation). When these conditions are met, the mediation effect can be mentioned.

The Process macro developed by Hayes (2018) was used. The Process macro examines all the above-mentioned relationships and presents them in a single report. During the analysis, 5000 resampling options were preferred with the bootstrap technique. The obtained results are summarized in Table 5. Accordingly, the total effect of perceived supervisor support on prosocial service behavior in the first model was analyzed. When the results of the analysis are examined, it is seen that the effect of perceived supervisor support on prosocial service behavior is significant and positive ($B = .573$; $p < .05$). The second model shows the effect of perceived supervisor support, which is the independent variable, on the perceived insider status, which is the mediating variable. Accordingly, perceived supervisor support has a positive and significant effect on perceived insider status ($B = .969$; $p < .05$). In the last model, the direct effects of perceived insider status and perceived supervisor support on prosocial service behavior were analyzed. The effect of perceived insider status on prosocial service behavior is positive and significant ($B = .338$; $p < .05$). Analysis findings show that when perceived supervisor support and perceived insider status are included in the model together, the coefficient of perceived supervisor support decreases and the effect remains significant ($B = .245$; $p < .05$). Accordingly, perceived insider status acts as a partial mediator in the relationship between perceived supervisor support and prosocial service behavior.

Research Limitations

The study has some limitations. It was accepted that the participants were not under influence and pressure while answering the survey items and they answered the questions with understanding. The sample of the research consists of the employees of the hotel operations serving in Rize. In future research, conducting similar studies on different types of businesses in the service sector and in different regions will enable comparison with the results of this research.

Implications

Based on the findings of this research, some recommendations are offered. Only perceived insider status was chosen as the mediating variable in the study. In future research, personality traits can be included in the model or different mediating variables can be added. Thus, it is thought that the results of the research will be expanded. In this research there is no moderator. In future research some contextual variables can be included in the model.

Originality / Value

According to the results of previous studies, prosocial behaviors affect the perception of service quality. The results of this research make an important contribution to how prosocial service behaviors that affect service quality, guest satisfaction and loyalty can be increased in service businesses. According to the results of the research, the person feels himself in the organization with the support he receives from the manager and thus shows prosocial service behaviors. In other words, the reason why the person exhibits extra-task behaviors is that he feels himself in the organization with the support he receives from his manager. Therefore, making the person feel inside the organization will contribute to the increase of prosocial service behavior.

Araştırmacı Katkısı: Bilgen METE (%100).