



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 2669-2684.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.503](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.503)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Otel Çalışanlarında Zorunlu Vatandaşlık Davranışı İş ile Aile Çatışması İlişkisi: Çoklu Grup Analiziyle Cinsiyete Göre Bir Karşılaştırma

Dr. Öğr. Üyesi Kemal KÖKSAL, Akdeniz Üniversitesi, Serik İşletme Fakültesi, Antalya, e-posta kemalkoksal@akdeniz.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7653-1762>

Öz

İş-aile çatışması çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlığı, yaşam tatmini, örgütsel bağlılık ve performans gibi birçok değişkenle yakından ilişkilidir. Bu nedenle iş-aile çatışmasının belirleyicilerinin tespit edilmesi önemlidir. Çalışmanın amacı otel çalışanlarında zorunlu vatandaşlık davranışının, iş-aile çatışmasına neden olup olmadığı ve cinsiyete göre iş-aile çatışması algısının farklılaşıp farklılaşmadığının araştırılmasıdır. Antalya Belek bölgesinde faaliyette bulunan beş yıldızlı bir otelin çalışanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Otelde çalışan toplam 227 katılımcıdan, 2019 Temmuz ayında, kesitsel olarak kolayda örnekleme yöntemiyle ve öz değerlendirme anketleriyle veriler toplanmıştır. Toplanan verilerin analizinde SPSS ve AMOS 23.0 programları kullanılmıştır. Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla yapısal model kullanılmıştır. Analizler sonucunda zorunlu vatandaşlık davranışının iş-aile çatışmasını anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca, zorunlu vatandaşlık davranışının iş-aile çatışması üzerindeki pozitif etkisi kadın otel çalışanlarında erkeklere göre daha güçlü olduğu çoklu grup analiziyle tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Zorunlu Vatandaşlık Davranışı, İş-Aile Çatışması, Cinsiyet, Ölçüm Değişmezliği, Çoklu Grup Analizi.

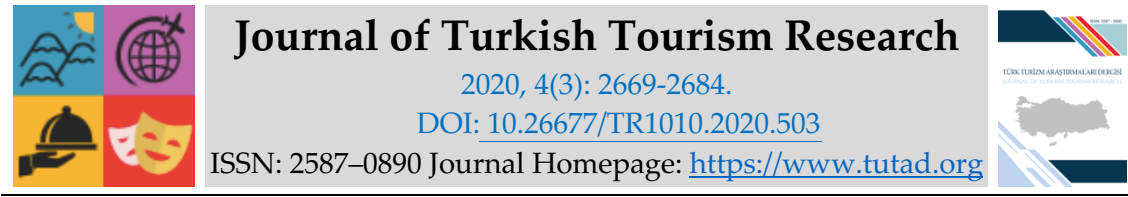
Makale Gönderme Tarihi: 25.04.2020

Makale Kabul Tarihi: 07.07.2020

Önerilen Atıf:

Köksal, K. (2020). Otel Çalışanlarında Zorunlu Vatandaşlık Davranışı İş ile Aile Çatışması İlişkisi: Çoklu Grup Analiziyle Cinsiyete Göre Bir Karşılaştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2669-2684.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

The Relationship Between Compulsory Citizenship Behavior and Work-Family Conflict in Hotel Employees: A Comparison by Gender with Multi-Group Analysis

Assistant Prof. Dr. Kemal KÖKSAL, Akdeniz University, Serik Business School, Antalya, e-mail kemalkoksal@akdeniz.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7653-1762>

Abstract

Work-family conflict is closely related to many variables such as employee psychological, physical health, life satisfaction, organizational commitment and performance. Therefore, it is important to identify the determinants of work-family conflict. The aim of the study is to investigate whether the employees' compulsory citizenship behavior influences work-family conflict and whether the perception of work-family conflict differs according to gender. A five-star hotel in the Belek region of Antalya is the universe of the research. Data were collected from a total of 227 participants working in the hotel in July 2019 with a convenience sampling method and self-assessment questionnaires. SPSS and AMOS 23.0 programs were used in the analysis of the data. Structural model was used to test the research hypotheses. As a result of the analyzes, it was seen that compulsory citizenship behavior significantly and positively affected the work-family conflict. In addition, it was determined by multigroup analysis that the positive relationship between compulsory citizenship behavior and work-family conflict was stronger for females.

Keywords: Compulsory Citizenship Behavior, Work-Family Conflict, Gender, Measurement Invariance, Multigroup Analysis.

Received: 25.04.2020

Accepted: 07.07.2020

Suggested Citation:

Köksal, K. (2020). The Relationship Between Compulsory Citizenship Behavior and Work-Family Conflict in Hotel Employees: A Comparison by Gender with Multi-Group Analysis, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 2669-2684.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Günümüzde hizmet sektörünün öneminin artışına bağlı olarak hizmet sektöründeki rekabet de yoğunlaşmıştır. Hizmet sektöründe yaşanan rekabet kaliteyi önemli hale getirmiştir. Hizmet kalitesi, müşteri bağlılığı, yeni müşteri kazanımı, ağızdan ağıza pazarlama, kurum imajının artması, çalışan tatmini ve bağlılığı, maliyetlerin azalması ve işletme performansının artmasına neden olabilmektedir (Ghobadian, Speller ve Jones 1994). Türkiye’de 2018 yılı verilerine göre hizmet sektörü faal sektörlerin %43,5’ini ve toplam istihdamın %37,5’ini oluşturmuştur (TÜİK 2018). Ülkemizde konaklama hizmetinin durumu göz önüne alındığında özellikle beş ve daha üst yıldızla sahip otellerin, hizmet sektörünün önemli bir parçasını oluşturduğu değerlendirilmektedir. Konaklama hizmeti emek yoğun bir sektör olarak çalışanlar hizmet kalitesinin belirleyicisi olabilmektedir (Walker, 2007). Oteller için hizmet kalitesi müşteri memnuniyeti ve buna bağlı olarak rekabetçi çevrede hayatta kalmak anlamına gelmektedir (Kotler, Bowen ve Makens 2006). Çalışanlar tarafından düşük hizmet kalitesi sunulması, işletmenin elde edeceği çıktılar üzerinden doğrudan etkilidir. Otel sektöründeki çalışanlar, taşıdıkları bu önemden dolayı yoğun bir stres altında çalışmaktadır (Ross, 1995). Otel çalışanları, düşük ücretle uzun süreler çalışma, belirsiz iş tanımlarının olması, karar verme yetkisinin az olması ve iş güvencesinin az olması gibi nedenlerle yoğun bir meslek stresi yaşayabilmekte ve bu stres de çalışan performansı ve dolaylı olarak da müşteri memnuniyetini etkilemektedir (Karatepe ve Zargar Tizabi, 2011).

