



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2022, 6(2): 434-445.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1004](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1004)

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Yaratıcılık, İş Motivasyonu ve Sosyal Desteğin Otel Çalışanlarının Performansına Etkisi: Kuzey Kıbrıs Örneği

Dr. Öğr. Üyesi Nafiya GÜDEN, Uluslararası Final Üniversitesi, Turizm ve Mutfak Sanat Yüksekokulu, Girne, KKTC, e-posta: [nafiya.guden@final.edu.tr](mailto:nafiya.guden@final.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3901-3146>

Dr. Öğr. Üyesi Mete Ünal GİRGEN, Uluslararası Final Üniversitesi, Turizm ve Mutfak Sanat Yüksekokulu, Girne, KKTC, e-posta: [mete.girgen@final.edu.tr](mailto:mete.girgen@final.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2709-5639>

Dr. Seden ÖZERDEN, Girne Amerikan Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Girne, KKTC, e-posta: [sedenozerden@gau.edu.tr](mailto:sedenozerden@gau.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2484-9856>

## Öz

Şirketler, çalışanlarının iş motivasyonunu ve iş performansını artırmaya yönelik başarı faktörlerine gereken önemi vermelidir. İş motivasyonu ve mutluluğu, işletmeleri başarıya götüren temel faktörlerdir ve aynı zamanda çalışanların verimliliğini artırmaktadır. Araştırmada yaratıcılık, iş motivasyonu ve sosyal desteğin çalışanların iş performansı üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Kuzey Kıbrıs'ta bulunan 4 adet beş yıldızlı otelden 200 katılımcı oluşturmuştur. Araştırma yöntemi olarak nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama için kullanılan araçlar, katılımcıların cevaplaması için bir anket formatında standartlaştırılmış ölçeklerdir. Çalışmada yaratıcılık, iş motivasyonu ve sosyal desteğin temel etkisi ve bunların iş performansı üzerindeki etkileşim etkisi test edilmiştir. Bulunan ana etkiler yaratıcılık ve iş performansı arasında ( $p=.000$ ); ve iş motivasyonu ve iş performansı ( $p=.005$ ) .05 anlamlılık düzeyindedir. Daha yüksek performans elde etmek için daha fazla iş motivasyonunun gerekli olduğu, düşük yaratıcılık seviyesinin daha yüksek performansa yol açtığı sonucuna varılmıştır. Otellerde yüksek performans elde etmek için yaratıcılığın gerekliliğine ve işverenlerin çalışanlarını motive etmelerinin önemine vurgu yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yaratıcılık, İş Motivasyonu, Sosyal Destek, İş Performansı.

**Makale Gönderme Tarihi:** 23.03.2022

**Makale Kabul Tarihi:** 03.06.2022

## Önerilen Atıf:

Güden, N., Girgen, M. Ü. ve Özerden, S. (2022). Yaratıcılık, İş Motivasyonu ve Sosyal Desteğin Otel Çalışanlarının Performansına Etkisi: Kuzey Kıbrıs Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2): 434-445.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



## Journal of Turkish Tourism Research

2022, 6(2): 434-445.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1004](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1004)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



### RESEARCH PAPER

## The Effect of Job Creativity, Job Motivation and Social Support on Hotel Employee's Performance: Case of Northern Cyprus

Assistant Prof. Dr. Nafiya GÜDEN, Uluslararası Final University, Tourism and Culinary Art School, Girne, TRNC, e-mail: [nafiya.guden@final.edu.tr](mailto:nafiya.guden@final.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3901-3146>

Assistant Prof. Dr. Mete Ünal GİRGEN, Uluslararası Final University, Tourism and Culinary Art School, Girne, TRNC, e-mail: [mete.girgen@final.edu.tr](mailto:mete.girgen@final.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2709-5639>

Dr. Seden ÖZERDEN, Girne Amerikan University, School of Tourism and Hotel Management, Girne, TRNC, e-mail: [sedenozerden@gau.edu.tr](mailto:sedenozerden@gau.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2484-9856>

