

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir Mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme

Does Organizational Citizenship Behavior Differ According To The Gender? A Research on Hotel Operations

Alptekin Sökmen ve Yasin Boylu
Başkent Üniversitesi ve Gazi Üniversitesi

Özet

Çağımızda örgütler, günlük hayatımızda önemli roller üstlenmekte ve bir bakıma toplum, örgütler bileşiminden oluşmaktadır. Küreselleşme ve rekabet gibi olgular, örgütleri farklı ve yeni arayışlara götürmekte, bu durum da, beraberinde örgüt çalışanlarının daha farklı sorumluluk ve performans göstermelerini gerektirmektedir. Son yıllarda yönetim literatüründe üzerinde fazla çalışılan konulardan birisi olan örgütsel vatandaşlık kavramının da, işgörenlerin örgüt faaliyetlerinin etkinliği ve verimliliği açısından önem taşıdığı ifade edilmektedir. Bu kapsamda Ankara'daki otel işletmelerinin sınır departmanlarında gerçekleştirilen çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışının otel işgörenleri tarafından ne derece benimsendiği ve gösterilen davranışların cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş, birtakım yararlı bulgulara ulaşılmıştır. Buna göre, incelenen otel işletmelerinde çalışan işgörenler, örgütsel vatandaşlık davranışları göstermekte ve bu davranışlar işgörenlerin cinsiyetine göre farklılaşmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları, Otel İşletmeleri

Abstract

In current age, organizations assume important roles in our daily lives and in a sense, the society is consisted of a group of organizations. Facts like globalization and competition carry organizations to new and different searches and this situation requires employees of an organization to take over more different responsibilities and show different performance. Organizational Citizenship concept that has recently been worked on in management literature, accepted as important concept for efficiency and effectiveness of organizations. In light of the abovementioned information, this study aims to identify organizational citizenship behavior of frontline employees of hotel operations in Ankara and if this citizenship behavior

differs according to gender. The results demonstrate that, front line employees show citizenship behaviors and these behaviors differ according to their gender.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Citizenship Behavior Dimensions, Hotel Operations

I- GİRİŞ

İlk olarak Dennis Organ ve arkadaşları tarafından 1980’li yıllarda kullanılan örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), örgütün biçimsel ödül sistemince açık ve doğrudan tanımlanmayan, buna karşın bir bütün olarak ele alındığında örgütün faaliyetlerini verimli bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olan gönüllülüğe dayalı davranışlardır (Organ, 1988). Diğer bir tanıma göre örgütsel vatandaşlık davranışı, işgörenin örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek istenenen daha fazlasını yapmasıdır (Greenberg ve Baron, 2000). Tanımlarda ortak olan nokta, gönüllülüktür. Gönüllülük kavramı ile bu tür davranışların bireyin örgüt içindeki rolünün ve biçimsel iş tanımının gerektirdiği davranışlar olmadığı ifade edilir (İşbaşı, 2000). Bu kapsamda gönüllülük, işgörenin kendisinden beklenen standart rol davranışlarının ötesine geçmesidir ve ekstra rol davranışları önem kazanır (Türker ve Artan, 2007). Örgütün resmi ödül sistemiyle bağlantılı olmayan, işgören değerlendirme sistemi tarafından ölçülmeyen ve işgörenin kendisinden istenenin daha fazlasını yapmasına yönelik gönüllü örgüt davranışını içeren bir kavram olduğu için, kimi araştırmacılar tarafından “İyi Asker Davranışı” olarak ifade edilmiştir (Organ, 1988; Turnipseed, 2002).

Küreselleşme olgusu, bir yandan ulusal sınırların keskinliğini azaltmış, öte yandan da gelişmiş ülkelerin çok uluslu şirketlerinin, pozitif ülke imajlarından faydalanarak güçlenmelerini sağlamıştır. Otelcilik sektöründe de, diğer sektörlerde olduğu gibi pazar payını ve kâr marjını artırabilmek için yoğun bir rekabet yaşanmakta, tüketici tatmini sağlayarak tüketicilerin aynı işletmeyi tercih etmelerine yardımcı olabilmek için oldukça fazla çaba sarf edilmektedir. Hemen tüm hizmetlerin genel özellikleri arasında yer alan; “hizmetin doğası, tüketicinin hizmet üretim sürecine katılımı, insan unsurunun ürünün bir parçası olması, kalite kontrolünün zorluğu, stoklanamama, zaman faktörünün önemi, dağıtım kanalının farklı yapısı” (Lovelock ve Wright, 2002; Lovelock ve Wirtz, 2011), konaklama hizmetlerinin de özellikleri arasında sıralanabilir. Özellikle tüketicilerle birebir temas sağlayan sınır birim işgörenleri ise, yukarıda açıklanan amaçlara ulaşma kapsamında kritik roller üstlenebilmektedir. Tüketicilerle yoğun temas sağlayan bu işgörenlerin gösterecekleri performans ve sağlayacakları tüketici tatmini, çalıştıkları işletmelerin genel amaçları doğrultusunda o derecede katkı sağlayabilecektir. Bu kapsamda örgütsel davranışlık davranışı, otel işletmelerinde görev yapan sınır birim işgörenleri açısından daha da önemli hale gelmektedir.

II- ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI VE BOYUTLARI

Örgüt içinde işgörenlerin gösterdiği örgütsel vatandaşlık davranışlarının temel olarak iki şekilde ortaya çıktığı görülmektedir (Baron, 1998; Baron, 2000; Özdevecioğlu, 2003; Basım ve Şeşen, 2006):

- Birinci tür ÖVD, örgütsel yapı, uygulamalar ve hedeflere aktif bir şekilde katılım ve katkı şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bireylerin örgüt için aktif bir şekilde örgüt hayatının içinde yer alması gerekir. Bu tür davranış, işgörenlerin aktif, çalışkan ve üretken olmasını gerektirir.
- İkinci tür ÖVD ise, zararlı davranışlardan kaçınma şeklinde ortaya çıkar ve temel mantığı, örgüte katkıda bulunmaktan ziyade zarar vermemektir. İşgören örgüt içi ve örgüt dışı yaşamında, örgütüne zarar verebileceğini düşündüğü her türlü davranıştan uzak durur. Nihayetinde gösterilen her iki davranış türü de, örgüt yararına arzulanır davranışlardır.

İlgili literatür incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarına yönelik net bir uzlaşmanın olmadığı görülmektedir. Buna yönelik yapılan literatür incelemesi sonucunda 30'un üzerinde vatandaşlık davranışının tanımlandığı belirtilmektedir (Podsakoff vd., 2000). Elde edilen verilerden, yapılan boyutlandırmaların birbirine benzedikleri ve Organ'ın (1988) tanımlamalarıyla uyum içinde olduğu da ifade edilmektedir (Lepine vd., 2002). Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları, Organ'ın sınıflandırmasına paralel olarak beş boyutta ele alınacaktır (İşbaşı, 2000; Moorman, 1991; Moorman, 1993; Organ, 1998; Podsakoff ve Mackenzie, 1994; Alison vd., 2001; Organ, 1997; Organ ve Lingl, 1995; Özdevecioğlu, 2003; Basım ve Şeşen, 2006):

1. *Dişergamlık/Özgecılık (Altruism)*. Örgüt içinde iş ile ilgili herhangi bir görev ya da sorunda diğerk bir çalışana veya çalışan grubuna yardım etmeyi içeren isteğe bağılı davranışlardır. Örneğın, örgüte yeni katılan bir işgörene araç ve gereçleri nasıl kullanacağı konusunda yardımcı olmak veya rahatsızlanan bir iş arkadaşının görevini de üstlenmek gibi.
2. *Vicdanlılık (Conscientiousness)*. İşgörenlerin kendilerinden beklenen asgari rol davranışının ötesinde bir rol davranışı sergilemeleri ve işe devamlılık, düzenli çalışma, dakiklik ve dinlenme zamanlarını yerinde kullanmalarıdır. Örneğın, hava şartlarına veya önemsiz bir rahatsızlığına rağmen işgörenin görevine gelmesi, sıkı bir denetim olmamasına rağmen öğle arası saatlerine özen göstermesi gibi.
3. *Sportmenlik (Sportsmanship)*. Örgüt içinde bireylerarası gerginlik yaratabilecek olumsuzluklardan uzak durmaktır. Sorunları gereksiz yere büyütmemeyi, işe yönelik yakınma ve şikayetten uzak durmayı ve iş arkadaşlarına saygısız davranmamayı örnek olarak sayabiliriz.

4. *Nezaket (Courtesy)*. Örgüt içinde işbölümünden kaynaklanan etkileşim içindeki bireylerin olumlu iletişim kurmalarını ifade eder. Başkalarının işlerini etkileyecek hareketler yapmadan veya kararlar almadan önce onları bilgilendirmeye yönelik davranışları içerir. Önceden bilgi verme, danışma ve benzeri davranışlar örnek olarak verilebilir.
5. *Sivil Erdem/Örgütsel Katılım (Civic Virtue)*. Temel olarak örgüt faaliyetlerine aktif ve gönüllü olarak katılımı içerir. Burada işgören, örgütü etkileyen olaylara karşı kendini sorumlu hisseder, toplantılara ve tartışmalara katılır, değişim çalışmalarında aktif olarak yer alır ve kabulü konusunda gayret gösterir.

III- ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI BELİRLEYİCİLERİ VE ÖRGÜT ÜZERİNE ETKİLERİ

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan ilk araştırmalarda (Smith vd., 1983) bu tür davranışların temelinde iş tatmini olduğu ortaya konulmuş, daha sonraki yıllarda diğer belirleyicilerin tespit edilmesi gerçekleşmiştir. Buna göre örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel adalet ile ilişkisi (Moorman, 1993; Podsakoff vd., 1996), kişilik ile olan ilişkisi (Organ, 1990; Organ ve Lingl, 1995) ve motivasyon ile olan ilişkisi (Tang ve İbrahim, 1998) incelenmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışları, bireyler arasında dayanışmayı sağlayarak ve birlikteliği artırarak örgütsel performansa katkıda bulunur (Organ, 1988; Organ ve Lingl, 1995; Schappe, 1998). Bu tür davranışlar, örgüte uzun vadeli kalıcılık ve gelişim için gerekli uyum ve değişimi sağlar (Basım ve Şeşen, 2006). Yapılan araştırmalar sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren işgörenlerin diğerlerine göre daha yüksek performans sergiledikleri ortaya konulmuştur (Moorman, 1993; Netemeyer vd., 1997).