Otel sektöründeki yüksek stres, düşük ücretler, iş güvencesinin az olması gibi nedenlerden dolayı işgücü devir oranı yüksek olmaktadır (Cheng ve Brown, 1998). Otel çalışanlarının müşteri memnuniyeti ve dolaylı olarak örgütün başarısı üzerindeki etkisinden, yönetsel ve örgütsel birçok beklenti oluşabilmektedir. Özellikle yöneticileri kârlılık ve verimlilik kaygılarıyla, diğer çalışma arkadaşları iş yükünün paylaşılması amacıyla çalışanlardan tüm süreçlerde güler yüzlü, istekli bir şekilde takım çalışması yapması ve vatandaşlık davranışı sergilemesi beklenebilmektedir. Çalışanların gönüllü olarak sergiledikleri bu tür ekstra rol davranışları zamanla, normal bir beklentiye dönüşebilmekte ve bu ekstra rol davranışları gösterilmediğinde çeşitli örgütsel yaptırımlarla çalışan baskı altına alınabilmektedir (Bolino vd., 2010; 2013; Vigoda-Gadot, 2006). Otel işletmelerinde sıklıkla rastlanan çalışma arkadaşları, yöneticiler ve müşterilerden gelen birbiriyle uyumsuz farklı talepler (Singh, 2000) gibi zorunlu vatandaşlık davranışı olarak isimlendirilen (Vigoda-Gadot, 2006) ekstra rol beklentileri, çalışanların iş taleplerini yerine getirmek için daha fazla kaynak tüketmesi, iş yaşamındaki yoğun taleplerin taşma / yayılma (spillover) yaparak iş dışı yaşamı olan ailesine yeteri kadar kaynak ayıramaması anlamına gelebilmektedir (Bolino vd., 2013; Greenhaus ve Powell, 2006). Roopalekha Jathanna ve arkadaşları (2012) çalışma saatlerinin uzun ve belirsiz olması, iş beklentilerinin yüksek olması, sosyal desteğin ve iş özerkliğinin az olması bununla birlikte yüksek iş stresinin iş-aile çatışmasını artırdığını ifade etmektedir. Otel sektöründeki bu çalışma şartlarının iş-aile yaşamı üzerindeki etkileri cinsiyete göre de farklılaşabilmektedir. Özellikle kadınlar toplumsal cinsiyet kimliğine bağlı olarak erkeklerden daha fazla iş-aile çatışması yaşayabilmektedir (Dökmen, 2009; Powell ve Greenhaus, 2010).

Bu çalışmanın amacı otel çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışı algılarının iş-aile çatışması üzerindeki etkisi ve bu etkinin cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesidir. Yapılan çalışmalar, otel çalışanlarının çalışma şartlarından dolayı iş-aile çatışması yaşadığını (Netemeyer, Maxham ve Pullig, 2005), cinsiyetin iş-aile çatışmasını etkilediğini (Padavic, Ely ve Reid, 2020; Powell ve Greenhaus, 2010; Zhao, Zhang ve Foley, 2019) göstermektedir. İş-aile çatışması çalışanların örgütsel bağlılığında azalma, iş performansında düşüş, işten ayrılma niyeti ve devamsızlık oranlarında artış gibi olumsuz örgütsel sonuçlara neden olabilirken, yaşam

tatmininde azalma ve strese artışa neden olarak fiziksel ve ruhsal sağlık problemlerine neden olabilmektedir (Eby vd., 2005; Karatepe ve Bekteshi, 2008). İş-aile çatışmasının bireysel ve örgütsel bu sonuçları nedeniyle yöneticiler açısından, otel çalışanlarına yönelik zorunlu ekstra rol davranışı algısının iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin tespit edilmesinin önemli olduğu değerlendirilmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması bireyin iş gereklerini yerine getirmesinin, aile yaşamını olumsuz olarak etkilemesi olarak ifade edilebilir. Otel sektöründeki uzun çalışma saatleri, çalışanlardan işe yönelik yüksek beklentiler, yüksek çalışan devir oranı, iş güvenliği gibi faktörler iş stresi yaratmakta ve bu stres iş-aile çatışmasına neden olmaktadır (Greenhaus ve Allen, 2011). Bozulan iş-aile dengesi çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz etkileyerek, yaşam ve işten duyulan doyumunu azaltarak bireyin yaşam kalitesini azaltabilmektedir (Guest, 2002). İş-aile dengesi sağlandığında ise bireyin yaşam kalitesi artmakta ve örgütsel bağlılık, performans ve verimlilik artışı gibi olumlu yansımaları olmaktadır (Eby vd., 2005). İş-aile çatışmasının bireysel ve örgütsel sonuçlarının öneminden dolayı araştırmacılar tarafından teorik temelleri incelenmiştir. İş-aile çatışmasının kavramını açıklamak için geliştirilen teorilerden biri de yayılma (spillover) teorisidir (Roehling, Moen ve Batt, 2003). Bu teoriye göre iş ve aile alanları arasında etkileşim söz konusudur. İş-aile ve aile-iş alanlarının çift yönlü olarak birbirini etkilediği ifade edilmektedir. Westman (2013) bu yayılmanın aile üyeleri üzerinde de olumsuz etkisi olduğunu (crossover) ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile iş yaşamından aile yaşamına yayılma diğer aile bireyleri veya grup üyeleri üzerinde de etkili olabilmektedir. İş alanındaki duygu, değer, tutum ve davranışların aile yaşamına yayılması ya da aile yaşamından bunları iş yaşamına yayılması söz konusu olabilmektedir.

İş yaşamından negatif duygu, tutum ve davranışların aile yaşamına yayılması, iş-aile çatışmasına neden olabilmektedir. Alanlar arasında her zaman olumsuz yayılma olmamakta, bir alandaki olumlu duygu, tutum ve davranışlar diğer alana yansiyarak diğer alanı güçlendirmesi de mümkün olabilmektedir (Greenhaus ve Powell, 2006). Otel çalışanlarının çalışma saatlerinin uzun ve değişken olması, kariyer gelişim fırsatlarının azlığı, yönetsel desteğin az olması gibi nedenlerle yoğun stresli bir meslekte olmaları (Karatepe ve Zargar Tizabi, 2011) onların iş-aile çatışması yaşamasına neden olabilmektedir (Greenhaus ve Allen, 2011).

Zorunlu Vatandaşlık Davranışı

Çalışanların resmi rol gerekliliklerinin dışında gönüllü olarak ekstra rol davranışı göstermeleri örgütsel vatandaşlık davranışı olarak isimlendirilmektedir. Gönüllü olması ve örgütün resmi ödül sistemi tarafından açıkça belirlenmeyen davranışları içermesiyle diğer örgütsel davranışlardan ayrılmaktadır (Organ, 1988). Örgütsel vatandaşlık davranışı, diğer çalışma arkadaşları ve yöneticiler tarafından faydaları nedeniyle beklenen ve istenen bir davranıştır. Bazı çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışını kariyer hedefleri gerçekleştirmek, terfi almak, daha rahat çalışma saatlerinde görev almak ve örgütsel ödülleri elde etmek gibi amaçlara ulaşmak amacıyla stratejik bir araç gibi kullanabilmektedir. Yöneticiler ise örgütsel hedeflere olan katkısı, maliyetlere olan etkisi nedeniyle çalışanlardan ekstra rol göstermelerini bekleyebilmektedir. Diğer çalışma arkadaşlarının işleri konusunda yardım talepleri ve yönetici beklentileri, çalışma

arkadaşlarının stratejik bir araç olarak kullanması gibi nedenlerle çalışanlar ekstra rol davranışı sergilemeleri konusunda baskı hissedebilmekte ve ekstra rol davranışları zaman içinde zorunlu olabilmektedir (Vigoda-Gadot 2006, 2007).