### Abstract

The companies must give due importance to success factors aimed at increasing the job motivation and job performance of their employees. The job motivation and happiness are the key factors that lead businesses to success. It also increases the productivity of employees. The study examined the effects of ingenuity, job motivation and social support on the job performance of employees. The research sample consisted of 200 participants from 4 five-star hotels in North Cyprus. Quantitative research method was used as the research method. The tools used for data collection are standardized scales in a questionnaire format for participants to answer. In the study, the main effect of creativity, work motivation and social support and their interaction effect on job performance were tested. Main effects found was between ingenuity and job performance ( $p=.000$ ); and job motivation and job performance ( $p=.005$ ) at .05 level of significance. It was concluded that more job motivation was required to gain higher performance, whereas low ingenuity level leads to higher performance. The necessity of creativity in order to achieve high performance in hotels and the importance of employers motivating their employees were emphasized.

**Keywords:** Ingenuity, Job Motivation, Social Support, Job Performance.

**Received:** 23.03.2022

**Accepted:** 03.06.2022

### Suggested Citation:

Güden, N., Girgen, M. Ü. and Özerden, S. (2022). The Effect of Job Creativity, Job Motivation and Social Support on Hotel Employee's Performance: Case of Northern Cyprus, *Journal of Turkish Tourism Research*, 6(2): 434-445.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

## **GİRİŞ**

Bir organizasyonun hedeflerine ulaşmasında hayati öneme sahip olan performansı optimize etmek, yöneticilerin ve işverenlerin, çalışma ortamında çalışanların performansını etkileyebilecek olası faktörler hakkında spekülasyon yapmalarına yol açmıştır (Cankır ve Şahin, 2018). Lencho (2020), iş performansını incelemeye yönelik geleneksel yaklaşımın, bireysel olarak gereken görevi yerine getirme yeteneğine ve görevi gerçekleştirmenin motivasyon düzeyine bağlı olduğunu belirtmiştir. Bu, çalışanların motivasyonunu ve performansını etkileyen olası faktörleri ortaya çıkarmak için uygulanan çok sayıda çalışmanın (Jayaweera, 2015; Mensah vd., 2016; Biri ve Iwu, 2020) temeli olmuştur. Biri ve Iwu (2014), iş motivasyonu ve performansının belki de yönetim literatüründe en çok araştırılan kavramlardan ikisi olmaya devam ettiğini savunmuştur. Motivasyon, çalışanların işlerini etkin bir şekilde yapmalarında çok önemli olarak kabul edilirken (Biri ve Iwu, 2014; Jayaweera, 2015), işte alınan sosyal desteğin boyutu motivasyon düzeyini artırabilir (Yperen ve Hagedoorn, 2003).

Birçok araştırma (Ikon ve Nwoye, 2019; Javadian ve Hosseini, 2020), sosyal destek almanın iş performansındaki iyileşme üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Dış çalışma ortamından kaynaklanan iş motivasyonu ve sosyal desteğin iş performansını etkileyebileceği kadar, birey/çalışan üzerindeki girdi faktörleri de çok daha fazladır. Ija (2020) araştırmasında, insan unsurunun bir bileşeni olarak kişisel yaratıcılığın, bir kuruluştaki performansı geliştirmeye ve hizmet kalitesini iyileştirmeye katkıda bulunduğunu belirtmiştir. Yaratıcılık ile sıklıkla birbirinin yerine kullanılan pratik zeka, uygulama yetkinliği, bireysel zeka (Proyer, 2012) ve diğer öğrenme çıktıları organizasyonların kalitesini belirleyen faktörler arasında (Ijla, 2020) birer bileşen olarak kabul edilmiştir. Hoeyi ve Dzansi'ye (2014) göre, bir kişi belirsizlikle başa çıkmak için kendi becerilerini uygulayabildiğinde ve girdileri uygun bir şekilde birleştirebildiğinde yaratıcılık kendini göstermektedir. İşverenin manipüle edebileceği diğer faktörlere rağmen, çalışanın performansı artırma yönünde rol oynayan en önemli rol kendisine aittir. Bu faktörlerin işletmeler ve çalışanlar için önemini araştırmak için araştırmacılar yaratıcılık, iş motivasyonu ve sosyal desteğin çalışanların performansı üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Bu çalışma, yaratıcılık, iş motivasyonu ve sosyal desteğin iş performansı üzerindeki etkilerini incelemek için yazılmıştır. İş performansının yaratıcılık ve iş motivasyonuna bağlı olduğu birçok araştırmacının ortak görüşüdür. Yaratıcılık ve performans seviyesi doğru orantıda olan iki kavram olarak dikkat çekmektedir. Yaratıcılık seviyesi yüksek olduğunda performans seviyesi de yükselmektedir. İş yerinde çalışanların mutlu bir ortamda çalışmaları, huzurlu olmaları ve iş yerindeki motivasyon seviyeleri onların yaratıcılık düzeylerini artırmaktadır (Adeyeye, 2008; Sledge vd., 2008; Ufuophu-Biri ve Iwu, 2014).