Bu tür davranışlar, örgüt yaşamında işgörenlerin iş tatminleri, motivasyon düzeyleri, performansları, moralleri ve örgütsel bağlılıkları ile yakından ilgilidir (Özdevecioğlu, 2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireylerin örgüt içinde yardımlaşma eğilimlerini artırır (Niehoff ve Moorman, 1993), sorumluluk duygularını geliştirir ve performans düzeylerini etkileyecek pozitif tutum içinde olmalarını sağlar (Fisher, 1990; Slaughter, 1997; Podsakoff vd., 2000).

IV- METODOLOJİ

Bu araştırmanın amacı, yaşadıkları yoğun temas nedeniyle konukların aynı işletmeyi tekrar seçmesinde kritik roller üstlenen sınır birim işgörenlerinin sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının belirlenmesidir. Bu amaçla aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

Otel İşletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin;

a. *örgütsel vatandaşlık davranışlarına yönelik değerlendirmeleri nedir?*

b. Bu değerlendirmeler, cinsiyetler açısından farklılık göstermekte midir?

Durum tespitine yönelik bu çalışmanın araştırma grubunu oluşturan denekler, Ankara’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin sınır birimlerinde çalışan işgörenlerden oluşmuştur. Araştırma alanı olarak Ankara’nın seçilme nedenleri; uygulamada kolaylık ve ulaşılabilirliktir. Sınır birimlerinin seçilmesinin temel nedeni, işgörenlerin konuklarla yaşadıkları yoğun temas ve bıraktıkları etkidir. İlgili işletmelerde çalışan sınır birim işgörenlerinin sayısı 337, araştırmaya katılan ve anket formunu başarıyla dolduran işgören sayısı ise 147’dir. Bu kapsamda seçilen yargısal örneklem, araştırma evreninin yaklaşık % 44’ünü oluşturmaktadır. Araştırma verileri, 2009 yılı ocak ve şubat aylarında anket tekniği kullanılarak toplanmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu, Basım ve Şeşen (2006) tarafından iki farklı ölçeğin birleştirilmesiyle geliştirilen, Türkçe’ye çeviri çalışması yapılan ve iki farklı örneklem üzerinde geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan formdur. İlgili anket formu, Organ (1988) tarafından ortaya konulan örgütsel vatandaşlık boyutlarıyla uyumlu olarak beş temel boyuttan oluşmaktadır. Yazarlarca oluşturulan anket formunda da, orijinaline sadık kalınarak 19 maddeye yer verilmiş ve 6’lı Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin tarafımızdan farklı bir sektörde ve işletme türünde yapılması nedeniyle geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları tekrardan yapılmıştır. Elde edilen verinin faktör analizine uygun olup olmadığına bakılmış, bu amaçla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett testi yapılmıştır. KMO örneklem uygunluğu 0,82 olarak bulunmuş, Barlett normal dağılım test sonucu da anlamlı çıkmıştır ($p < 0,05$). Yapılan faktör analizi sonucunda ise beş faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır (Ek1). Ankette “Diğergamlık” beş madde, “Vicdanlılık” üç madde, “Sportmenlik” dört madde, “Nezaket” üç madde ve “Sivil Erdem” dört madde olmak üzere 19 madde bulunmaktadır. Yapılan çalışma sonucunda ölçeğin açıkladığı toplam varyans % 72,21’dir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının, seçilen örneklem için hesaplanmış cronbach alpha değerleri 0.79 ile 0.88 arasında değişmektedir. Ölçeğin toplam güvenilirliği ise, 0.92 olarak bulunmuştur (Ek 2).

Tablo 1: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Yönelik Değerlendirmelerinden Elde Edilen Minimum-Maksimum, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Min	Max	X	S.S.
Zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm	3	6	4.9796	0.71546
Şirketim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim	3	6	4.9592	0.72878
Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam	4	6	4.8776	0.66012
Birlikte görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim	2	6	4.2857	1.29627

Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım	2	6	4.2041	1.21432
İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam	2	6	4.1837	1.53742
Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim	2	6	4.1837	1.20914
İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım	2	6	4.1837	1.10278
Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum	2	6	4.1020	1.28428
Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm	2	6	4.0204	1.17155
Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım	2	6	4.0204	1.09936
Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam	2	6	3.9796	1.23954
Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım	1	6	3.8980	1.53170
Üst yönetimce yayımlanan duyuru, mesaj, prosedür ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum	2	6	3.7347	1.06693
Şirket içinde çıkan çatışmaların çözülmesinde aktif rol alırım	1	6	3.6939	1.36111
Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam	1	6	3.6735	1.34877
Şirket yapısında yapılan değişimlere destek olurum	2	6	3.6735	1.22119
Şirketin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım	1	6	3.6122	1.42886
Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım	2	5	3.5306	1.19942

V- BULGULAR

Araştırmaya katılanların % 53,1'i erkek işgörenlerden, % 46,9'u ise kadın işgörenlerden oluşmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili ifadelerin değerlendirilmesine ilişkin aritmetik ortalamaların ise 3.53 ile 4.98 arasında değiştiği görülmektedir (Tablo 1). Buna göre, ilgili işletmelerde çalışan işgörenler, “zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm,” “şirketim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim” ve “mesai içinde kişisel işlerim için zaman harcamam” ifadelerine en yüksek ortalamalarla katılmışlardır. Bu ifadelerin tamamı, ÖVD boyutlarından vicdanlılık ile ilgilidir. İlgili işletmelerde görev yapan sınır birim işgörenlerinin işe devamlılık, düzenli çalışma ve dakiklik konularında olumlu tutum sergiledikleri ifade edilebilir.

