



Aşçıların Örgütsel Destek Algısının İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Rolü (The Mediating Role of Work Environment Quality in the Effect of Organizational Support on Job Performance)

*Arif YILMAZ^a, Haluk TANRIVERDİ^b

^a İstanbul Büyükşehir Belediyesi İGDAŞ Genel Müdürlüğü, İstanbul/Turkey

^b İstanbul University, Faculty of Economics, Department of Tourism Management, İstanbul/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:25.07.2017

Kabul Tarihi:20.08.2017

Anahtar Kelimeler

Turizm

Aşçı (Şef)

Algılanan Örgütsel Destek

İş Ortamı Niteliği

İş Performansı

Öz

Bu çalışmanın amacı aşçıların Örgütsel Destek Algısı (AÖD), İş Ortamı Niteliği (İON) ve İş Performansı (İP) düzeylerinin belirlenerek, Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı üzerine etkisinde İş Ortamı Niteliğinin aracılık etkisinin araştırılmasıdır. Veriler 2014 yılında Alanya'da düzenlenen Altın Keççe Uluslararası Yemek Yarışması'na katılan aşçılardan anket yoluyla elde edilmiştir. Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasındaki ilişkiyi Pearson korelasyon, etki ise regresyon analizi ile test edilmiştir. Aracılık etkisinin tespitine yönelik olarak hiyerarşik regresyon analizi yapılmış ve Sobel testi ile desteklenmiştir. Araştırmanın sonucunda, aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Ortamı Niteliği ve İş Performans düzeyleri "yüksek" olarak saptanmıştır. Algılanan Örgütsel Destek ile İş Ortamı Niteliği ve İş Performansı değişkenleri arasında zayıf, İş Ortamı Niteliği ile İş Performansı arasında Orta düzeyde ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. İş Ortamı Niteliğinin, Örgütsel Destek Algısı ile İş Performansı arasında tam aracılık rolü olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Keywords

Tourism

Cook (Chef)

Percieved Organizational Support

Work Environment Quality

Job Performance

Abstract

The purpose of this study is to determine the level of Organizational Support Perceptions (POS), Work Environment Qualification (WEQ) and Job Performance (JP) of Cooks to investigate the mediating role of work environment quality in the effect of organizational support on job performance. The data were obtained through questionnaires from the chefs participating in the Golden Grab International Food Contest held in Alanya in 2014. As a result of the research, Perceived Organizational Support, Work Environment Quality and Job Performance levels of the cooks were determined as "high". While Percieved Organizational Support has weak level and positive relationship between Work Environment Quality and Job Performance, On the other hand there is moderate level and positive relationship between Work Environment Quality and Job Performance. It has been found that Work Environment Quality has a full intermediary role between Organizational Support Perception and Job Performance.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: arfylmz29@gmail.com (A. Yılmaz),

GİRİŞ

Turizm, hizmeti alanın da sunanın da insan olduğu ve öznesi insan olarak tabir edilen (Toskay, 1983: 109), ve ağırlanan misafirleri memnun etmenin en önemli gereklilik olduğu bir iş koludur. Çünkü memnun misafir hem işletmeyi yeniden ziyaret etmek isteyecek, hem de tanıdıklarına tavsiyede bulunacaktır. Bu da işletmenin sürdürülebilirliğine katkı sağlayacaktır. Hizmetin sunucusu konumunda bulunan işgörenlerin memnuniyeti, hizmeti alanın yani misafir memnuniyetinin ön koşuludur. Aşçılar lezzet ustaları, sanatçı, aynı zamanda yönetici, kısaca yiyecek içecek işletmelerinin başrol oyuncularındır. Onlardan beklenen, işlerinde temiz, titiz, disiplinli ve dakik, iletişimlerinde güler yüzlü, sempatik ve babacan olmalarıdır.

Algılanan örgütsel destek, iş ortamı niteliği ve iş performansına dair algılar, iş tatmini ve işgören memnuniyetini yakından ilgilendiren kavramlardır.

Aşçılar tarafından yapılan katkıya işletme yönetimi tarafından değer verilmesi, iş üretmek ya da geliştirmek adına gösterilen çabaların fark edilmesi ve takdir edilmesi, aşçıların algısında yöneticileri tarafından desteklendiği ve çalıştığı kurumun kendisini önemseydiği algısının pekişmesine katkı sağlar. Bu durum aşçıların iş motivasyonuna yansır, yaptığı işi severek ve isteyerek yapar.

Çalışmakta olduğu işletmedeki iş ortamı niteliği aşçıların motivasyonu ve iş tatmini açısından oldukça önemlidir. Yaptıkları işin, aşçıların beklentilerine, bireysel hedef ve yeteneklerine uygunluğu, işyerindeki yetki ve sorumluluklarının dengeli olması, işyerinde kendini ifade etme ve geliştirme olanaklarının bulunması ve çalışmakta olduğu işyerinden memnun olması iş tatminine zemin sağlayan iş ortamı niteliklerinden bazılarıdır.

Motivasyon ve iş tatmini göstergelerinden birisi de iş performansıdır. Yaptığı işi kalite standartlarına uygun, tam zamanında yaptığını, hedeflerine fazlasıyla ulaştığını ve iş performansı düzeyinin yüksek olduğunu düşüne aşçıların motivasyon ve iş tatmini de üst düzeydedir.

Bu çalışmada örgütsel destek algısının iş performansı üzerindeki etkisi ile iş ortamı niteliğinin bu etkideki aracılık rolü araştırılmaktadır.

Algılanan Örgütsel Destek

Turnley vd.,'ne (2003: 189) göre işgörenler ve örgütler arasında psikolojik bir sözleşme imzalanır. Bu sözleşmeye göre, işgörenlerden bağlılık, verimli çalışma gibi olumlu bir takım davranışlar beklenirken, örgütlerinden de güvenlik ve örgütsel destek sağlamasını beklenir. Algılanan Örgütsel Destek terimi Eisenberger vd., (1986: 500) tarafından; İşgöreni pozitif yönde etkileyen tüm faaliyetleri örgütün gönüllü olarak gerçekleştirdiğine ilişkin duygular geliştirmesini ve kendini önemli hissetmesini sağlamak şekilde açıklanmaktadır. Başka bir ifadeyle, örgütün işgörenlerin refah ve mutluluklarını artırıcı faaliyetler ortaya koyması ve işgörenin bunu algılaması durumudur.

İşgörenler, örgütlerinde maddi ve manevi olarak doyum sağlamak isterler. Örgütsel destek algısı işgörenlerin olumlu tutum ve davranışlarını, örgütlerinin nasıl değerlendirdiğinden etkilenen bir kavramdır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 565-566). Örgütün işgörenleri bir değer olarak kabul etmesi, onların iyiliklerini önemsemesi ve bunu işgörene hissettirmesi örgütsel bağlılık üzerinde olumlu etki yapar (Eisenberger vd., (1986: 501). Beklentileri

karşılanan işgörenler, örgütün beklentilerini karşılamaya yönelik bir çaba içine girerler ve iş tatmini yaşarlar (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 699). (Ladebo vd., 2011: 1-8) tarafından yapılan araştırmada iş tatmininin, örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan örgütsel destek arasında tam, örgütsel bağlılık ve algılanan örgütsel destek arasında ise kısmi aracı değişken rolü bulunduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel adalet, yönetici desteği, örgütsel ödüller ve iş koşulları ile çalışanların kişilik özellikleri (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 565-566), lider-üye etkileşimi, insan kaynakları uygulamaları (Kaplan, 2010), örgütsel desteği artırıcı ya da azaltıcı yönde etki yapabilecek öncüllerdir.