## **LİTERATÜR TARAMASI**

Otel işletmelerinde çalışanların motivasyon faktörlerinin iş performansı ile pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. (Lencho, 2020). Lencho (2020), çalışan güçlendirme faktörlerinin motivasyon faktörlerinden ziyade iş performansını iyileştirdiğini kanıtlamıştır. Ayrıca, Jayaweera (2015) motivasyon ve iş performansı arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğunu bildirmiştir. Gana'daki büyük Altın madeni şirketleri arasında Mensah ve arkadaşlarının (2013) çalışması, çalışanları motive etmenin daha iyi çalışma koşulları için her türlü ajitasyona engel olduğunu ve çalışanların performansını artırdığını doğrular niteliktedir. İşletmelerin bir çalışana sağladığı sosyal destek, onları işletmeye daha bağlı hale getirirken, aidiyet duygularını arttırmaktadır.

Sosyal destek üzerine yapılan araştırmalar, algılanan örgütsel destek ile çalışan performansı arasında anlamlı bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir (Ikon ve Nwoye, 2019). Psikososyal çevre olarak bildirilen sosyal destek faktörleri iş performansı ile pozitif bir ilişki gösterirken, motivasyon ilişkisinin gücünü azaltmaktadır (Jayaweera, 2015). Bu arada Jayaweera (2015) motivasyonun iş performansı ile pozitif bir ilişkisi olduğunu bildirirken, Javadian ve Hosseini (2021), sosyal hizmet uzmanları arasında yaptıkları bir çalışmada, sosyal desteğin bileşenlerinin (aile üyelerinin desteği, arkadaşların desteği ve diğer kişilerin desteği) iş performansı ile zayıf bir korelasyona sahip olduğunu bulmuşlardır. Sosyal desteğin bileşenlerinin iş performansının önemli yordayıcıları olduğu bulunmuştur. Lampel vd., (2014) çalışmaları, örgütsel yaratıcılığı, sınırlı kaynaklar ve yaratıcı problem çözüme kullanarak yapısal kısıtlamalar içinde yenilikçi çözümler üreten bireylerden veya organizasyondan gelen girdiler olarak görmektedir. Bireysel perspektiften bakıldığında, Ijla (2020), Filistin Emeklilik Kurumu çalışanlarını örnekleyen öğrenen organizasyonların boyutlarından biri olarak kişisel yaratıcılığı incelemiş ve kişisel zekanın ve zihinsel modellerin hizmet kalitesi açısından performansı iyileştirdiğini bulmuştur. Proyer'in (2011) yaratıcılığı bir zeka faktörü olarak ele aldığı araştırmasında, zekanın kendi algısı ve psikometrik yaratıcılığın yetişkinlikteki oyunculukla ilişkili olduğunu bulmuştur. Yaratıcılık, iş performansı, iş motivasyonu ve sosyal destek kavramları birçok farklı araştırmacı tarafından farklı şekilde tanımlanmıştır.

Sosyal destek, işyerinin kilit bir unsurudur çünkü çalışanlar arasında ve çalışanlar ile yönetim arasında güçlü bağlantılar gereklidir (Chandra, 2012). Örgütsel yaşamın hemen her alanında sosyal destek esastır. Özellikle yönetimden ve iş arkadaşlarından alınan destek, çalışanların refahı üzerinde faydalı bir etkiye sahiptir; desteklendiğini hisseden çalışanlar daha az streslidir ve çabalarının karşılığını yeterince aldıklarına inanırlar. Sosyal destek, çalışanları motive ederek performanslarını olumlu yönde etkiler (Fischer ve Martinez, 2013).