Tablo 1'den de izlenebileceği gibi sınır birim işgörenleri, “her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım,”

“şirketin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılımım” ve “şirket yapısında yapılan değişimlere destek olurum” ifadelerine düşük düzeyde katılmışlardır. Söz konusu ifadelerin tamamı, sivil erdem boyutuyla ilgilidir. Buna göre, Ankara ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde, örgüt faaliyetlerine aktif ve gönüllü bir katılımdan çok fazla bahsedilemeyebilir. İşgörenler, örgütü etkileyen olaylara karşı kendilerini fazla sorumlu hissetmemektedirler.

Verilerin çözümlenmesi sonucunda, sınır birim işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla her bir boyut için ayrı ayrı “t” testi yapılmıştır. “Diğergamlık” boyutuyla ilgili test sonucu Tablo 2’de sunulmuştur. Tablo 2’den izlenebileceği gibi erkek ve kadın işgörenler arasında örgütsel vatandaşlık boyutlarından diğergamlık boyutuna ilişkin ifadelerin değerlendirilme ortalamaları bakımından anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre 78 erkek işgörenin aritmetik ortalaması 3,90 ve 69 kadın işgörenin aritmetik ortalaması 5,26’dır. Diğergamlık boyutu açısından bakıldığında; kadın işgörenlerin, erkek işgörene nazaran örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha çok sergiledikleri söylenebilir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarından Diğergamlık Boyutuna Yönelik Değerlendirmeleri Sonucu Elde Edilen Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve “t” Değerleri

Değerlendirme Konuları	Cinsiyet	Frekans	%	X	S.S.	t	p
Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.	Erkek	78	53,1	2,6923	0,95764	-18,538	0,000
	Kadın	69	46,9	5,2609	0,67850		
	Toplam	147	100	3,8980	1,53380		
İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırım.	Erkek	78	53,1	3,3462	0,78669	-16,580	0,000
	Kadın	69	46,9	5,1304	0,45092		
	Toplam	147	100	4,1837	1,10429		
Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum.	Erkek	78	53,1	3,1538	0,95451	-15,339	0,000
	Kadın	69	46,9	5,1739	0,56767		
	Toplam	147	100	4,1020	1,28604		
İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.	Erkek	78	53,1	2,9615	0,98617	-19,179	0,000
	Kadın	69	46,9	5,5652	0,58103		
	Toplam	147	100	4,1837	1,53953		
Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim.	Erkek	78	53,1	3,3077	0,87249	-14,618	0,000
	Kadın	69	46,9	5,1739	0,64069		
	Toplam	147	100	4,1837	1,20914		

- Varyanslar eşit kabul edilmiştir. Serbestlik Derecesi:145
- Diğergamlık boyutuna yönelik değerlendirmelerin genel aritmetik ortalaması erkeklerde 3,0923; kadınlarda ise 5,2609’dur.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarından “vicdanlılık” boyutuna ilişkin geliştirilen ifadelerin ortalaması hususunda cinsiyet değişkenleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılan “t” testi sonuçları ise aşağıda Tablo 3’de verilmiştir. İlgili tablodan da görülebileceği gibi erkek ve kadın işgörenler arasında örgütsel vatandaşlık boyutlarından vicdanlılık boyutuna ilişkin ifadelerden “zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm” ifadesinin değerlendirilme ortalamaları bakımından erkek ve kadınlar arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülse de; diğer iki ifadede anlamlı farklılık görülmemektedir. Analiz sonuçlarına göre 78 erkek işgörenin aritmetik ortalaması 4,99 ve 69 kadın işgörenin aritmetik ortalaması 4,88’dir. Vicdanlılık boyutu açısından bakıldığında; işgörenlerin genel anlamda bu örgütsel vatandaşlık davranışlarını cinsiyet farklılığı olmaksızın sergiledikleri söylenebilir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarından Vicdanlılık Boyutuna Yönelik Değerlendirmeleri Sonucu Elde Edilen Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve “t” Değerleri

Değerlendirme Konuları	Cinsiyet	Frekans	%	X	S.S.	t	p
Şirketim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.	Erkek	78	53,1	4,9231	0,83385	-0,636	0,525
	Kadın	69	46,9	5,0000	0,59409		
	Toplam	147	100	4,9592	0,72977		
Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.	Erkek	78	53,1	4,9231	0,73448	0,887	0,376
	Kadın	69	46,9	4,8261	0,56767		
	Toplam	147	100	4,8776	0,66103		
Zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm.	Erkek	78	53,1	5,1154	0,85251	2,486	0,014
	Kadın	69	46,9	4,8261	0,48375		
	Toplam	147	100	4,9796	0,71644		

- Varyanslar eşit kabul edilmiştir. Serbestlik Derecesi:145
- Vicdanlılık boyutuna yönelik değerlendirmelerin genel aritmetik ortalaması erkeklerde 4,9872; kadınlarda ise 4,8840’dır.