İşgörenler, örgüte yaptığı katkılarının karşılığında kendi aldıkları ile diğer işgörenlerin elde ettikleri arasında sürekli kıyaslama yaparlar. Bu kıyaslamaların sonucunda eşitlik sağlandığı sonucuna varırsa huzurla işine devam eder, durumun kendi aleyhine olduğu sonucuna varırsa ya işletmeye katkısını azaltır ya da işten ayrılmayı seçer (Mutlu, 2010). Özdevicioğlu (2003: 117-118)'na göre, destekleyici örgüt; işgörenlerin mutluluk ve esenliğini ön planda tutar. İşgörenler örgütteki şu tutumları kendilerine verilmiş destek olarak algılar:

- Fikir ve önerilerinin önemsenmesi ve uygulanması,
- Hatalarının hoş görülmesi ve kendini güvende hissetmesi,
- İlişkilerinde pozitif örgüt ikliminin hakim olması,
- Adil bir yönetim olduğuna inanması ve hak ettiğini alacağını bilmesi,
- Takdir edilmesi ve örgütünden onur duyması.

Eisenberger vd.,'ne (1986:500) göre, destekleyici örgüt, işgören katkısına değer veren, fedakarlıklarını takdir eden, şikayetlerini önemseyen, işini iyi yapanları ödüllendiren, onları önemseyen, memnuniyetlerini gözetken ve başarıları ile gurur duyan örgüttür. Algılanan örgütsel destek, kişi-örgüt uyumu ile birlikte, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerde düzenleyici rol oynamaktadır (Ng ve Sarris, 2009: 1-9), örgütsel vatandaşlık davranışı pozitif yönde geliştirmektedir (Liu, 2008: 307-319).

İş Ortamı Niteliği

Turizm, üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleştiği, kalite algısının kişiden kişiye değiştiği, müşteri tatmininin destinasyonlardaki tüm etkileşimlerin bileşkesi olduğu (Kozak, 2014: 29-32), üreten ve tüketenin insan olduğu gerçeği ile öznesi olarak insanın (Toskay, 1983: 109) merkeze alındığı, emek yoğun bir endüstridir. Bu nedenle işgörenler sektörde kilit rol oynamaktadır. İşgörenlerin iş, işletme ve sektöre karşı tutumlarını belirleyecek bu kilit rolün belirleyicisi, işletmelerin ortamlarıdır (Türkay, 2015: 239-240).

İş ortamı, işin yetki ve sorumluluk derecesi ve duygusal yönü de dahil çevreleyen bir kavramdır (Robbins ve Judge, 2013: 111). Bu sebeple işgörenlerin iş ortamı niteliği oldukça önem taşımaktadır.

İnsanın duygusal bir varlık olması nedeniyle, motivasyon açısından psiko-sosyal özendiriciler önem arz etmektedir. Çalışma koşulları ve sağlanan maddi imkanların iyileştirilmesinin yanı sıra, yetki ve sorumluluk verilmesi, kendini geliştirmeye ve ispatlamaya yönelik fırsat tanınması, yönetsel kararlara katılımının sağlanması gibi psiko-sosyal araçlar, işgörenlerin moral ve motivasyonları açısından önemlidir (Çiçek, 2005: 215-216).İşyeri,

sadece para kazanılan değil, insan hayatında önemli bir yer tutan tatmin, gurur ve başarı gibi psikolojik hislerin de oluşmasında rol oynayan bir ortamdır (Türkay, 2015: 239). İş ortamı niteliğinin iyileştirilmesi, işgörenlerin iş yaşam kalitesinin geliştirilmesi ve motivasyonlarının artması için gerekli unsurlardan biridir (Aba, 2009: 122).

İş yaşam kalitesinin, iş ortamının niteliği, çalışma koşulları ve işgörene sağlanan hizmetler olmak üzere üç alt boyutu bulunmaktadır. İş ortamı niteliği ise; yürüttüğü işin, işgörenin yetenek ve beklentilerine uygun olması, kişisel hedeflerinin iş hedefleri ile uyumlu olması, sorumlulukları ile orantılı yetkilerle donatılması, yaptığı iş ve mesleğinden dolayı çevresinde ve toplumda itibar görmesi gibi bileşenlerden oluşmaktadır (Walker vd., 2009). Sabuncuoğlu ve Tüz, (2008)'e göre meslek toplumunda kişiye saygınlık ve otorite sağlar. Özler, (2013: 134)'e göre değer görmek işgörenler için psiko-sosyal bir ihtiyaç olup, bu ihtiyaç bazen ekonomik ödüllerin dahi önüne geçebilir.

İşgöreni karar alma sürecine dahil etmek, demokratik yönetim biçiminin ve işgörene değer vermenin bir göstergesidir. Burada dikkat edilmesi gereken husus bu katılımın göstermelik olarak kalmaması, onların fikirlerine gerçekten değer verilmesi ve gerektiğinde açık yüreklilik ile uygulamaya konulmasıdır (Özler, 2013: 139). Çalışanların örgüte ilişkin adalet algılarını oluşturmak için iş yükü adil olarak dağıtılmalı, tarafsız kararlar alınmalı, işgörenlerin kararlara katılımı sağlanmalı ve önerileri dikkatle dinlenmelidir (Parmaksız vd., 2013: 97). Liderin güç kaynaklarından biri de uzmanlık gücü olup, bu gücü kullanan liderler, işgörene fikir ve düşüncelerini açıklama ve kararlara katılım konusunda destek sağlarlar (Özler, 2013: 99). Kararlara katılma işgöreni güdüleme araçlarından birisidir (Aba, 2009) ve geleneksel liderlik tarzlarından biri olan otoriter liderliğin hüküm sürdüğü işletmeler katılımcılığa engel teşkil etmektedir (Özler, 2013: 101).

İş Performansı

İş performansı kavramını; Eren ve Hayatoğlu (2011), “bir işin belirli bir süre içinde, belirli bir kaynak kullanımı ile yerine getirilmesi”, Celep (2010), “işgörenlerin işletme hedeflerine yönelik nicel ya da nitel katkıları”, Kasnaklı (2002) ve Benligiray (2004:141), “amacı elde etme düzeyi”, Barutçugil (2006), “harcanan emek karşılığında sağlanan başarı düzeyi“, Başaran (2000) ise “göreve ilişkin beklenenler ile elde edilen sonuçlar arasındaki ilişkinin bir fonksiyonu” olarak ifade etmektedir. Benligiray (2004:141)'a göre “işgörenlerin bireysel performansların toplamı, örgütsel performans” olarak ifade edilebilir. İş performansı, işgörenin kişisel durum ve özelliklerinden kaynaklı çeşitli unsurlardan etkilenmekte (Akdemir, 2004: 16) olup, Paşa (2007: 84), işgören performansının üç boyutundan söz etmektedir. Bunlar; işine odaklanma, yetkinlik ve adanmışlıktır.