İş güvencesi düşük olan otel işletmelerinde (Cheng ve Brown, 1998) özellikle talebin yoğun olarak yaşandığı dönemlerde ücretsiz fazla mesai ve görev tanımı dışında iş talepleri gelmesi durumunda çalışanlar işini kaybetmeme kaygısı nedeniyle zorunlu olarak bu talepleri kabul etmek durumunda kalabilmektedir. Dolayısıyla yöneticiler ve çalışma arkadaşlarından gelen zorunlu vatandaşlık istekleri çalışanların işte geçirdikleri zamanın artmasına, mevcut fiziksel ve psikolojik kaynaklarını işinde harcamasına neden olmakta, ailesi için ayıracağı kaynakları azalmaktadır (Bakker, Demerouti ve Dollard, 2008; Pan ve Yeh, 2019). Ayrıca işinde yaşadığı yoğun stres nedeniyle oluşan olumsuz duygu, tutum ve davranışlar aile hayatına taşarak iş-aile çatışmasına neden olabilmektedir (Karatepe ve Bekteshi 2008; Karatepe, Yorgancı ve Haktanir, 2009; Netemeyer vd., 2005). Buraya kadar yapılan teorik açıklamalar ve yapılan çalışmalardan yola çıkarak araştırmannın bir numaralı hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H1: Zorunlu vatandaşlık davranış algısı iş-aile çatışmasını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ile İş-Aile Çatışması İlişkisinde Cinsiyetin Rolü

Biyolojik olarak cinsiyet kavramı ile toplumsal olarak cinsiyet kavramları farklılaşmaktadır. Biyolojik temele dayanarak kadın ve erkek olarak ayrılan cinsiyet, toplumsal anlamda kadın ve erkek arasındaki tutumsal ve davranışsal farklılıkların açıklanmasında biyolojik farklılıkların yanında, bilişsel gelişim, öğrenme, kültür ve toplumsal yaşam koşulları gibi diğer unsurlarında dikkate alınması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Toplumsal cinsiyet denilince akla toplumun erkek ve kadınlardan cinsiyet rollerine uygun davranışlar beklemesi gelebilir. Toplumsal bağlamda kadınlara, biyolojik özelliklerinin de katkısıyla çocuk bakımı, yetiştirilmesi, bunun yanında temizlik ve yemek gibi ev işlerinin görülmesi rolleri atfedilmişken, erkeklere evin geçindirilmesi, dışarıda para kazanılması ve aile güvenliğinin sağlanması gibi roller atfedilmiştir. Bu roller çerçevesinde cinsiyetlere yönelik toplumsal kalıp düşünceler oluşmuştur. Kadının iş yaşamına erkeklere göre sonradan dahil olması ve toplumsal kalıp yargılar nedeniyle iş yaşamında erkeklerle aynı çalışma koşullarına sahip olsa da toplumsal anlamda aile yaşamında erkeklere göre daha fazla beklentilerin olması kadınların erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşamasına neden olabilmektedir (Dökmen, 2009; Powell ve Greenhaus, 2010). Ülkemizde yapılan araştırmalar bu durumu genel olarak doğrulayıcı nitelikte olup kadın ve erkek arasındaki eşitsizliği vurgular niteliktedir. Akın Acuner (2019) kamu sektöründe yaptığı çalışmada kadınların kariyer geliştirme sorunlarının olduğunu ifade etmiş, Yalçın ve diğerleri ise (2019) Güneydoğu Anadolu Bölgesi dışındaki tüm bölgelerde kadınların erkeklere göre daha az ücret aldığını tespit etmiştir.

Duxbury ve Higgins (1991) ve Eby ve arkadaşları (2005) cinsiyetin iş-aile çatışması üzerindeki etkileri konusunda uluslararası alan yazınında farklı sonuçların olduğunu ifade etmektedir. Yapılan çalışmalarda kadınların erkeklerden daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı, bazı çalışmalarda ise erkeklerin kadınlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı, bazı çalışmalarda ise aralarında anlamlı bir fark bulunmadığı ifade edilmektedir. Ulusal alan yazınında da benzer bir durum söz konusudur. Özkan (2019) örneklemini akademisyenlerin oluşturduğu çalışmada kadınların erkeklerden daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını, Çopur (2010) 365'i erkek, 260'ı kadın toplam 625 kişi üzerinde yaptığı çalışmada kadınların erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını ifade etmektedir. Kahraman ve Çelik (2018) ise yine örneklemini

akademisyenler olan çalışmada kadınlarla erkekler arasında iş-aile çatışması açısından anlamlı bir fark tespit etmemiştir. Toplumsal cinsiyet kimliği ve daha önceki yapılan çalışmalar çerçevesinde bu çalışmada zorunlu vatandaşlık davranışı algısının iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde kadın otel çalışanlar ile erkek otel çalışanlar arasında bir farklılık olup olmadığı incelenmektedir. Bu kapsamda araştırmanın iki hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H2: Zorunlu vatandaşlık davranışı ile iş-aile çatışması arasındaki pozitif ilişki, kadınlarda daha güçlüdür.

Sonuç olarak zorunlu vatandaşlık davranışını, çalışanların iş yaşamında gösterecekleri enerjinin artmasına neden olurken, aile yaşamında kullanacakları psikolojik ve fiziksel kaynakların (zaman ve enerji gibi) azalmasına neden olarak iş-aile çatışması yaşamasına neden olabilecektir. Ayrıca toplumsal cinsiyet kapsamında kadınların aile yaşamında erkeklere göre daha fazla rollerinin olması nedeniyle yaşayacakları çatışmanın daha fazla olacağı değerlendirilmektedir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında örneklem, veri toplama yöntemi ve yapılan analizler ve ulaşılan bulgular hakkında bilgi verilecektir.

YÖNTEM

Örneklem

Çalışma zorunlu vatandaşlık davranışı ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi mevcut kuramlar ve çalışmalar kapsamında test etmek üzere tasarlanmış açıklayıcı (explanatory) bir çalışmadır. Bu nedenle araştırma kapsamındaki değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla kesitsel olarak kolayda örneklem yöntemiyle veriler toplanmıştır. Araştırmanın verileri, Antalya Belek bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otel çalışanlarından toplanmıştır. Veriler 2019 yılı temmuz ayında üç gün boyunca araştırmacı tarafından anketlerin dağıtılması ve geri toplanması şeklinde elde edilmiştir. Beş yüzün üzerinde lüks yatak kapasitesi olan otelde 600'ün üzerinde çalışan bulunmaktadır. Otel çalışanlarına çalışma değişkenlerine ait ifade ve demografik bilgilerin yer aldığı toplam 400 anket formu dağıtılmıştır. Dağıtılan 400 anketin 263'ü geri toplanabilmiştir. Anketlerin geri dönüş oranı yaklaşık %66'dır. Toplanan anketlerden çok sayıda ifadenin boş bırakılması, belli bir desen şeklinde doldurulması (beşli Likert ölçeğe tamamına "katılıyorum" ya da belli bir düzende ifadelere cevap verilmesi) nedeniyle 36 anket formu analiz dışı bırakılmıştır.