Tablo 4’de görülebileceği gibi, örgütsel vatandaşlık davranışlarından “nezaket” boyutuna ilişkin işgören ifadelerinin arasında, cinsiyet değişkeni kapsamında istatistiksel olarak 0,05 düzeyinde anlamlı fark bulunmuştur. İlgili “t” testi sonuçlarına göre erkek ve kadın işgörenler arasında örgütsel vatandaşlık boyutlarından nezaket boyutuna ilişkin ifadelerin değerlendirilme ortalamaları bakımından anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre 78 erkek işgörenin aritmetik ortalaması 3,22 ve 69 kadın işgörenin aritmetik ortalaması 5,25’dir. Nezaket boyutu açısından bakıldığında; kadın işgörenlerin, erkek işgörene nazaran örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha çok sergiledikleri söylenebilir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarından Nezaket Boyutuna Yönelik Değerlendirmeleri Sonucu Elde Edilen Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve “t” Değerleri

Değerlendirme Konuları	Cinsiyet	Frekans	%	X	S.S.	t	p
Beklenmeyen problemler oluştuğunda çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	Erkek	78	53,1	3,2692	0,76741	-17,264	0,000
	Kadın	69	46,9	5,2609	0,61002		
	Toplam	147	100	4,2041	1,21598		
Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm.	Erkek	78	53,1	3,1154	0,80551	-17,448	0,000
	Kadın	69	46,9	5,0435	0,46762		
	Toplam	147	100	4,0204	1,17316		
Birlikte görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim.	Erkek	78	53,1	3,2692	0,81660	-18,305	0,000
	Kadın	69	46,9	5,4348	0,58103		
	Toplam	147	100	4,2857	1,29805		

- Varyanslar eşit kabul edilmiştir. Serbestlik Derecesi:145
- Nezaket boyutuna yönelik değerlendirmelerin genel aritmetik ortalaması erkeklerde 3,2179; kadınlarda ise 5,2464'dür.

Tablo 5'den anlaşılacağı gibi, örgütsel vatandaşlık davranışlarından “sportmenlik” boyutuna ilişkin geliştirilen ifadelerin ortalaması hususunda cinsiyet değişkenleri arasında istatistiksel olarak 0,05 düzeyinde anlamlı fark bulunmuştur. Cinsiyetlerin karşılaştırılması ile ilgili “t” testi sonuçları aşağıdaki tablodan izlenebilir.

Buna göre, erkek ve kadın işgörenler arasında örgütsel vatandaşlık boyutlarından sportmenlik boyutuna ilişkin ifadelerin değerlendirilme ortalamaları bakımından anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre 78 erkek işgörenin aritmetik ortalaması 4,7308 ve 69 kadın işgörenin aritmetik ortalaması 2,8370'dir. Sportmenlik boyutu açısından bakıldığında; erkek işgörenlerin, kadın işgörenlere nazaran örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha çok sergiledikleri rahatlıkla ifade edilebilir.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarından Sportmenlik Boyutuna Yönelik Değerlendirmeleri Sonucu Elde Edilen Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve “t” Değerleri

Değerlendirme Konuları	Cinsiyet	Frekans	%	X	S.S.	t	p
Şirket içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım.	Erkek	78	53,1	4,6538	0,83475	13,713	0,000
	Kadın	69	46,9	2,6087	0,97343		
	Toplam	147	100	3,6939	1,36298		
Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı güvenme ya da kızgınlık duymam.	Erkek	78	53,1	4,6538	0,88018	14,739	0,000
	Kadın	69	46,9	2,5652	0,83099		
	Toplam	147	100	3,6735	1,35061		

Mesai ortamı ile ilgili problemlere odaklanmak yerine olayların yönünü görmeye çalışırım.	Erkek	78	53,1	4,7308	0,76741	11,429	0,000
	Kadın	69	46,9	3,2174	0,83788		
	Toplam	147	100	4,0204	1,10087		
Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam.	Erkek	78	53,1	4,8846	0,75560	14,905	0,000
	Kadın	69	46,9	2,9565	0,81231		
	Toplam	147	100	3,9796	1,24124		

- Varyanslar eşit kabul edilmiştir. Serbestlik Derecesi:145
- Sportmenlik boyutuna yönelik değerlendirmelerin genel aritmetik ortalaması erkeklerde 4,7308; kadınlarda ise 2,8370'dir.