Duygusal Olaylar Teorisi, işgörenlerin işyerinde gerçekleşen olaylara verdiği duygusal tepkilerin iş performansına olan etkisini ifade eden bir model olup, Fisher (2002) tarafından yapılan çalışmadan elde edilen bulgulardan bazıları şu şekildedir:

- Bir duygusal tepki, tek bir olayın ardından açığa çıkıyor gibi görünse de, birçok duygusal yaşanmışlıktan etkilenmektedir.
- Duygu durumları zamana bağlı dalgalanma gösterdikleri için, performans üzerindeki etkisi de benzer dalgalanmayı gösterir.

- Duygular olumlu dahi olsa, işin gerektirdiği tavırlara dönüşmediği takdirde, performans üzerinde olumsuz etki yapar (Robbins ve Judge, 2013: 111-112).

Algılanan Örgütsel Destek, İş Ortamı Niteliği ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler

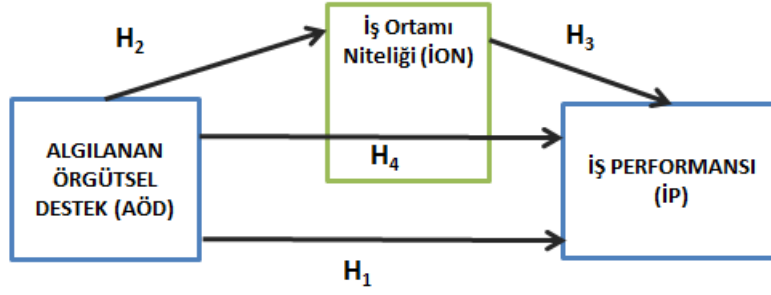
Koçel (2011: 588), işgörenlerin davranışı üzerinde iki hususun etkili olduğunu belirtmektedir. Bunlardan birincisi, belirli davranışlarının belirli sonuçlara eriştireceğine inanması, ikincisi ise bu sonuçların ifade ettiği değerdir. İşgörenlerin motivasyonu konusundaki araçlardan birisi de örgütsel-yönetimsel araçların altında olan amaç birliğidir (Aba, 2009: 72). Bireysel hedefler ile örgüt amaçları arasında dengeyi sağlamak, işgörenleri ortak bir amaca yöneltme açısından son derece önemlidir. Bunun için işgörenlerin hedeflerini öğrenmek ve örgütün amaçları hakkında onları bilgilendirmek gerekir (Özler, 2013: 138). Özdevecioğlu (2003: 113-130) tarafından, algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılık seviyesi arasındaki ilişki anlamlı bulunmuş olup, işgörenlerin, yaptıkları işi kendi işleriymiş gibi görmeleri ve kendilerini işletmenin bir parçası olarak hissetmeleri durumunda performanslarının yükseleceği düşünülmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 184). Aksi takdire işgörenlerin kendilerini işletmeye ait hissetmeleri ve örgütsel amaçlara yönelik hareket etmeleri oldukça zor bir durumdur (Özler, 2013: 138).

Örgütün genel başarısı ve verimliliği işgörenlerin performans ve morali ile yakından ilgilidir (Özler, 2013: 125). Yatkin'a (2008) göre, iş ortamındaki işbirliğinin azalması ve ilişkilerinin bozulması, iş performansını düşürmektedir. Buna karşılık işgörenlerini destekleyen ve onlara rehber olan liderlerin, işgörenlerin motivasyonu ve örgütsel bağlılığı üzerinde önemli etkisi olmakta, daha yüksek iş performansı ile çalışmasını sağlamaktadır (Özler, 2013: 95). Turunç ve Çelik (2010: 183) tarafından yapılan çalışmada, "örgütsel özdeşleşmenin hem iş performansını anlamlı olarak etkilemekte olduğu, hem de algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında tam aracılık rolü üstlendiği" bulgusu elde edilmiştir.

İşyerinin psikolojik ve sosyal yapısının analizi yöneticilerin en önemli görevlerinden biridir. İş ortamında pozitif iletişim ve yöneticiye duyulan güven, verimli bir çalışma ortamı için son derece önemlidir (Çiçek, 2005: 215-216). Yöneticilerin yetki devri konusunda olumsuz tutumda bulunmaları, işgörenleri de olumsuz etkilemektedir. Yönetimsel işlevlerinden biri olan yetki ve sorumluluk denkliği işgören performansı açısından önemlidir (Özler, 2013: 138). Turunç (2010), iş performansı üzerinde işgörenin bilgi, yetenek ve gayretinin yanı sıra yönetim tarafından gerekli ortam ve koşulları sağlaması önemli olduğundan söz etmektedir. Walumbwa vd. (2010: 944) tarafından, işgörenlerin örgüte ilişkin algıların belirsiz veya negatif olması durumunun, iş performansında düşüklüğe neden olduğu belirtilmektedir. İşgören motivasyonu açısından önemli yönetimsel araçlardan biri de yetki devri ve sorumluluk dengesidir (Aba, 2009: 71). Yetki devri iş ortamı niteliği üzerinde önemli bir etkidir (Özler, 2013: 108-109). Kendi işi ile ilgili olarak planlama, örgütlenme, denetleme konularında da yetki ve sorumluluk devri yapılan işgören, kendini daha önemli hisseder ve daha yüksek performans ile çalışır (Özler, 2013: 139-140; Soysal, 2009: 34).

Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Yukarıda verilen literatür bilgileri sonucunda model kurulmuş ve şu hipotezler geliştirilmiştir:



Şekil 1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler.

Hipotez 1. AÖD, İP düzeyini etkiler.

Hipotez 2. AÖD, İON düzeyini etkiler.

Hipotez 3. İON, İP düzeyini etkiler.

Hipotez 4. AÖD'nin İS üzerine etkisinde İON'nin aracılık rolü vardır.

YÖNTEM

Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır.

Anket sorularına verilecek cevaplar 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmış olup, bulgular; 1.00- 1.79 arası "çok düşük", 1.80- 2.59 arası "düşük", 2.60- 3.39 "arası orta", 3.40-4.19 arası yüksek, 4.20-5.00 arası çok yüksek olarak yorumlanmıştır (http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp).

İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır.

Araştırmanın sürekli değişkenleri arasında doğrusal ilişkinin kuvveti (derecesi) ve yönünün belirlemek üzere pearson korelasyon ve nedensellik ilişkisini belirlemek üzere regresyon analizi uygulanmıştır (http://www.istatistikanaliz.com/regresyon_analizi.asp).

Ölçekler arasındaki korelasyon ilişkileri aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006, s.116);

Tablo 1. Korelasyon Katsayısı Aralığı ve İlişki Düzeyi.

Korelasyon Aralığı	Düzyey
0,00-0,25 arası	Çok Zayıf
0,26-0,49 arası	Zayıf
0,50-0,69 arası	Orta
0,70-0,89 arası	Yüksek
0,90-1,00 arası	Çok Yüksek

Araştırmanın modeli Baron ve Kenny'ye (1986) tarafından belirlenen ara değişken şartlarına göre analiz edilmiştir. Baron ve Kenny'e göre bir değişkenin ara değişken olabilmesi için aranan şartlar aşağıda verilmiştir. Bir değişkenin ara değişken olabilmesi için;

- (a)Bağımsız değişkenin ara değişken üzerinde bir etkiye sahip olması,
- (b)Bağımsız değişkenin bağımlı değişkende bir etkiye sahip olması,
- (c)Ara değişkenin bağımlı değişken üzerinde bir etkiye sahip olması ve ara değişken modele eklendiğinde, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini kaybetmesi (tam ara değişken) veya etkisinde azalma olması (kısmi ara değişken) şartları aranır.