Demografik bilgiler kapsamında çalışanların cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, yaş ve eğitim bilgileri sorulmuştur. Buna göre katılımcıların %57,7'si kadın, %42,3'ü kişi erkektir. Medeni durumuna göre %65,2'si bekar, %34,8'i evlidir. Çalışma süresi ise 1 ile 22 yıl arasında değişmekte olup ortalaması 7.48'dir (s.s.=5,72). Katılımcıların %28,6'si 18-25 yaş aralığında, %26,9'u 25-31 yaş aralığında, %41'i 32-38 yaş aralığında ve %3,5'i 39 ve üstü yaş aralığındadır. Eğitim durumu ise %52'si ilk ve/veya ortaokul, %34,8'i lise, %13,2'si lisans mezunudur.

Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada kullanılan değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler ve korelasyon değerleri Tablo 1'de sunulmuştur. Sonuçlara göre araştırmanın değişkenleri arasında yüksek seviyede anlamlı pozitif korelasyon bulunmaktadır ($r=0,636$, $p=0,000$). Zorunlu vatandaşlık davranış algısının ve iş-aile çatışması algılarının ortalamalarının orta seviyeye yakın olduğu görülmektedir. Ayrıca demografik değişkenlerden cinsiyet (1=kadın, 2=erkek), yaş, eğitim ve çalışma süresinin zorunlu

vatandaşlık davranışı ile negatif zayıf anlamlı ilişkisi olduğu tespit edilmiştir (sırasıyla $r=-0,193$, $p=0,00$; $r=-0,343$, $p=0,00$; $r=-0,246$, $p=0,00$; $r=-0,356$, $p=0,00$). Bağımlı değişken olan iş-aile çatışması ile demografik değişkenlerden yaş ve eğitim durumunun negatif zayıf ve anlamlı bir ilişkisi vardır (sırasıyla $r=-0,269$, $p=0,00$; $r=-0,242$, $p=0,00$).

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon (N=227)

Değişkenler	Ort.	St.H.	1
1- Zorunlu vatandaşlık davranışı (ZVD)	2,92	1,13	
2- İş-aile çatışması	2,86	1,09	0,636**

** $p>0,01$

Ölçüm Araçları

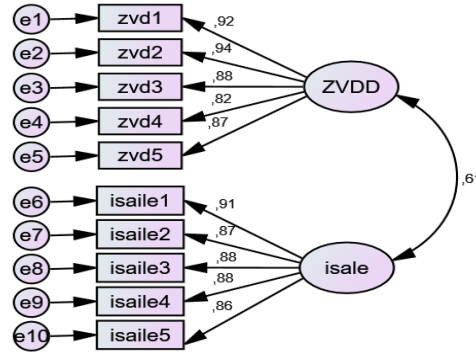
Araştırmanın değişkenlerine ait veriler, daha önce ulusal ve uluslararası çalışmalarda kullanılmış olan zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeği ve iş-aile çatışması ölçeği ile toplanmıştır. Zorunlu vatandaşlık davranışını ölçmek amacıyla Vigoda-Gadot (2007) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin beş ifadeden oluşan tek boyutlu bir yapısı vardır. “Kendimi isteksiz hissetsem de diğer çalışanlara işlerinde yardımcı olmam konusunda benden bir beklenti olduğunu hissediyorum.” ve “Otel yöneticileri, çalışanlara resmi görevlerinin ötesinde ekstra faaliyetlerde bulunmaları için baskı uygular.” şeklinde ifadeler bulunmaktadır. Ölçeğin güvenilirliği bu çalışma için 0,947’dir (Cronbach Alpha). İş-aile çatışmasını ölçmek için Netemeyer ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilen beş ifadeden ve tek boyuttan oluşan iş-aile çatışması ölçeği kullanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeğinde “İşteki sorumluluklarım, aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.” ve “İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.” şeklinde ifadeler bulunmaktadır. Ölçeğin güvenilirliği bu çalışma için 0,941 olarak hesaplanmıştır (Cronbach Alpha). Ölçekler beşli Likert (1=Hiçbir zaman, 5=Her zaman) şeklindedir ve ölçekte alınan yüksek skorlar zorunlu vatandaşlık davranışı algısını ve iş-aile çatışmasını göstermektedir.

Ölçüm Modeli

Ölçüm araçlarının geçerlilik ve güvenilirlikleri AMOS 23.0 programında doğrulayıcı faktör analizi yapılarak incelenmiştir. Analizlere başlamadan önce verilerin analize uygunluğu kapsamında, verilerin normal dağılım gösterip göstermediği basıklık ve çarpıklık değerleri incelenerek kontrol edilmiştir. SPSS 23.0 programı ile yapılan analizde araştırmanın medeni durum ve cinsiyet haricindeki tüm değişkenler için basıklık ve çarpıklık değerleri sırasıyla -0,241 ile -1,232 ve 0,094 ile 0,87 arasında değişmektedir. Sposito ve arkadaşları (1983) bu değerlerin 3,3’ün altında olduğu sürece normallik varsayımının sağlanmış olduğunu ifade etmektedir.

Doğrulayıcı faktör analizini gerçekleştirebilmek için öncelikle ölçüm modelinin geçerliliği ve güvenilirliğinin kontrol edilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda bileşim, ayrışım geçerlilikleri ve güvenilirlik değerleri incelenmiştir. Bileşim geçerliliği, gizil değişkenin gözlenen değişkenlerle ne derecede ortaya konulabildiği, ayrışım geçerliliği ise bir değişkenin diğer değişkenle farklı yapıları ne derecede başarılı bir şekilde ölçtüğünün göstergesidir. Yapılan analiz neticesinde elde edilen faktör yükleri ve korelasyon değerlerine göre hesaplanan açıklanan ortalama varyans (AOV), bileşik güvenilirlik (BG) ve maksimum paylaşılan varyans (MPV) değerleri ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi için geçerlilik ve güvenilirlik değerlerinin iyi olduğunu göstermektedir.

Zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeği için AOV: 0,77, BG:0,95, iş-aile çatışması ölçeği için ise AOV:0,79, BG:0,95 maksimum paylaşılan varyans ise 0,37'dir. Sonuçlar incelendiğinde her iki ölçeğin de faktör yüklerinin referans değer olan 0,70'ten yüksek ve çok iyi seviyede olduğu; bileşik güvenilirlik değerleri de referans değer olan 0,70'in ve faktör yüklerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Ayrışım geçerliliği kapsamında ise AOV değerleri ile MPV değerleri karşılaştırıldığında, AOV'lerin MPV'lerden çok yüksek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla ölçeklerin farklı yapıları ölçmede başarılı oldukları görülmektedir (Hair vd., 2010).