İş motivasyonu terimi, bir bireyin varlığının hem içinden hem de ötesinden kaynaklanan, işle ilgili davranışı başlatmak ve bu davranışın biçimini, yönünü, yoğunluğunu ve süresini belirleyen bir dizi enerjik güçten oluşur (Pinder, 2008). Birçok araştırmacı, son yıllarda, çalışan iş motivasyonu konusunu çeşitli bakış açılarından tanımlamaya çalışmıştır. Yaşla ilgisi olduğunu öne süren birçok çalışma da mevcuttur. Şirketlerde herhangi bir çalışan, içsel dürtülerini artırmak için teşviklere ihtiyaç duyar. Bu teşvikler onların mutluluk düzeylerini artıracak ve performanslarını olumlu yönde etkileyecektir. İş motivasyonu, 'birinin işinde çaba gösterme arzusu veya istekliliği' olarak da tanımlanabilir. Motive edici faktörler arasında çalışma yaşı, girişimcilik, maaş ve diğer menfaatler, statü ve tanınma arzusu, başarı duygusu, meslektaşlarla ilişkiler ve birinin iş yerinde yararlı veya önemli olduğu duygusu yer alabilir (Boumans vd., 2011; Lazaroiu, 2015; Cizreligulları vd., 2020).

İş performansı, bir dizi iş yapma eylemlerinden oluşur. İş performansı, kısa vadede bir hedefe veya uzun vadede belli stratejik planlamalara ulaşmak için çok önemlidir. Kısa vadedeki başarı ancak tekrar edildiği sürece, uzun vadede başarı gelir. Bunun sağlanması için personel motivasyonu çok önemlidir (Campbell vd., 1990).

İş motivasyonu ve iş performansı arasındaki bağlantı ilk bakışta basit görünebilir - sonuçta, tamamen bireylerin görevlerini ne kadar iyi, etkili, başarılı ve verimli veya başarısız / kötü yaptıklarıyla ilgilidir. Ancak, iş performansının işletmeler üzerindeki etkisi söz konusu olduğunda, çalışanların performans düzeylerini daha ileri götürmek işletmeler için çok önemlidir. Ortalama bir performansın üzerinde çaba gösteren bir çalışan, diğer çalışma arkadaşlarına örnek olmaktadır. Bu tür çalışanlar işyerinde motivasyonu ve verimliliği artırır (Council, 2004). Öte yandan, iş performansı bir dizi şeyden etkilenir. Örneğin, belirli bir kişinin

işini iyi yapabildiği için işletmelere önemli bir değer katması gibi etkiler iş performansını doğrudan etkilemektedir (Jalagat, 2016). Çalışan iş performansı, bir bireyin belirli bir süre boyunca ayrı davranış bölümleri şeklinde işletmeye sağladığı genel beklenen değer olarak tanımlanabilir. Bir çalışanın işini ne kadar iyi yaptığı olarak da tanımlanabilir ve genellikle birçok açıdan değerlendirilebilir (Iqbal vd., 2015). Çalışan performansı genellikle işi tamamlamak için gereken bilgi, yetenek, yeterlilik ve davranışla ölçülür (Pawirosumarto vd., 2017). Keskin (2020) ise becerikliliğin çalışanların iş performansını artırmalarında olumlu bir rol oynadığına, beceriksizliğin ise tam tersi bir rolü olduğu konusuna değinmiştir. Birçok işletme, pazarda sürdürülebilir rekabet avantajı yaratmada önemli bir faktör olduğu için çalışanların iş performansına büyük önem vermektedir (Wen vd., 2019).

Bazı alanlardaki belirli girişimciler, değişim ajanları olarak ortaya çıkmıştır. Belirli bireyler, faaliyet gösterdikleri sosyal ve kurumsal çevreyi dönüştüren organizasyonlar inşa etmişlerdir. Örgütsel yaratıcılık kavramı aynı zamanda kurumsal kısıtlamaların yaratıcı bir şekilde yeniden formüle edilmesi kavramına da atıfta bulunur (Honig vd., 2012). Çoğu birey, mevcut sorunlara çözüm üretmek için mevcut normlar ve sınırlar içinde çalışmak zorundadır. Ancak bazı bireylerin çalışmaları ve kurdukları işletim sistemleri, faaliyet gösterdikleri kurumları değiştirebilir (Honig vd., 2014).