Araştırmada hiyerarşik regresyon modelleri uygulanarak Baron and Kenny (1986: 1176) tarafından belirtilen aracılık rolünü belirlemeye yönelik adımlar gerçekleştirilmiştir. Hiyerarşik regresyon modelleri sonrasında aracılık etkisini belirlemek üzere Sobel tarafından geliştirilen test uygulanmıştır (Usta, 2009: 256). Bağımsız değişken tarafından açıklanan varyanstaki azalmanın anlamlılığını ölçülerek kısmi ya da tam aracılık durumu belirlenmektedir (Sobel, 1982; Aktaran: Çetin vd., 2012: 207). Sobel testi hesaplamaları "<http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>" web adresi üzerinden yapılmıştır.

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Algılanan örgütsel desteği ölçmek için Eisenberger vd. (1986), tarafından geliştirilen 36 maddeden oluşan ve Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.97 olarak hesaplanan ölçeğin Erdaş (2010) tarafından da kullanılan 8 maddelik kısa versiyonu kullanılmıştır. Ölçekteki iki, üç, beş ve yedi numaralı sorular ters kodlu sorulardır. Ankette, "Çalıştığım kurum refahı için yaptığım katkıya değer verir", "Çalıştığım kurum gerçekten iyiliğimi düşünür" şeklinde ifadeler yer almaktadır. Erdaş (2010), ölçeğin güvenirlik katsayısını 0.78 olarak bulmuştur.

Algılanan örgütsel destek ölçeğindeki 8 maddenin güvenirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan "Cronbach Alpha" hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenirliği $\alpha=0.748$ olarak yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı (açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.750>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %60.227 olan 2 faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre Algılanan örgütsel

destek ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 2. Algılanan örgütsel destek Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
F1 (Özdeğer=2.601)	AÖD_1	,783	36,740	0,748
	AÖD_4	,790		
	AÖD_6	,783		
	AÖD_8	,840		
F2 (Özdeğer=2.217)	AÖD_2	,724	23,486	
	AÖD_3	,742		
	AÖD_5	,775		
	AÖD_7	,714		
Toplam Varyans %60.227				

Algılanan örgütsel destek ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Ölçeğin faktörleri isimlendirilemediğinden dolayı araştırmada ölçeğin genel puanı kullanılmıştır. Ölçek genel puanı hesaplanırken maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) algılanan örgütsel destek puanı elde edilmiştir.

İş Ortamı Niteliği Ölçeği

İş Ortamı Niteliği, Walker ve arkadaşları (2009) tarafından geliştirilen, Aba (2009) tarafından Türkçeye uyarlanması, güvenilirlik ve geçerlilik analizi yapılan İş Yaşam Kalitesi ölçeğinin İş Ortamı alt boyutunda yer alan; yapılan işin işgörenin yetenek ve beklentilerine uygunluğu, kişi ve kurum hedeflerinin uyumlu olması, yetki ve sorumluluk denkliği, toplumda işi nedeniyle duyulan saygınlık ve çalıştığı işyerinden memnun olarak çalışması gibi ifadeler kullanılarak ölçülmüştür.

İş Ortamı Niteliği ölçeğindeki 7 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.906$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.898>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %64.427 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre İş Ortamı Niteliği ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 3. İş Ortamı Niteliği Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
İş Ortamı (Özdeğer=4.510)	İÖ_6	,845	64,427	0,898
	İÖ_4	,825		
	İÖ_2	,823		
	İÖ_5	,820		
	İÖ_3	,803		
	İÖ_7	,774		
	İÖ_1	,722		

İş Ortamı Niteliği ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Ölçekteki faktörlerin puanları hesaplanırken faktördeki maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) faktör puanları elde edilmiştir.

İş Performansı Ölçeği

İş performansının ölçülmesinde; Sigler ve Pearson (2000) ve Çöl (2008) tarafından kullanılan ve güvenilirlik katsayısı 0.82 olarak tespit edilmiş olan İş Performansı Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte, “İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum”, “Görevlerimi tam zamanında tamamlıyorum”, “Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara ulaşıyorum”, “İşimde gösterdiğim performans düzeyim yüksektir” ifadeleri bulunmaktadır.

İş Performansı ölçeğindeki 4 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.868$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.797>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %73,689 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre İş Performansı ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 4. İş Performansı Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
İş Performansı (Özdeğer=3.240)	İP3	,808	73,689	0,868
	İP2	,746		
	İP4	,735		
	İP1	,708		

Ölçek genel puanı hesaplanırken maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) iş stresi puanı elde edilmiştir.

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada; İşgörenlerin örgütsel destek algısının, iş performansı üzerine etkisi ve iş ortamı niteliğinin bu etki üzerindeki aracılık rolü araştırılacaktır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini 2014 yılında Alanya’da yapılan Altın Kepçe Turizm ve Aşçılar Derneği 4. Uluslararası Yemek Yarışması’na katılan aşçılar oluşturmaktadır. Söz konusu yarışmaya; Usta şefler, Liseliler, Üniversiteliler, Pizza ve Display dallarında 420 aşçı katılmış olup, ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğü homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, \pm % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 420 (1,96)^2 (0,8) (0,2) / (0,05)^2 (2200-1) + (1,96)^2 (0,8) (0,2) = 155$ olarak hesaplanmıştır (Salant ve Dillman, 1994: 55). Veriler anket yolu ile elde edilmiştir.

BULGULAR

Aşçıların Tanımlayıcı Özellikleri

Araştırma için 350 anket dağıtılmış olup, 170 aşçıdan geri dönüş sağlanmıştır, değerlendirmeler sonrasında kullanılabilir 163 anket elde edilmiştir. Bu sonuçlara göre örneklemin evreni temsil ettiği belirlenmiştir. Örneklemin tanımlayıcı özelliklere göre dağılımı aşağıda verilmiştir.

Tablo 5. Aşçıların Tanımlayıcı Özellikleri

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Bayan	36	22,1
	Erkek	127	77,9
	Toplam	163	100,0
Yaş	15-25 Arası	58	35,6
	26-35 Arası	51	31,3
	36-45 Arası	38	23,3
	45 Ve üzeri	16	9,8
	Toplam	163	100,0
Çalışılan İşletme Tipi	Konaklama	39	23,3
	Yiyecek-İçecek	124	76,7
	Toplam	163	100,0
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	37	22,7
	Lise	61	37,4
	Önlisans	22	13,5
	Lisans Ve Lisansüstü	43	26,4
	Toplam	163	100,0
Medeni Durum	Bekar	84	51,5
	Evli	79	48,5
	Toplam	163	100,0
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	0-2 Yıl	25	15,4
	3-5 Yıl	32	19,6
	6-8 Yıl	27	16,6
	9-11 Yıl	16	9,8
	12-14 Yıl	11	6,7
	15 Yıl Ve üzeri	52	31,9
	Toplam	163	100,0
Şu Anki Yerde Çalışma Süresi	0-2 Yıl	81	49,7
	3-5 Yıl	39	23,9
	6-8 Yıl	18	11,0
	8 Yıl üstü	25	15,4
	Toplam	163	100,0