Şekil 1. Ölçüm modeli faktör yükleri

Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlikleri kontrol edildikten sonra doğrulayıcı faktör analizi kapsamında model uyum değerleri incelenmiştir. Analiz sonucu Tablo 2'de sunulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde ölçüm modelinin (χ^2 : 80,990, sd:34) ileri analizler için yeterli seviyede iyi uyum değerleri olduğu görülmüştür (Hu ve Bentler 1999).

Tablo 2. Ölçüm Modeli Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçüm	Kötü	Referans Değerleri		Analiz Sonucu	Yorum
		Kabul Edilebilir	Mükemmel		
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1	2,382	Mükemmel
CFI	<0.90	<0.95	>0.95	0,979	Mükemmel
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08	0,044	Mükemmel
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06	0,078	Kabul Edilebilir
PClose	<0.01	<0.05	>0.05	0,019	Kabul Edilebilir

ANALİZ ve BULGULAR

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Yapısal modelde grup değişkeni kullanılması durumunda, ölçümün gruplara göre farklılık göstermediği diğer bir ifade ile ölçüm değişmezliğinin test edilmesi gerekmektedir. Ölçüm değişmezliği, gruplar arasında ölçeklerin aynı yapıyı ölçtüğünü göstermektedir.

Ölçüm değişmezliği için Meredith (1993) tarafından önerilen yöntem izlenmiştir. İlk olarak biçimsel değişmezlik (configural invariance) kontrol edilmiştir. Bu çerçevede veri seti kadın ve erkek olarak iki gruba ayrılarak ölçüm modeli her iki grup için kısıtlamaya tabi tutulmadan tahmin edilmeye çalışılarak model uyum değerleri incelenmiştir. Biçimsel değişmezlik analizi

sonucunda oluşan modelin kabul edilebilir RMSEA değeri dışında mükemmel uyum değerlerine sahip olduğu gözlenmiştir (χ^2 : 130,920, sd:68, χ^2 /sd:1,925, CFI:0,972, SMRS:0,068, RMSEA:0,064, PClose:0,080). Biçimsel değişkenliğin sağlanması nedeniyle metrik değişmezlik (metric invariance) analizi yapılmıştır. Bu analizde ölçüm modelinin faktör yükleri her iki modelde sabitlenerek (kısıtlanarak), kısıtlanmamış modelle kısıtlanmış modeli ki-kare değerlerinin serbestlik derecelerine olan oran farklarındaki değişimin anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Analiz sonucunda kısıtlanmış modelle kısıtlanmamış model ki-kare farkının anlamlı olmadığı, dolayısıyla metrik değişmezlik olduğu tespit edilmiştir (Kısıtlı model χ^2 : 130,920, sd:68; kısıtlanmamış model χ^2 : 144,724, sd:78; fark:13,804 p:0,182). Ölçek değişmezliği (scalar invariance) ise her iki grup için regresyon sabitinin değişmediği hipotezi test edilmiştir. Test sonucunda ölçek değişmezliğinin olduğu görülmüştür (χ^2 : 29,266, sd:21, p:0,083, Δ NFI1:0,013, Δ NFI2:0,013). Son olarak katı değişmezliğin (strict invariance) kontrolü için hata terimlerinin gruplar arasında değişip değişmediğine yönelik hipotez test edilmiştir. Analiz sonucunda katı değişmezliğin olduğu görülmüştür (χ^2 : 40,620, sd:31, p:0,116, Δ NFI1:0,017, Δ NFI2:0,018).

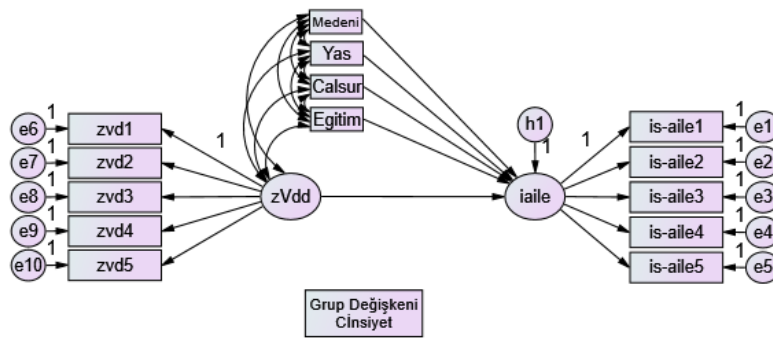
Ölçüm değişmezliğine yönelik yapılan analizlerde sırasıyla biçimsel, metrik, ölçek ve katı değişmezlik şartları sağlanarak katı ölçme değişmezliğinin olduğu tespit edilmiştir. Böylelikle bir sonraki analiz aşaması olan nedensel modelin analizine geçilebilmiştir.

Hipotez testine geçmeden önce yapısal modelin geçerliliği için modelin uyum değerleri incelenmiştir. Buna göre Şekil 2’de oluşturulan modelin uyum değerleri Tablo 3’te sunulmuştur. Değerler incelendiğinde hipotez testi için oluşturulan nedensel modelin uyum değerlerinin (χ^2 : 191,396, sd:100), kabul edilebilir RMSEA değeri dışında, mükemmel olduğu görülmüştür.

Tablo 3. Yapısal Modelin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçüm	Referans Değerleri			Analiz Sonucu	Yorum
	Kötü	Kabul Edilebilir	Mükemmel		
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1	1,914	Mükemmel
CFI	<0.90	<0.95	>0.95	0,961	Mükemmel
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08	0,063	Mükemmel
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06	0,064	Kabul Edilebilir
PClose	<0.01	<0.05	>0.05	0,051	Mükemmel

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan yapısal modele, katılımcıların yaşı, çalışma süresi, medeni ve eğitim durumları kontrol değişkeni olarak, cinsiyet ise grup değişkeni olarak dâhil edilmiştir.



Şekil 2. Yapısal Model

Çalışmanın bir numaralı hipotezi olan zorunlu vatandaşlık davranışının iş-aile çatışmasını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği hipotezi test edilmiştir. Analiz sonucu Tablo 4’de sunulmuştur. Sonuçlara göre ilk hipotez kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle otel çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranış algısı, iş-aile çatışmasını anlamlı bir şekilde yordamaktadır. Ayrıca kontrol değişkenlerinden çalışma süresi ve yaş da iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 4. Yapısal Model Analiz Sonuçları

Yol	Standardize Regresyon Katsayısı	Standart Hata	p
İş-aile ← ZVD	0,621	0,064	0,000
İş-aile ← Çalışma süresi	0,281	0,016	0,000
İş-aile ← Eğitim	-0,035	0,094	0,549
İş-aile ← Medeni durum	-0,152	0,146	0,014
İş-aile ← Yaş	-0,237	0,101	0,003