Tablo 6'da görülebileceği gibi, örgütsel vatandaşlık davranışlarından sivil erdem boyutuna ilişkin geliştirilen ifadelerin ortalaması hususunda cinsiyet değişkenleri arasında istatistiksel olarak 0,05 düzeyinde anlamlı fark bulunmuştur. İlgili tabloda, erkek ve kadın işgörenler arasında örgütsel vatandaşlık boyutlarından sivil erdem boyutuna ilişkin ifadelerin değerlendirilme ortalamaları bakımından anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre 78 erkek işgörenin aritmetik ortalaması 4,5673 ve 69 kadın işgörenin aritmetik ortalaması 2,5870'dir. Sivil erdem boyutu açısından bakıldığında; erkek işgörenlerin, kadın işgörelere nazaran örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha çok sergiledikleri söylenebilir.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan İşgörelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarından Sivil Erdem Boyutuna Yönelik Değerlendirmeleri Sonucu Elde Edilen Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve "t" Değerleri

Değerlendirme Konuları	Cinsiyet	Frekans	%	X	S.S.	t	p
Şirket yapısında yapılan değişimlere destek olurum.	Erkek	78	53,1	4,6538	0,68047	19,878	0,000
	Kadın	69	46,9	2,5652	0,58103		
	Toplam	147	100	3,6735	1,22286		
Üst yönetimce yayımlanan duyuru, mesaj, prosedür yada notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.	Erkek	78	53,1	4,3077	0,77807	8,401	0,000
	Kadın	69	46,9	3,0870	0,98128		
	Toplam	147	100	3,7347	1,06839		
Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.	Erkek	78	53,1	4,5385	0,57417	24,192	0,000
	Kadın	69	46,9	2,3913	0,49162		
	Toplam	147	100	3,5306	1,20106		
Şirketin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım.	Erkek	78	53,1	4,7692	0,80458	20,540	0,000
	Kadın	69	46,9	2,3043	0,62554		
	Toplam	147	100	3,6122	1,43082		

- Varyanslar eşit kabul edilmiştir. Serbestlik Derecesi:145
- Sivil Erdem boyutuna yönelik değerlendirmelerin genel aritmetik ortalaması erkeklerde 4,5673; kadınlarda ise 2,5870'dir.

VI- SONUÇ VE ÖNERİLER

İş yaşamında formel ihtiyaçların ötesinde tutum ve davranışların sergilenir duruma gelmesi, örgütlerin işgörelere daha bağımlı hale gelmesini beraberinde getirmiştir. Bu bağımlı hale gelmenin en önemli sonuçlarından birisi de, ilgili literatürde örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD)'nin kavramsallaştırılması ve boyutlarının oluşturulması olmuştur. İşgörelerin, gerek çalıştıkları örgüte ve gerekse de çalışma arkadaşlarına yönelik olumlu tutum ve davranış sergilemeleri, bir anlamda kendilerini örgüte ait hissetmelerine bağılı olmaktadır. Bu bağlamda örgütlerin yaşamlarını başarıyla sürdürmesi, performanslarını ve verimliliklerini artırması; yöneticileri ÖVD boyutlarını dikkate alması ve işgörellerinin ÖVD'lerini izlemesi ile mümkün olabilecektir.

Bu araştırmada, ÖVD boyutları'nın (diğergamlık, vicdanlılık, sportmenlik, sivil erdem, nezaket), otel işletmelerinin sınır birimlerinde çalışan işgörelerin tarafından sergilenip sergilenmediğı öncelikle tespit edilmeye çalışılmıştır. Buna göre, özellikle vicdanlılık boyutlarıyla ilgili aritmetik ortalamaların sınır birim işgörellerinde daha yüksek çıkığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda ilgili otel işletmelerinde görev yapan sınır birim işgörellerinin devamlılık, düzenlilik ve dakiklik konularında hassas oldukları ve olum tutumlar geliştirdikleri, elde edilen bulgular kapsamında ifade edilebilir. Sınır birim işgörellerinin en düşük ortalamalarla katıldıkları ifadeler ise, "sivil erdem" boyutuyla ilgili olanlardır. Elde edilen bulgulardan, söz konusu otel işletmelerinde görev yapan sınır birim işgörellerinin, işletmelerini etkileyen olaylara yönelik aktif ve gönüllü bir katılım içinde olmadıkları ifade edilebilir.

Gerçekleştirilen çalışmada, işgörelerin ifadelere katılımlarının cinsiyete göre farklılık taşıyıp taşımadığı üzerinde de durulmuştur. Yapılan istatistiksel analizler neticesinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

ÖVD boyutlarından "diğergamlık" ve "nezaket" kapsamında erkek ve kadın işgörelerin değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılık olduğu, elde edilen bulgular kapsamında rahatlıkla ifade edilebilir. Ancak kadın işgörelerin bu boyutlara yönelik tutum ve değerlendirmeleri, erkek işgörelere göre daha olumludur. Bu sonuç, (Köse, Kartal ve Kayalı, 2003)'ün cinsiyet faktörüne yönelik bulgularıyla da örtüşmektedir. Otel işletmelerinin sınır birimlerinde çalışan kadın işgörelerin, erkek işgörelere nazaran daha nazik, yardımsever ve fedakâr davranışlar içinde oldukları dikkat çekmektedir.