Aşçılar, cinsiyet değişkenine göre; %22,1'i bayan, %77,9'u erkek, yaş değişkenine göre; %35,6'sı 15-25 arası, %31,3'ü 26-35 arası, %23,3'ü 36-45 arası, %9,8'i 45 ve üzeri, çalıştıkları işletme tipine göre; %23,3'ü konaklama, %76,7'si yiyecek-içecek,

eğitim düzeyi değişkenine göre; %22,7'si ilköğretim, %37,4'ü lise, %13,5'i önlisans, %26,4'ü lisans ve lisansüstü, medeni durum değişkenine göre; %51,5'i bekar, %48,5'i evli, turizm sektöründe çalışma süresi değişkenine göre; %15,4'ü 0-2 yıl, %19,6'sı 3-5 yıl, %16,6'sı 6-8 yıl, %9,8'i 9-11 yıl, %6,7'si 12-14 yıl, %31,9'u 15 yıl ve üzeri, şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre; %49,7'si 0-2 yıl, %23,9'u 3-5 yıl, %11'i 6-8 yıl, %15,4'ü 8 yıl üstü olarak dağılmaktadır.

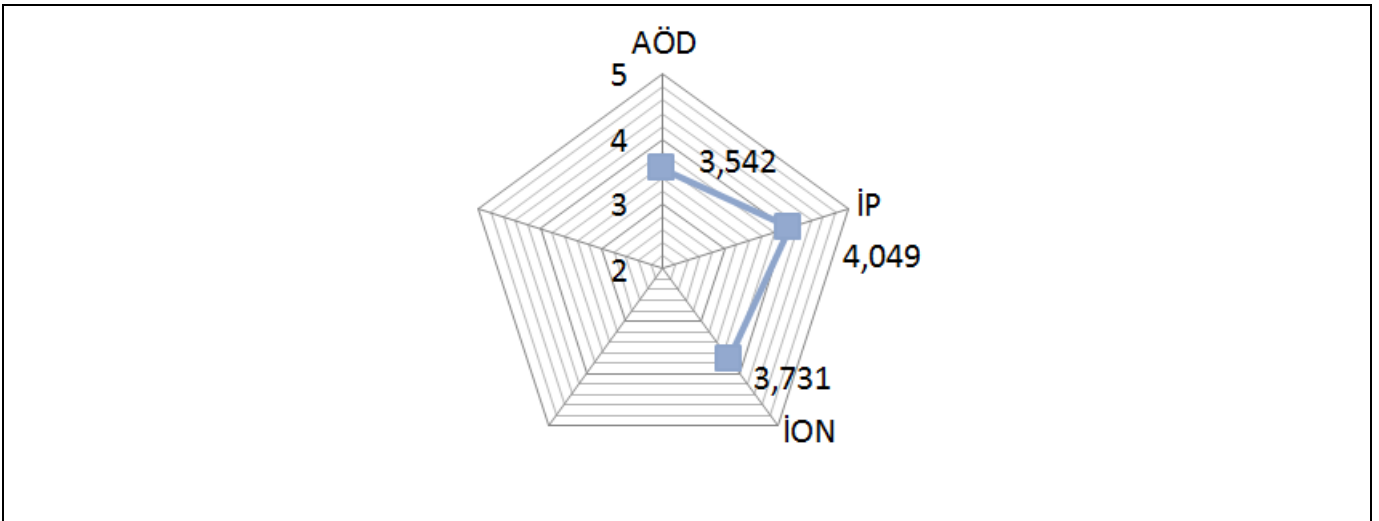
Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği Düzeyleri ve İlişkilerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği düzeylerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve bu değişkenler arasındaki korelasyon ilişkisi verilmiştir.

Tablo 6. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği Düzeyleri

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
AÖD	163	3,542	0,776	1,00	5,00
İP	163	4,049	0,804	1,00	5,00
İON	163	3,731	0,830	1,00	5,00

Araştırmaya katılan aşçıların “algılanan örgütsel destek” düzeyi ($3,542 \pm 0,776$); “İş Performansı” düzeyi ($4,049 \pm 0,804$); ve “İş Ortamı Niteliği” düzeyi ($3,731 \pm 0,830$) “yüksek” düzeyde bulunmuştur.



Şekil 2. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği Düzeylerine İlişkin Diyagram

Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği düzeyleri arasındaki korelasyon ilişkisi aşağıda verilmiştir.

Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı arasında zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r= 0,341$; $p= 0,000 < 0,05$). Benzer şekilde Algılanan Örgütsel Destek ile İş Ortamı Niteliği düzeyleri arasında da zayıf düzeyde, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r= 0,485$; $p= 0,000 < 0,05$). İş Performansı ile İş Ortamı Niteliği arasında ise orta düzeyde, pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r= 0,608$; $p= 0,000 < 0,05$).

Tablo 7. Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği Değişkenleri Arasındaki İlişki

		AÖD	İP	İON
AÖD	r	1		
	p			
İP	r	0,341**	1	
	p	0,000		
İON	r	0,485**	0,608**	1
	p	0,000	0,000	

Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği Düzeylerinin Etkileşimine İlişkin Bulgular

Bu bölümde aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği düzeylerinin birbirleri üzerindeki etkilerini ifade eden ilişkin Regresyon ilişkisi verilmiştir.

Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

AÖD ile İP arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur (F=19,963; p=0,000<0.05). İP düzeyinin belirleyicisi olarak AÖD değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür (R²=0,110). Aşçıların İP düzeyindeki değişimin %11'i AÖD değişkeni tarafından açıklanmaktadır (β= 0,341). Sonuç olarak Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı üzerine etkisi olduğu görülmektedir. Bu sebeple hipotez (H1) kabul edilmiştir.

Tablo 8. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İP		
	β	t	p
Sabit	2,801	9,795	0,000
AÖD	0,341	4,468	0,000
F	19,963		
Model (p)	0,000		
R ²	0,110		

Algılanan Örgütsel Desteğin İş Ortamı Niteliği Üzerine Etkisi

AÖD ve İON arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur (F=47,019; p=0,000<0.05). İON düzeyinin belirleyicisi olarak AÖD değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür(R²=0,230). Aşçıların İON düzeyindeki değişimin %23'ü AÖD düzeyi ile açıklanabilmektedir (β= 0,485). Sonuç olarak Algılanan Örgütsel Desteğin İş Ortamı Niteliği üzerine etkisi olduğu görülmektedir. Bu sebeple hipotez (H2) kabul edilmiştir.

Tablo 9. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Ortamı Niteliği Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İON		
	β	t	p
Sabit	1,900	6,953	0,000
AÖD	0,485	6,857	0,000
F	47,019		
Model (p)	0,000		
R ²	0,230		

İş Ortamı Niteliğinin İş Performansı Üzerine Etkisi

İON ile İP arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=89,185$; $p=0,000<0,05$). İP düzeyinin belirleyicisi olarak İON değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür ($R^2=0,366$). Aşçıların İP düzeyindeki değişimin %36,6 lık kısmı İON değişkeni tarafından açıklanmaktadır ($\beta=0,608$). Sonuç olarak İş Ortamı Niteliğinin İş Performansı üzerine etkisi olduğu görülmektedir. Bu sebeple hipotez (H3) kabul edilmiştir.