Tablo 5. Cinsiyete Göre Yapısal Model Analiz Sonuçları

Yol	Cinsiyet	Standardize Regresyon Katsayısı	Standart Hata	p
İş-aile ← ZVD	Kadın	0,722	0,087	0,000
İş-aile ← ZVD	Erkek	0,485	0,102	0,000
İş-aile ← Çalışma süresi	Kadın	0,390	0,022	0,000
İş-aile ← Çalışma süresi	Erkek	0,211	0,023	0,115
İş-aile ← Eğitim	Kadın	-0,069	0,122	0,344
İş-aile ← Eğitim	Erkek	0,000	0,145	0,798
İş-aile ← Medeni durum	Kadın	-0,154	0,186	0,005
İş-aile ← Medeni durum	Erkek	-0,121	0,252	0,241
İş-aile ← Yaş	Kadın	-0,266	0,127	0,008
İş-aile ← Yaş	Erkek	-0,246	0,172	0,066

Araştırmanın iki numaralı hipotezi, zorunlu vatandaşlık davranışı ile iş-aile çatışması arasındaki pozitif ilişki, kadınlarda daha güçlü olduğu şeklindedir. Bu hipotezi test etmek amacıyla model erkek ve kadın olmak üzere iki gruba bölünerek yapısal eşitlik analizi yapılmıştır. Analiz sonucu Tablo 5’te sunulmuştur. Sonuçlar kadınların zorunlu vatandaşlık davranış algısının iş-aile çatışması üzerindeki anlamlı etkisinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmanın ikinci hipotezi de kabul edilmiştir. Ayrıca kontrol değişkenlerinin anlamlı etkisi de iki grup için farklılık göstermektedir. Buna göre çalışma süresi, eğitim ve yaşın iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkisi söz konusu değilken, kadınlarda çalışma süresi ve yaşın iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkisi söz konusudur.

SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Otel sektörü emek yoğun bir hizmet sektörüdür (Walker, 2007). Bu sektörde hizmet kalitesi başarının anahtarı olmaktadır (Kotler vd., 2006). Çalışanlar, müşterilerle bire bir ilişki içerisinde olduklarından hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerinde doğrudan etkileri bulunmaktadır. Otel çalışanlarının hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerindeki önemi

çalışanlar üzerinde stres yaratmaktadır (Ross, 1995). Çalışanların örgütün başarısı konusundaki belirleyici özelliği, yönetsel ve örgütsel beklentileri artırmakta, ayrıca sektördeki düşük ücret, uzun ve vardiyalı çalışma süreleri, belirsiz iş tanımları, karar verme yetkisinin az olması ve iş güvencesinin az olması gibi unsurlar çalışanlar üzerinde strese neden olabilmektedir (Karatepe ve Zargar Tizabi, 2011). Bu kapsamda araştırmanın amacı otel çalışanlarının çalışma arkadaşları ve yöneticileri tarafından ekstra rol davranışı göstermesine yönelik bir zorunluluk algılamasının iş-aile çatışması üzerindeki etkisini incelemek olarak belirlenmiştir.

Yapılan tanımlayıcı analizler sonucunda, örneklem kapsamındaki otel çalışanlarının genel olarak orta seviyede zorunlu vatandaşlık davranışı gösterdikleri ve orta seviyede iş-aile çatışması yaşadıkları algısı mevcuttur. Demografik değişkenlerin araştırmanın bağımsız değişkeniyle olan korelasyonu incelendiğinde, örneklemdeki katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim ve çalışma süreleriyle negatif zayıf ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre katılımcının cinsiyeti erkek olduğunda kadınlara göre daha az zorunlu vatandaşlık davranışı algıladığı, ayrıca yaşı, eğitim seviyesi ve çalışma süresi arttığında da zorunlu vatandaşlık davranışı algısının azaldığı ifade edilebilir. Erkeklerin kadınlara göre daha az zorunlu vatandaşlık davranış algısının olması toplumsal cinsiyet kavramı ile açıklanabilir. Erkeklerin toplumsal olarak rolleri arasında evi geçindirmek, ailenin güvenliğini sağlamak gibi davranışlar beklendiğinden (Dökmen, 2009) koşullar ne olursa olsun bundan vazgeçmeden bu rol gerekliliklerini yerine getirmeye çalışırken, yönetici ya da arkadaşlarından gelen ekstra rol beklentilerini, görevi olarak görerek kadınlara göre daha az zorunlu vatandaşlık davranışı algısı olduğu değerlendirilmektedir. Çalışanların yaşı, eğitim süresi ve çalışma süresinin ise artmasıyla zorunlu vatandaşlık davranışı algısının azalması ise kültürel değerlerle açıklanabilir. Yaşı büyük, eğitim seviyesi yüksek ve tecrübeli çalışanlar genelde bir işyerinde yeni çalışanlara göre daha kıdemlidir. Gençlere ve tecrübesiz çalışanlara göre daha fazla saygı görebilirler. Genel olarak değerlendirildiğinde “çayda dem, askerlikte kıdem” sözü aslında toplumsal olarak kıdemlilerin ve yaşı büyük olanların toplumdaki statüsünü ifade etmektedir. Çalışanlardan ekstra rol davranışı istenecekse genelde kıdemsiz, yaşı küçük ve daha az eğitilmiş çalışanlar tercih edilebilmektedir. Bu nedenle yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında zayıf da olsa anlamlı negatif ilişki olduğu değerlendirilmektedir. Benzer şekilde katılımcıların yaş ve eğitim seviyesiyle iş-aile çatışması algısı arasında da zayıf negatif bir ilişki söz konusudur. Yaş ve eğitim seviyesi arttıkça bireyler daha az iş-aile çatışması algılamaktadır. Bunun sebebi olarak bireyin yaşı arttıkça, işte kıdem kazanırken aile rollerinin de azalması (çocukların büyümesi, evden ayrılması vb.) şeklinde değerlendirilmektedir. Eğitim seviyesinin artmasıyla da iş-aile arasında denge sağlayıcı unsurları yönetme becerisinin (etkin zaman yönetimi becerisi, psikolojik güçlenme, sosyal ve örgütsel destek bulma vb.) artabileceği, dolayısıyla daha az iş-aile çatışması yaşanabileceği değerlendirilmektedir.

İş-aile çatışması bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığı, yaşam tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı gibi değişkenler üzerinde etkili olan bir değişkendir. Bu nedenle öncüllerinin anlaşılması yöneticiler açısından önemlidir. İş-aile çatışması yazını incelendiğinde doğrudan bu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Araştırmanın ilk hipotezi zorunlu vatandaşlık davranışının iş-aile çatışmasını artıracak şekilde dir. Yapılan analiz sonucunda araştırma hipotezi doğrulanmıştır. Diğer bir ifadeyle örneklemdeki çalışanların zorunlu vatandaşlık davranışı algısı arttığında daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Bunun sebebinin müşteri yoğunluğunun olduğu dönemlerde karşılıksız fazla mesai yapmasının ve görevi olmayan işlere yardımcı olmasının istenmesi gibi ekstra rol davranışı isteklerinin karşılanmaya çalışılması, bireyin aile yaşamı için harcayacağı zaman, psikolojik ve fiziksel dayanıklılık gibi kaynakları da tüketmesi ve böylelikle aile yaşamının gereklerini yerine getirememesi, dolayısıyla iş ile aile gereklerinin yerine

getirilmesinde çatışma yaşamasına neden olduğu şeklinde değerlendirilmektedir. Çalışmanın bulguları iş-aile çatışması yazınına ulusal kültür ve otel çalışanları kapsamında bir katkı sağlamaktadır. Çalışma bulguları teorik çerçeve ve daha önceki çalışma bulguları ile paraleldir. Bu konuda yapılmış çalışmalarda Bolino ve arkadaşları (2010) yaptıkları çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışa yönelik baskıların ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş-aile çatışmasını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermiştir. Liu ve arkadaşları (2017) yaptıkları çalışmada zorunlu vatandaşlık baskısı ve davranışının iş-aile çatışması üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmada zorunlu vatandaşlık baskısı ve davranışının iş-aile çatışmasını artırdığını tespit etmişlerdir.