Literatüre dayalı açıklamalarda, yazım tarzının mantığı çok karışık olduğu için ortaya konulan açıklamaların ana fikirlerini anlamak çok kolay değildir. Basit bir yapı çizgisine ihtiyaç vardır; literatüre dayalı açıklamalar önce kavramları açıklar, ikincisi ilişkileri tartışır, son olarak da tüm kavramların önemini açıklar. Araştırmada, çalışanların performansını etkileyen bazı motive edici faktörler bağımlı değişken olarak belirlenip bu faktörlerle çalışmanın bağımsız değişkenleri (yaratıcılık, sosyal destek ve iş motivasyonu) arasındaki ilişki değerlendirilmiştir.

## **ARAŞTIRMA YÖNTEMİ**

Araştırmanın amacı, yaratıcılık, iş motivasyonu ve sosyal desteğin beş yıldızlı otel çalışanlarının iş performansı üzerindeki etkilerini incelemektir. Araştırmanın örneklemini Kuzey Kıbrıs'ta bulunan 4 adet beş yıldızlı otelden 200 katılımcı (10'u eksik veya hatalı doldurulmuş) oluşturmuştur. Çalışmada yaratıcılık, iş motivasyonu ve sosyal desteğin temel etkisi ve bunların iş performansı üzerindeki etkileşim etkisi test edilmiştir. Veri toplama için kullanılan araçlar, katılımcıların cevaplaması için bir anket formatında standartlaştırılmış ölçeklerdir. Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi Girne Amerikan Üniversitesi Etik Kurulu 23.02.2022 tarihi ve 2021-22-Spring-0010 karar/sayı numarası ile alınmıştır.

Bu araştırma, Girne bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı bir otelde konaklayan müşteriler için tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden biri olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu yöntemin seçilmesindeki amaç, en basit ve en sık kullanılan örnekleme yöntemi olması ve en kolay, en hızlı ve en ekonomik şekilde veri toplanmasıdır (Özdemir, 2008; Haşiloğlu vd., 2015). Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırmaya katılan kişilere ilgili demografik sorular yer almaktadır. İkinci bölüm dört gruptan oluşmakta olup, sorular araştırmanın amacına ve konusuna uygun olacak şekilde daha önceki çalışmalardan sentezlenerek yeniden oluşturulmuştur. 5'li Likert tipi (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum veya Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) ile hazırlanmış toplam 12 soru bulunmaktadır. Chaponda (2014) ve Arifin (2015) araştırmanın ana konularını içeren Performans, Motivasyon, İş Memnuniyeti (Yaratıcılık ve Sosyal Destek

dahil) gibi maddelerden oluşan araştırma soruları kullanılmıştır. Çalışmanın verileri, Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versiyon 23 kullanılarak faktöriyel ANOVA istatistikleri ile analiz edilmiştir.

Sosyal Destek, Lin vd., (2019) tarafından geliştirilen ve doğrulanmış altı (6) maddelik bir sosyal destek ölçeği olan 'Algılanan Kısa Sosyal Destek Anketi' ile ölçülmüştür. İş Motivasyonu, orijinal olarak Chowdhury (2014) tarafından geliştirilen 'İş Motivasyonu Ölçeği' ile ölçülmüştür. Motivasyonun boyutlarını iş tatmini, başarıma duygusu, çalışma ortamı ve tanınma yoluyla ölçen on (10) maddelik bir ölçektir. İş performansı, Williams ve Anderson (1991) tarafından bir iş yerindeki performansı ölçmeye yönelik olarak geliştirilen 'Görev Performans Ölçeği' ile ölçülmüştür. 21 maddeden oluşmaktadır. 6, 7, 17, 18 ve 19. maddeler ters kodlanmıştır. Williams ve Anderson (1991) ölçeğin alfa güvenilirliğini 0.68 olarak bildirmiştir. Yaratıcılık, bir öğrenen organizasyonun alt ölçeğinin bir parçası olarak kişisel yaratıcılığı ölçmek için Ija (2020) tarafından kullanılan altı (6) maddelik bir ölçü ile ölçülmüştür. Bu ölçümler doğrultusunda sonuçlar kısmı oluşturulmuştur.