Tablo 10. İş Ortamı Niteliğinin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İP		
	β	t	p
Sabit	1,857	7,812	0,000
İON	0,608	9,444	0,000
F	89,185		
Model (p)	0,000		
R^2	0,366		

Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Etkisi

AÖD'in İP üzerine etkisini gösteren regresyon modeline İON değişkeni eklenerek model yeniden test edilmiştir.

AÖD ve İON ile İP arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=44,783$; $p=0,000<0,05$). İP düzeyinin belirleyicisi olarak AÖD ve İON değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür ($R^2=0,364$). Aşçıların AÖD düzeyinin İP üzerine etkisi ($\beta=0,341$), modele İON'in eklenmesi ile anlamını yitirmektedir ($\beta=0,058$; $p=0,436>0,05$).

Tablo 11. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Etkisi

Bağımsız Değişken	İP		
	β	t	p
Sabit	1,748	6,320	0,000
AÖD	0,058	0,781	0,436
İON	0,580	7,851	0,000
F	44,783		
Model (p)	0,000		
R^2	0,364		

AÖD'in İP üzerine etkisinde İON'nin aracılık rolüne ilişkin bağımsız değişkenler için sobel testleri uygulanmıştır. Sobel testlerine ilişkin tablo aşağıda görülmektedir.

Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a 0.353	Sobel test: 4.04091926	0.05127818	0.00005324
b 0.587	Aroian test: 4.02261032	0.05151158	0.00005756
s _a 0.079	Goodman test: 4.05948049	0.05104372	0.00004918
s _b 0.062	Reset all	Calculate	

Şekil 3. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>

Hiyerarşik regresyon modeli sonuçlarına göre AÖD'nin İP üzerindeki etkisinin, İON modele eklendiğinde istatistiksel açıdan önemsiz düzeye inmesi, İON'nin AÖD ve İP arasında tam aracılık etkisine sahip olduğunu göstermektedir. Yapılan sobel testinin sonucu da, bu etkiyi doğrulamaktadır ($Z=4,041$; $p=0,000<0,05$). Sonuç olarak İş Ortamı Niteliğinin, Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı arasında tam aracılık Rolü tespit edilmiş olup, hipotez (H4) kabul edilmiştir.

Demografik Değişkenlere Göre Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı ve İş Ortamı Niteliği Düzeylerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde aşçıların AÖD, İP ve İON düzeylerinin tanımlayıcı özelliklere göre değişimleri incelenmiştir.

Araştırmaya katılan aşçıların AÖD, İP ve İON düzeyi ortalamalarının Çalışılan İşletme Tipi, Turizm Sektöründe Çalışma Süresi, Şu Anki Yerde Çalışma Süresi, Eğitim Düzeyi ve yaş değişkenlerine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testleri ile Medeni durum değişkenine göre uygulanan t testine göre anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Durum cinsiyet değişkeni açısından incelendiğinde yapılan t testi sonucu AÖD ortalamaları arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark olduğu ($t=-0,292$; $p=0,001<0,05$) görülmüştür. Kadın aşçıların AÖD puanları ($3,581 \pm 1,000$), Erkek aşçıların AÖD puanlarından ($3,537 \pm 0,709$) anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. İP ve İON düzey ortalamaları açısından ise fark oluşmadığı bulgusu elde edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 12. Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı İş Ortamı Niteliği düzey ortalamalarının Cinsiyete Göre Farkı

	Grup	N	Ort	Ss	t	p	Fark
AÖD	Erkek (1)	127	3,536	0,709	-0,292	0,001	2>1
	Kadın (2)	36	3,580	1,009			
İP	Erkek (1)	127	4,078	0,782	0,715	0,616	
	Kadın (2)	36	3,965	0,899			
İON	Erkek (1)	127	3,745	0,789	0,321	0,068	
	Kadın (2)	36	3,693	0,988			

SONUÇ

Araştırmaya katılan aşçıların “algılanan örgütsel destek” düzeyi yüksek ($3,542 \pm 0,776$); “İş Performansı” düzeyi yüksek ($4,049 \pm 0,804$); “İş Ortamı Niteliği” düzeyi yüksek ($3,731 \pm 0,830$) olarak saptanmıştır. Ortalamalar, Yılmaz (2016: 91) tarafından İstanbul’da Bulunan Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde çalışmakta olan 309 aşçı üzerine yapılan, “Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisi” konulu araştırmasından elde edilen bulguların (“algılanan örgütsel destek” düzeyi yüksek ($3,497 \pm 0,734$); “iş performansı” düzeyi yüksek ($3,984 \pm 0,825$); “iş ortamı” düzeyi yüksek ($3,674 \pm 0,838$)) bir miktar daha üstünde olmakla birlikte düzey olarak birbirine benzemektedir.

Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı ($r= 0,341$; $p= 0,000<0,05$) ve İş Ortamı Niteliği ($r= 0,485$; $p= 0,000<0,05$) arasında zayıf, İş Ortamı Niteliği ve İş Performansı ($r= 0,608$; $p= 0,000<0,05$) düzeylerinde Orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Değişkenler arasındaki ilişkilerin yönü ve düzeyi, Yılmaz (2016:92) tarafından elde edilen bulgular ile uyumludur.

Algılanan Örgütsel Desteğin iş performansını pozitif yönlü olarak etkilediği bulgusu, geçmişte yapılan benzer çalışmalarda; Yılmaz (2016: 115), Kale (2015:103-120), Karatepe (2012:735-752), Kurt (2013:78-85) ve Turgut (2014:29-62) tarafından elde edilen bulgularla uyumludur. Yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından desteklenen, iş yükü ve ödüllerin adaletli dağıtıldığı, destekleyici örgüt ortamı, aşçıların iş performans düzeylerini arttırmaktadır.

Algılanan Örgütsel Desteğin, İş Ortamı Niteliği üzerinde olumlu etkisi olduğu bulgusu, Yılmaz (2016: 115) tarafından elde edilen bulgular ile örtüşmekte olup, yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından desteklenen, iş yükü ve ödüllerin adaletli dağıtıldığı destekleyici örgüt ortamı, iş ortamı niteliğinin aşçılar tarafından algılanması üzerinde oldukça etkilidir.

İş Ortamı Niteliğinin İş Performansı üzerindeki olumlu etkisi, Yılmaz (2016: 115) ve (Tan, Polat ve Şahin, 2011: 67) tarafından elde edilen bulgular ile örtüşmekte olup, dengeli iş yükü ve yetki dağılımı, iş hedefleri ile bireysel hedeflerin uyumu, kendini ifade etme ve geliştirme olanakları, işyerinden memnuniyet gibi iş ortamı nitelikleri geliştikçe, bu durum aşçıların performanslarını arttırmaktadır.