Araştırmanın ikinci hipotezi zorunlu vatandaşlık davranışının iş-aile çatışması üzerindeki pozitif etkinin kadın çalışanlarda daha güçlü olduğu şeklindedir. Yapılan çoklu grup analiziyle bu hipotez desteklenmiştir. Diğer bir ifadeyle örneklem kapsamındaki otel çalışanlarının kadın olması zorunlu vatandaşlık davranışı algısının pozitif etkisini güçlendirmekte ve kadınlar erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması algılamaktadır. Kadınların erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşamasında toplumsal cinsiyet kapsamında aile rollerindeki erkeklere oranla fazlalıktır. Ailedeki rolü fazla olan kadın bir de iş yerinde zorunlu vatandaşlık davranışı kapsamında ekstra rol davranışlarıyla iş talepleri arttığında iki alanın gerekleri arasında yaşadığı çatışmada artmaktadır şeklinde değerlendirilmektedir. Çalışma bulguları benzer araştırma bulguları paraleldir. Özkan (2019) ve Çopur (2010) akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmada kadın akademisyenlerin erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını tespit etmiştir. Kahraman ve Çelik (2018) ise yaptıkları çalışmada iş-aile çatışması açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığını fakat aile yükü açısından anlamlı farklılık tespit ederek, kadınların erkeklere göre daha fazla aile yükü olduğunu ifade etmiştir.

Araştırma bulguları uygulayıcılar açısından değerlendirildiğinde, örgütsel performansa doğrudan katkısı birçok çalışmayla ortaya konmuş örgütsel vatandaşlık davranışının (Ilies, Nahrgang ve Morgeson, 2007; Organ, 1988; Rauf 2016; Scott, Craven ve Green, 2006) artması amacıyla yapılan uygulamaların dikkatli yapılması gerektiğini göstermektedir. Eğer bu uygulamalar çalışanlar tarafından zorunlu olarak algılanırsa olumsuz örgütsel sonuçlara neden olabilmektedir (Bolino vd., 2013; Bolino ve Turnley, 2005; Gürsoy ve Köksal, 2018; He vd., 2019; Köksal ve Gürsoy, 2020; Peng ve Zhao, 2012; Vigoda-Gadot, 2007; Zhao, Peng ve Chen, 2014). Bu olumsuz sonuçlardan biri de iş-aile çatışmasıdır. İş-aile çatışması, iş tatmini, işten ayrılma niyeti (Pan ve Yeh, 2019), tükenmişlik (Macit, 2019) performans ve yaşam tatmini (Karatepe ve Bektेशi, 2008) gibi çalışan tutum ve davranışlarını etkileyen önemli bir değişkendir. Çalışanın doğrudan müşteri tatmini, hizmet kalitesi ve örgütsel performans üzerinde etkili olduğu otel işletmelerinde çalışanların memnuniyeti, motivasyonu ve iş tatmini hem yüksek iş gücü devir oranının düşürülmesi hem de müşteri memnuniyeti açısından önemlidir. Bu kapsamda çalışanlar için gerekli eğitim verilip, güçlendirilerek, iş üzerinde kontrol yetkisi tanınması, esnek çalışma planlarının yapılabilmesi, örgütsel ve sosyal destekler sağlanması, bir yandan ekstra rol davranışına gönüllü katılımını sağlarken diğer taraftan çalışanların iş-aile çatışmasıyla mücadele etmesine katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Akın Acuner, Ş. (2019). Kadın Çalışanların Kariyer Geliştirme Sürecinde Karşılaştıkları Sorunlar. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 23, 35-52. <https://doi.org/10.18092/ulikidince.456582>

Bakker, A. B., Demerouti, E. and Dollard, M. F. (2008). How Job Demands Affect Partners'

- Experience Of Exhaustion: Integrating Work-Family Conflict and Crossover Theory. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 901–911. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.4.901>
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H. and Harvey, J. (2013). Exploring The Dark Side of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 542–559. <https://doi.org/10.1002/job.1847>
- Bolino, M. C. and Turnley, W. H. (2005). The Personal Costs Of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740–748. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.740>
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstrap, J. B. and Suazo, M. M. (2010). Citizenship Under Pressure: What's A "Good Soldier" to Do? *Journal of Organizational Behavior*, 31(6), 835–855. <https://doi.org/10.1002/job.635>
- Cheng, A. and Brown, A. (1998). HRM Strategies and Labour Turnover in The Hotel Industry: A Comparative Study of Australia and Singapore. *The International Journal of Human Resource Management*, 9(1), 136–154. <https://doi.org/10.1080/095851998341233>
- Çopur, Z. (2010). Work-Family Conflict: University Employees in Ankara. *University E-Journal of Sociological Studies*, 1–31. <http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/zeynepcopurson.pdf>
- Dökmen, Z. Y. (2009). *Toplumsal Cinsiyet: Sosyal Psikolojik Açıklamalar* (6. baskı). Remzi Kitabevi.
- Duxbury, L. E. and Higgins, C. A. (1991). Gender Differences in Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60–74. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.1.60>
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C. and Brinley, A. (2005). Work and Family Research in IO/OB: Content Analysis and Review of The Literature (1980–2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66(1), 124–197. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2003.11.003>
- Ghobadian, A., Speller, S. and Jones, M. (1994). Service Quality Concepts and Models. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 11(9), 43–66. <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>
- Greenhaus, J. H. and Allen, T. D. (2011). Work-Family Balance: A Review and Extension of The Literature. (Editors) Quick, J. C. and Tetrick, L. E.: In *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed.). (ss. 165–183). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1680/udap.2010.163>
- Greenhaus, J. H. and Powell, G. N. (2006). When Work and Family Are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 77–92. <https://doi.org/10.2307/20159186>
- Guest, D. E. (2002). Perspectives on The Study of Work-Life Balance. *Social Science Information*, 41(2), 255–279. <https://doi.org/10.1177/0539018402041002005>
- Gürsoy, A. ve Köksal, K. (2018). Psikolojik Sözleşme İhlali Algısının Oluşmasında Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Etkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Düzenleyici Rolü. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 53(3), 1034–1043. <https://doi.org/10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.18.11.1020>
- Hair, J., Black, W., Babin, B. and Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7. Ed.). Pearson Prentice Hall.
- He, P., Peng, Z., Zhao, H. and Estay, C. (2019). How and When Compulsory Citizenship Behavior Leads to Employee Silence: A Moderated Mediation Model Based on Moral Disengagement and Supervisor-Subordinate Guanxi Views. *Journal of Business Ethics*, 155(1), 259–274. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3550-2>