Cinsiyet faktörü açısından bakıldığında, erkek ve bayan işgörelerin "vicdanlılık" boyutuna yönelik tutum ve değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Elde edilen bulgulardan, şirket adına olumlu imaj yaratma faaliyetlerine katılım ve mesai saatlerinde kişisel işlere zaman harcanmaması konularında, erkek ve kadın işgörelerin değerlendirmeleri arasında bir fark tespit

edilememiştir. ÖVD boyutlarından “sportmenlik” ve “sivil erdem” boyutlarına yönelik değerlendirmelere bakıldığında; genel olarak kadın ve erkek sınır birim işgörenlerinin değerlendirmelerinde anlamlı farklılıkların göze çarptığı görülmektedir. Gerek “sportmenlik”, gerekse de “sivil erdem” açısından erkek işgörenler, kadınlara oranla daha olumlu değerlendirme yapmışlardır. Kadınların bu boyutlara yönelik değerlendirmeleri, erkek işgörenlerin değerlendirmelerine göre çok daha düşük düzeylerde çıkmıştır.

Araştırmanın geneline bakıldığında; işletmelerin sınır birimlerinde çalışan kadın işgörenlerin nazik, fedakâr, koruyucu, yardımsever ve duygusal aidiyet davranışları sergileyerek daha muhafazakâr bir örgütsel vatandaşlık tutum ve davranışı yansıttığı sonucuna varılabilir. Buna karşın erkek işgörenlerin ise, katılımcı, karar alma ve kontrol etme, haberdar olma ve yön verme davranışları sergileyerek daha atılgan örgütsel vatandaşlık tutum ve davranışı içerisinde oldukları söylenebilir. Elde edilen bulguların, Türk toplumun kültür yapıyla ilgili olduğu düşünülmele birlikte, özellikle kadın sınır birim çalışanlarının daha yoğun olarak resepsiyon, satış ve pazarlama gibi departmanlarda görev yapmalarının ve eğitim seviyelerinin daha yüksek olmasının da bu sonuçlarla ilgili olduğu düşünülebilir. Kuşkusuz gerçekleştirilen araştırma, ilgili sektör ve Ankara açısından öncü niteliği taşımaktadır. İlerleyen dönemlerde farklı örneklem ve şehirlerde gerçekleştirilecek çalışmalar, gerçekleştirilen araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğine katkı sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

Allison, B., Voss, R. S. ve Dryer, S. (2001). Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Education for Business*, 76 (5): 282-294.

Baron, J. (1998). *Judgment Misguided: Intuition and Error in Public Decision Making*. Oxford: Oxford University Press.

Baron, J. (2000). *Thinking and Deciding*. 3th. Edition, Cambridge University Press.

Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarılama ve Karşılaştırma Çalışması, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 61 (4): 83-102.

Fisher, C. D. (1990). On the Dubious Wisdom of Expecting Job Satisfaction to Correlate with Performance, *Academy of Management Journal*, 5: 607-612.

Greenberg, J. ve Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations*. 7th. Edition, New Jersey: Prentice-Hall.

İşbaşı, J. Ö. (2000). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Farklı Ölçeklerin Uygulanabilirliğine İlişkin Bir Çalışma, 8. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 359-372.

Köse, S., Kartal, B. ve N. Kayalı (2003), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle ilişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 20, s. 1-19.

Lepine, J., Erez, A. ve Johnson, D. E. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 87 (1): 52-65.

Lovelock, C. ve Wright, L. (2002). *Principles of Services Marketing and Management*. 2nd Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Lovelock, C. ve Wirtz, J. (2011). *Services Marketing*. 7th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.

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

Moorman, R. H. (1993). The Influence of Cognitive and Affective Based Job Satisfaction Measures on the Relationship Between Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior, *Human Relations*, 46: 759-776.

Netemeyer, R., Mc Kee, D. O. ve Mc Murran, R. (1997). An Investigation Into the Antecedents of Organizational Citizenship Behavior in a Personnel Selling Context, *Journal of Marketing*, 61 (3): 85-98.

Niehoff, B. P. ve Moorman, R. H. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, *Academy of Management Journal*, 36: 527-556.

Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington England: Lexington Books.

Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior, *Research in Organizational Behavior*, 12: 43-72.

Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time, *Human Performance*, 10 (2): 85-97.

Organ, D. W. ve Lingl, A. (1995). Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Social Psychology*, 135 (3): 339-350.

Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (Ocak-Haziran): 117-135.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness, *Journal of Marketing Research*, 31 (3): 351-364.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B. ve Bommer, W. H. (1996). Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Marketing*, 22: 259-298.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. ve Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26 (3): 513-563.

Schappe, S. (1998). The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Fairness Perceptions on Ocb, *Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, 32 (3): 277-291.

Slaughter, J. (1997). Organizational Citizenship Behavior: Discussion, Review and Reformulation, *Presented Paper at the Academy of Management Conference*, Boston.

Smith, C. A., Organ, D. W. ve Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: It's Nature and Antecedents, *Journal of Applied Psychology*, 81: 653-663.

Tang, T. L. Ve İbrahim, A. H. S. (1998). Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: Public Personnel in the United States and in the Middle East, *Public Personnel Management*, 27: 529-551.

Turnipseed, D. L. (2002). Are Good Soldiers Good? Exploring the Link Between Organizational Citizenship Behavior and Personel Ethics, *Journal of Business Research*, 55: 1-15.

Türker, M. ve Artan, İ. E. (2007). Çalışanların Rol Tanımlamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi, 15. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 193-200.