Bu çalışmada, Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı üzerine etkisinde İş Ortamı Niteliğinin tam aracılık rolü bulunmuş olup, Yılmaz (2016: 119) tarafından yapılan çalışmada bu rol kısmi aracılık şeklinde bulunmuştur. İş Ortamında, dengeli iş yükü ve yetki dağılımı, iş hedefleri ile bireysel hedeflerin uyumu, kendini ifade etme ve geliştirme olanakları, işyerinden memnuniyet gibi niteliklerin varlığı, yönetici ve iş arkadaşlarının desteği, ile adaletli iklim yapısının örgüte hakim olduğu anlamına gelmekte ve aşçıların işlerini kaliteli yaptıkları, hedeflerine ulaştıkları ve kendilerini başarılı buldukları yönündeki performans algılarını güçlendirmektedir.

İş ortamını geliştirmeye ve aşçılara sağlanan hizmetleri iyileştirmeye yönelik çabalar yöneticiler ile aşçılar arasındaki ilişkiyi geliştirir. İşyerinde mutlu olan aşçılar, işi hayatın en zevkli bölümü olarak görür. Mutsuz ise, iş ve işyeri bir eziyete dönüşür. Bu sebeple, aşçıların çalışmakta olduğu iş ortamlarındaki düzenlenmeler, sadece müşteri beklentilerine değil, aşçıların beklentileri de düşünerek yapılmalıdır. Sonuçta işletme tarafından izlenen destekleyici örgüt politikası, sadece aşçıların performansının artmasına ve hizmetlerini güler yüzlü olarak sunmasına zemin hazırlamakla kalmaz, bunun yanı sıra iş ortamının da bulunan tüm işgörenleri de olumlu etkiler. Çalıştığı işyerinde destek gören, gerek iş ortamı gerekse de performans açısından iş tatmini yaşayan aşçı yeni iş ve kariyer arayışına girmez. Böylelikle turizm sektörü açısından en önemli sorunlardan biri olan işgören devir hızının azalmasına katkı sağlanabilir.

Bu bulgular ve değerlendirmeler doğrultusunda, aşçılara, işletmelere ve araştırmacılara aşağıdaki öneriler sunulmaktadır.

Aşçılara:

- İşletmenin hedeflerini öğrenmeli ve bu hedeflerle kendi hedeflerini uyumlu hale getirmeye gayret göstermelidir,
- Kendini yenileme ve geliştirmeye açık olmalı, bu konuda önüne çıkan fırsatları değerlendirmelidir.
- Özgüvenli olmalı, iş ortamında kendini iyi ifade edebilmelidir.

İşletmelere:

- İş yükü ve yetkinin dengeli dağıtılmasına özen gösterilmelidir.
- Aşçılara işletme hedefleri anlatılmalı, onların bireysel hedefleri de öğrenilerek, işletme hedefleri ile uyumlu hale getirmelerine olanak sağlanmalıdır.
- Aşçıların kendilerini ifade etmelerine olanak sağlanmalı, işletme hedefleri belirlenirken görüş ve düşüncelerine başvurulmalıdır.
- Aşçıların işletmeden memnuniyetine yönelik geri bildirimler alınmalı, memnuniyetsizliği gidermeye yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

Araştırmacılara:

- Otel işletmelerinin kat hizmetleri, önbüro hizmetleri ve teknik bölümlerinde benzer araştırma yapılabilir.
- Algılanan Örgütsel Destek, İş Ortamı Niteliği ve İş Performansı değişkenleri ile İşgörenlerin İş tatmini, İşten ayrılma niyeti tutumlarına yönelik ilişkiler araştırılabilir.

KAYNAKLAR

- Aba, G., (2009). Yüksek Lisans Tezi. İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe bir Uygulama. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Akdemir, A., (2004). İşletmeciliğin Temel Bilgileri. Çanakkale: Biga İ.İ.B.F. Yayını.
- Baron, R. M., and 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, 1173-1182.
- Barutçugil, İ., (2006). İşletme Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Başaran, İ. E., (2000). Yönetim. Ankara: Umut Yayın.
- Benligiray, S., (2004). İnsan Kaynakları Yönetimi. Eskişehir: Anadolu.
- Celep, H., (2010). Kamu Sektöründe Performans Yönetimi ve Ölçümü . Mesleki Yeterlilik Tezi. Ankara: Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- Çetin F., Şeşen H., Basım H.N., (2012). Örgüt Kültürünün Rol Ötesi Olumlu Davranışlara Olan Etkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracı Değişken Rolü, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13 (2), 197 – 211.
- Çiçek, D., (2005). Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D., (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

- Eisenberger, R., (1986). Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: http://www.psychology.uh.edu/faculty/eisenberger/files/spos_8.pdf, Erişim T., 15 Mayıs 2015.
- Erdaş, K. D., (2010). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Kalaycı, Ş., (2006). *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Kale, E., (2013). Konaklama İşletmelerinde Öz Uyumun İş Performansına Etkisi: Yaşam Doyumunun Aracı Rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(21), 117-133.
- Kaplan, M., (2010). Otel İşletmelerinde Etiksel İklim ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi:Kapadokya Örneği. Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karatepe, O. M., (2012). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, And Performance Outcomes. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 24(5), 735-752.
- Kasnaklı, B., (2002). Stratejiler İle Performans Göstergelerinin Bütünlüğünü Sağlayan Bir Model: Dengeli Puan Kartı (Balanced Scorecard). *Verimlilik Dergisi*(2), 131-152.
- Koçel, T., (2011). İşletme Yöneticiliği. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Kurt, E., (2013). Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kozak, N., (2014). Turizm Pazarlaması (5. B.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ladebo, O. J., Abubakar, B. Z., and Adamu, C. O., (2011). Nigerian Agriculture Workers' Outcomes From Perceived Organisational Support And Protestant Work Ethics: Job Satisfaction As A Mediator. *Sa Journal Of Industrial Psychology*, 37(1), 1-8.
- Liu, Y., (2009). Perceived Organizational Support And Expatriate Organizational Citizenship Behavior. The Mediating Role Of Affective Commitment Towards The Parent Company. *Personnel Review*, 38(3), 307-319.
- Mutlu, S., (2010, 02 01). Örgütsel Destek <http://ikgercekleri.blogspot.com.tr/2010/02/orgutsel-adalet.html>, Erişim T. 2 haziran 2016.
- Ng, C., and Sarris, A., (2009). Distinguishing Between The Effect Of Perceived Organisational Support And Person–Organisation Fit On Work Outcomes. *The Australian And New Zealand Journal Of Organisational Psychology*(2), 1-9.
- Özdevecioğlu, M., (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, 18(2), 113 -130.
- Özler, N. D., (2013). Güdüleme. Editörler, C. Koparal, ve İ. Özalp İçinde, Yönetim ve Organizasyon İçinde Bölüm. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web - Ofset Tesisleri 1. Baskı.