- Hu, L. and Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Ilies, R., Nahrgang, J. D. and Morgeson, F. P. (2007). Leader-Member Exchange and Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 269–277. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.269>
- Kahraman, U. and Celik, K. (2018). The Relationship Between Workload Perceptions and Work and Family Conflicts of Academicians. *Journal of Higher Education and Science*, 8(1), 95. <https://doi.org/10.5961/jhes.2018.251>
- Karatepe, O. M. and Bekteshi, L. (2008). Antecedents and Outcomes of Work-Family Facilitation and Family-Work Facilitation Among Frontline Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 517–528. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.09.004>
- Karatepe, O. M., Yorganci, I. and Haktanir, M. (2009). Outcomes of Customer Verbal Aggression Among Hotel Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(6), 713–733. <https://doi.org/10.1108/09596110910975972>
- Karatepe, O. M. and Zargar Tizabi, L. (2011). Work-Related Depression in The Hotel Industry: A Study in The United Arab Emirates. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 608–623. <https://doi.org/10.1108/095961111111143368>
- Köksal, K. and Gürsoy, A. (2020). Compulsory Citizenship Behavior and Organizational Commitment. (Editör) Baykal, E.: In *Handbook of Research on Positive Organizational Behavior for Improved Workplace Performance* (ss. 162–178). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-0058-3.ch010>
- Kotler, P., Bowen, J. T. and Makens, J. C. (2006). *Marketing For Hospitality and Tourism* (4. Ed.). Pearson Education.
- Liu, Y., Zhao, H. and Sheard, G. (2017). Organizational Citizenship Pressure, Compulsory Citizenship Behavior, and Work–Family Conflict. *Social Behavior and Personality*, 45(99), 695–704. <https://doi.org/https://doi.org/10.2224/sbp.6064>
- Macit, M. (2019). Avukatlarda İşkoliklik, İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik Üzerine Bir Alan Çalışması. *Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(1), 35–65.
- Meredith, W. (1993). Measurement Invariance, Factor Analysis and Factorial Invariance. *Psychometrika*, 58(4), 525–543. <https://doi.org/10.1007/BF02294825>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. and McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Netemeyer, R. G., Maxham, J. G. and Pullig, C. (2005). Conflicts in The Work–Family Interface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent. *Journal of Marketing*, 69(2), 130–143. <https://doi.org/10.1509/jmkg.69.2.130.60758>
- Organ, D. W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. İçinde *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Özkan, Ç. (2019). İş-aile ve Aile-İş Çatışması: Üniversite Personeli Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(1), 574–596. <https://doi.org/10.21325/jotags.2019.379>
- Padavic, I., Ely, R. J. and Reid, E. M. (2020). Explaining The Persistence of Gender Inequality: The

- Work–Family Narrative as a Social Defense Against The 24/7 Work Culture. *Administrative Science Quarterly*, 65(1), 61–111. <https://doi.org/10.1177/0001839219832310>
- Pan, S.-Y. and Yeh, Y. J. (2019). The Crossover Effect of Work–Family Conflict Among Hotel Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 812–829. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2017-0742>
- Peng, Z. and Zhao, H. (2012). Does Organization Citizenship Behavior Really Benefit The Organization ? Study on The Compulsory Citizenship. *Nankai Business Review International*, 3(1), 75–92. <https://doi.org/10.1108/20408741211201935>
- Powell, G. N. and Greenhaus, J. H. (2010). Sex, Gender, and The Work-to-Family Interface: Exploring Negative and Positive Interdependencies. *Academy of Management Journal*, 53(3), 513–534. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.51468647>
- Rauf, F. H. A. (2016). Two Sides of The Same Coin: Harmful or Helpful? A Critical Review of The Consequences of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management Review*, 4(2), 60–77.
- Roehling, P. V, Moen, P. and Batt, R. (2003). Spillover, (Editor) Moen P.: In *It's about Time* (ss. 101–121). Cornell University Press. <http://doi.org/10.7591/j.ctv3s8s4j.11>
- Roopalekha Jathanna, P. N., Latha, K. S. and Prabhu, S. (2012). Occupational Stress and Coping Among Nurses in a Super Specialty Hospital. *Journal of Health Management*, 14(4), 467–479. <https://doi.org/10.1177/0972063412468977>
- Ross, G. F. (1995). Work Stress and Personality Measures Among Hospitality Industry Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(6), 9–13. <https://doi.org/10.1108/09596119510095334>
- Scott, J., Craven, A. E. and Green, C. (2006). A Meta-Analysis of Organizational Citizenship Behavior and Leader-Member Exchange. *Journal of Business and Economics Research*, 4(11), 19–36.
- Singh, J. (2000). Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations. *Journal of Marketing*, 64(2), 15–34. <https://doi.org/10.1509/jmkg.64.2.15.17998>
- Sposito, V. A., Hand, M. L. and Skarpness, B. (1983). On The Efficiency of Using The Sample Kurtosis in Selecting Optimal Ip Estimators. *Communications in Statistics - Simulation and Computation*, 12(3), 265–272. <https://doi.org/10.1080/03610918308812318>
- TÜİK. (2018). *Türkiye İstatistik Kurumu*. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1037 [Erişim Tarihi: 12.02.2020].
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory Citizenship Behavior: Theorizing Some Dark Sides of The Good Soldier Syndrome in Organizations. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 36(1), 77–93. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2006.00297.x>
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing The Boundaries of OCB? An Empirical Examination of Compulsory Extra-Role Behavior in The Workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21(3), 377–405. <https://doi.org/10.1007/s10869-006-9034-5>
- Walker, J. R. (2007). *Introduction to Hospitality Management* (7. Ed.). Prentice- Hall.
- Westman, M. (2013). Crossover of Stress and Strain in the Work-Family Context, (Editors) Jones, F., Burke, R. J. and Westman, M., In *Work-Life Balance: A Psychological Perspective* (ss. 289–327). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203536810>
- Yalçın, E. C., Aydemir, M., Başol, O., Aytaç, S. ve Arlı, N. B. (2019). Türkiyede Bölgelere Göre

Cinsiyete Dayalı Ücret Ayrımcılığı. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 21(4), 115-130.*

Zhao, H., Peng, Z. and Chen, H.-K. (2014). Compulsory Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Identification and Perceived Interactional justice. *The Journal of Psychology, 148(2), 177-196.* <https://doi.org/10.1080/00223980.2013.768591>

Zhao, K., Zhang, M. and Foley, S. (2019). Testing Two Mechanisms Linking Work-to-Family Conflict to Individual Consequences: Do Gender and Gender Role Orientation Make a Difference? *International Journal of Human Resource Management, 30(6), 988-1009.* <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1282534>