Ek 1: ÖVD Faktörlerinin Faktör Yükleri ve Varyansları

Faktör	Faktör Yüğü	
	Özdeğer	% Varyans
<i>Diğerğamlık</i>	7.42	38,67
Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım		0.84
İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım		0.71
Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum		0.69
İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam		0.65
Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim		0.59
<i>Vicdanlılık</i>	2.34	12,21
Şirketim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim		0.97
Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam		0.93
Zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm		0.78
<i>Nezakət</i>	1.31	8,01
Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım		0.85
Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm		0.75
Birlikte görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim		0.72
<i>Sportmenlik</i>	1.56	7,49
Şirket içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım		0.75
Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam		0.68
Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım		0.63
Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam		0.61
<i>Sivil Erdem</i>	1.18	5,83
Şirket yapısında yapılan değişimlere destek olurum		0.81
Üst yönetimde yayımlanan duyuru, mesaj, prosedür ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum		0.79
Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım		0.64
Şirketin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım.		0.52

Ek 2: ÖVD Boyutlarının Güvenirlik Katsayıları

Boyut İsmi	Güvenirlik
<i>Diğerğamlık</i>	0.84
<i>Vicdanlılık</i>	0.83
<i>Nezakət</i>	0.88
<i>Sportmenlik</i>	0.81
<i>Sivil Erdem</i>	0.79
TOPLAM	0.92

Does Organizational Citizenship Behavior Differ According To The Gender? A Research on Hotel Operations

Organizational citizenship behavior is, though open ended and cannot be described in a lucid manner, set of behavior based on the voluntary acts enabling the organizational activities in an efficient and effective manner considered as a whole. Willingness is the action performed beyond the expected standard role behaviors of employees considered and is of great importance as extra role behaviors. This paper reports that employees with the sense of organizational citizenship behavior exert more performance than those without the sense of organizational citizenship behavior.

The objective of this study is to identify the organizational citizenship roles, which employees taking on the difficult task having the guest choose the same establishment once again, at front line departments.

The study is a descriptive one and the participants of the study are comprised of the employees at hotels with five stars in Ankara. The reason why Ankara was selected as the field of study is the ease of access and application. The reason why front line was chosen is the high contact and interaction as well as the impression they give on the guests. The number of employees at front line is 337 and the number of the participants who properly filled in the questionnaire is 147, in this regard the sample selected makes up nearly 44% of the population. The data of the study were collected in January and February 2009 using questionnaires.

Composed based on the original form of the questionnaire, the questionnaire has 19 items in the form of six-point Likert scale. Since the scale was applied in a different sector with different establishments types, validity and reliability test were conducted. To serve this purpose, it was tested whether the data obtained is suitable for factor analysis and Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) and Barlett tests were used. The KMO sampling appropriateness was found to be 0.82, and the result of Barlett normal distribution was found to be significant. As a result of the factor analysis, a five-factor structure was found out. There are 19 items, five of which is on "altruism", there items on "conscience", four items on "sportsmanship", three items on "courtesy" and four items on "civic virtue". The total variance explained by the scale is 72.2%. the reliability coefficient, the Cronbach alpha, is between 0.79 and 0.88. the total reliability of the scale was found out to be 0.92.

53.1% of the participants are male, while the rate of female participants is 46.9%. It was observed that the arithmetic averages of the items on organizational citizenship behavior vary between 5.53 and 4.98. "t" test was applied to test whether the organizational citizenship behavior changes by gender.

The results of the analyses suggest that in terms of “altruism” and “courtesy” dimensions, female employees have more organizational behavior than the male employees, while in terms of “sportsmanship” and “civic virtue” male employees exhibit organizational citizenship behavior more than female employees. In terms of “conscience” it was found out that there is no gender difference.

The objectives of establishments and while these objectives are realized, the realization of the individual objectives is of vital importance due to the interaction between personal and organizational objectives. For this reason, organizational citizenship behavior is a balancing element in reaching the organizational objectives. If the development of a society and keeping up with the changing business environment is within the responsibility of human beings, then the development of an organization is within the responsibility of employees in the organization. Competitive advantage, having a learning identity, catching up with the environment is dependent on the loyalty of individuals, commitment and devotion. Generally speaking, success means being a good citizen. Performing positive behavior in terms of organizational efficiency, avoiding negative behaviors makes organizational citizenship behavior a fact linked to ethical beliefs, for good citizens have conduct good behaviors. This being the case, organizational citizenship behavior has an effect enhancing the commitment to ethical values.

This study set out to find out whether the dimensions of organizational citizenship behavior were performed by the employees at front lines. It was found out that the arithmetic averages on “conscience” dimension are higher for those at front line. Within this scope, it can be stated that employees at front lines are more sensitive and have developed attitudes in the issues of punctuality, attendance and regularity. It can be stated that employees at front lines are not in the manner of active and voluntary participation in the events affecting their establishments.

On the whole, it was concluded that female employees exhibit courteous, altruistic, protective, and emotional behavior, which implies that they have more conservative organizational citizenship behavior and attitude. On the other hand, male counterparts can be said to have more active and enterprising citizenship behavior since they exhibit participative, decision-making, directing, controlling behavior. No doubt that the study is of a pioneering nature Ankara and for the sector under consideration. Future studies may be of great contribution to the reliability and the validity of the study.