- Parmaksız, A., Ersöz, T., Özseven, T., ve Ersöz, F., (2013). Çalışanların İş Memnuniyeti, İş Stresi ve Ergonomik Koşullarının Değerlendirilmesi. *Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi*, 82-99.
- Paşa, M., (2007). Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama. Basılmamış Doktora Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Rhoades, L. and 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.
- Robbins, S. P., and Judge, T. A., (2013). Örgütsel Davranış. (İ. Erdem, Dü.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.
- Sabuncuoğlu, Z., ve Tüz, M., (2008). Örgütsel Davranış. Bursa: Alfa Aktüel Yayın Dağıtım.
- Salant, P. and D. A. Dillman, (1994). *How To Conduct Your Own Survey*. John Wiley & Sons, Inc.
- Soysal, A., (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren*, 17-40.
- Tan, M., Polat, H., ve Şahin, Z. A., (2012). Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*(4), 67-78.
- Toskay, T., (1983). *Turizm Olayına Genel Yaklaşım*. İstanbul: Der Yayınevi.
- Turgut H., (2014) Algılanan Örgütsel Desteğin İşletme Performansına Etkisinde İç Girişimciliğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3):29-62.
- Turnley W. H., Bolino M.C., Lester S. W. and Bloodgood J. M., (2003). "The Impact of Psychological Contract Fulfillment on The Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Management*, 29(2): 187-206
- Turunç, Ö., (2010). Organizasyonlarda Kontrol Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1), 251-269, Celal Bayar Üniversitesi İİBF, Manisa.
- Turunç, Ö., Çelik M., (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek Ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme Ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), Celal Bayar Üniversitesi İİBF, Manisa.
- Türkay, O., (2015). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 22(1), 239-256. Celal Bayar Üniversitesi İİBF, Manisa.
- Usta, R., (2009). İçsel Pazarlama ve Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki Üzerinde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Aracılık Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 34, 241-263, Kayseri.
- Yatkin, A., (2008). Örgütsel Çatışmanın ve Performans Değerlemenin İş Gören Performansına Etkileri. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*.
- Yılmaz, A., (2016). Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Walker, B., Cheney, D., and Stage, S., (2009). The Validity And Reliability Of The Self-Assessment And Program Review. *Journal Of Positive Behavior Interventions*, 11(9), 94–109.

Walumbwa vd., (2010). An Investigation Of The Relationships Among Leader And Follower Psychological Capital Service Climate And Job Performance. *Service Climate And Job Performance*, 63(4), 944.

İNTERNET KAYNAKLARI

http://www.istatistikanaliz.com/regresyon_analizi.asp, Erişim T., 20 Haziran 2017.

<http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>, Erişim T., 28 Haziran 2017.

Extensive Summary

The Mediating Role Of Work Environment Quality In The Effect Of Organizational Support On Job Performance

The purpose of this study is to determine the level of Organizational Support Perceptions (POS), Work Environment Qualification (WEQ) and Job Performance (JP) of Cooks to investigate the mediating role of work environment Qualification in the effect of organizational support on job performance. The data were obtained through questionnaires from the chefs participating in the Golden Grab International Food Contest held in Alanya in 2014 and the findings are limited to 163 cooks participating in this survey. Survey data were obtained by easy sampling. The data obtained in the study were analyzed using SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 22.0 program. Descriptive statistical methods (number, percentage, mean, standard deviation) were used when the data were evaluated. The t-test was used for comparison of quantitative data, the one-way ANOVA test was used for more than one group comparisons, and the Scheffe Post Hoc test was used to determine the difference. The relationship between the dependent and independent variables of the study was tested by Pearson correlation and the effect was tested by regression analysis. Hierarchical regression analysis was performed to determine the intermediary effect and was supported by the Sobel test. Based on the literature, the following hypotheses were established and the obtained data were analyzed and tested.

H1: Perceived Organizational Support Affects Job Performance.

H2: Perceived Organizational Support Affects Work Environment Qualification.

H3: Work Environment Qualification Affects Job Performance.

H4: There is an intermediary Role of Work Environment Qualification in the Affect of Perceived Organizational Support on Job Performance.

The level of "Perceived Organizational Support" ($3,542 \pm 0,776$) of the participants in the survey was high; "Job Performance" level ($4,049 \pm 0,804$) was high and "Work Environment Qualification" level ($3,731 \pm 0,830$) was high. This averages are similar to the findings obtained by Yilmaz (2016: 91).

The correlation between Perceived Organizational Support, Business Performance and Business Environment Variables was found to be positive. Relationship levels were found that, between Perceived organizational support and Job Performance ($r= 0,341$; $p= 0,000<0,05$) as "weak", between Perceived organizational support and Work Environment Qualification ($r= 0,485$; $p= 0,000<0,05$) as "weak" and between Job Performance and Work Environment Qualification ($r= 0,608$; $p= 0,000<0,05$) as "moderate". The directions and levels of the relations between the variables are similar with the findings obtained by Yilmaz (2016: 92).

As a result of the research, Perceived Organizational Support, Work Environment Quality and Job Performance levels of the cooks were determined as "high". While Perceived Organizational Support has weak level and positive relationship between Work Environment Quality and Job Performance, On the other hand there is moderate level and positive relationship between Work Environment Quality and Job Performance. It has been found that Work Environment Quality has a full intermediary role between Organizational Support Perception and Job Performance.

The finding that the Perceived Organizational Support positively affects the work performance is similar in the past studies; It is compatible with the findings obtained by Yilmaz (2016: 115), Kale (2015: 103-120), Karatepe (2012: 735-752), Kurt (2013: 78-85) and Turgut (2014: 29-62). Supportive organizational environment, in which executives and colleagues are supported, workloads and awards are distributed fairly, increase the level of job performance of the cooks.

The finding that the Perceived Organizational Support has a positive effect on the Work Environment Value is in agreement with the findings obtained by Yilmaz (2016: 115). The supportive organizational climate, supported by managers and colleagues, where workloads and awards are distributed fairly, is highly influential on the perception of the work environment by the cooks.

The positive impact of the Business Environment Factor on Business Performance is consistent with the findings of Yilmaz (2016: 115) and (Tan, Polat and Şahin, 2011: 67). As work environment quality develops, which includes balanced workload and authority distribution, self-expression and development possibilities, Alignment of business objectives with individual goals, satisfaction of the workplace etc., job performance also increases.

In this study, It has been found that, the Work Environment Quality have a full intermediary role in the Impact of Perceived Organizational Support on Job Performance, But this role has been found as partial intermediation in the study conducted by Yilmaz (2016: 119).

Improving the work environment conditions and improving the services provided for the cooks by hotel management improves the relationship between the managers and the cooks. The chefs who are happy in the workplace see it as the most enjoyable part of life. If unhappy, work and workplace turn into a grinding work. For this reason, arrangements in business environments where cooks are working should be done not only for client expectations, but also for the expectation of the cooks. The supportive organizational policy pursued by the business does not only set the ground for improving the performance of the cooks and presenting their services as a good-humored, but also positively affects all employees in the work environment. The chef, who is supported by his workplace and who is satisfied with his job environment in terms of performance, is not looking for a new job

or career. Thus, one of the most important problems in terms of the tourism sector can be contributed to the rate of employee turnover.

In the light of these findings and evaluations, the following suggestions are presented to the cooks, businesses and researchers.

To Cooks:

- They should learn the objectives of the business and make an effort to harmonize these goals with their own goals,
- They should be open to self-renewal and development, themselves and should consider the opportunities that arise in this regard.
- They should be self-confident and be able to express yourself well in the work environment.

To Businesses:

- Pay attention to balanced distribution of workload and authority.
- Business objectives should be explained to cooks and their individual goals should be learned and helped to align them with business objectives.
- It should be possible for the cooks to express themselves and their opinions and thoughts when the business goals are set.
- Feedback should be received about the job satisfaction of the cooks and essential studies should be done.

To Researchers:

- Similar research can be done in the housekeeping, front desk services and technical departments of the hotel enterprises.
- The variables used in this study can be investigated in relation to job satisfaction and intention to leave work.