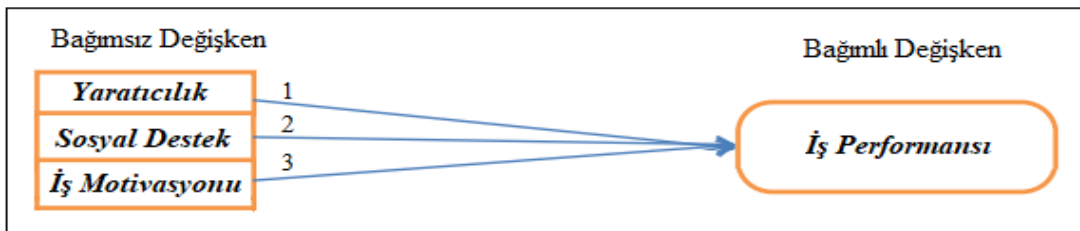
## SONUÇLAR

Örneklem Demografisi: 200 kişilik örneklem büyüklüğünün demografik verileri Tablo 1'de sunulmuştur. Bu tablo, araştırmaya katılan toplam 200 katılımcının çoğunluğunun (%67,5) erkek olduğunu, kadınların sadece (%32,5) olarak temsil ettiğini göstermektedir. 31-40 yaş arasında (%37,5) diğer yaş gruplarına göre daha fazla katılımcı bulunmaktadır. Azınlık yaş grubu 51 ve üzeri (%10) olup, 41-50 yaş arası 10 katılımcı bulunmaktadır. Medeni durumdaki katılımcıların çoğunluğu, çalışma örneğinin yüzde 55'ini temsil eden bekar kısım oluştururken, azınlık (%10) boşanmış ve katılımcıların yüzde 35'i evlidir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Verilerinin Sıklığı

Demografik	Sıklık	%
<i>Cinsiyet</i>		
<i>Erkek</i>	134	67.5
<i>Kadın</i>	66	32.5
<i>Yaş</i>		
51 üzeri	20	10.0
41-50 arasında	10	5.0
31-40 arasında	75	37.5
21-30 arasında	50	25.0
20 ve altı	45	22.5
<i>Medeni Hal</i>		
Ayrı	20	10.0
Evri	70	35.0
Bekar	110	55.0
<i>Toplam</i>	200	100.0

Hipotez Testi: Çalışma, üç bağımsız değişkenin (yaratıcılık, iş motivasyonu, sosyal destek) iş performansı (bağımlı değişken) üzerindeki etkileşimini test etti.



Hipotez 1: Yaratıcılığın iş performansı üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Tablo 2'de gösterildiği gibi 0.05'dir (p=.000).Tablo 3, düşük yaratıcılık seviyeleri için performansın daha yüksek olduğunu (4.277) göstermektedir.

**Tablo 2.** Yaratıcılık, İş Motivasyonu ve İş Performansına İlişkin Sosyal Destek ANOVA verileri

Kaynak	III Tip kareler toplamı	df	Ort. kare	F	D
Düzeltilmiş Model	8.686 <sup>a</sup>	4	2.171	6.252	.001
Tutmak	412.686	1	412.686	1188.142	.000
Yaratıcılık	5.970	1	5.970	17.186	.000
Sosyal Destek	.518	1	.518	1.490	.230
İş Motivasyonu	3.061	1	3.061	8.813	.005
Yaratıcılık* Sosyal destek	1.499	1	1.499	3.547	.068
Yaratıcılık* İş motivasyonu	.000	0	.	.	.
Sosyal destek* İş motivasyonu	.009	1	.009	.018	.894
Yaratıcılık* Sosyal destek*İş motivasyonu	.000	0	.	.	.
Hata	12.157	36			
Toplam	719.261	40			
Düzeltilmiş Toplam	20.842	39			

**Tablo 3.** Yaratıcılık Düzeylerinde İş Performansına İlişkin Ortalama Puan

Yaratıcılık Seviye	İş Performansında Ortalama Puan	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
			Alt Sınır	Yüksek Sınır
Düşük	4.277 <sup>a</sup>	.167	3.938	4.616
Yüksek	3.705 <sup>a</sup>	.168	3.365	4.046

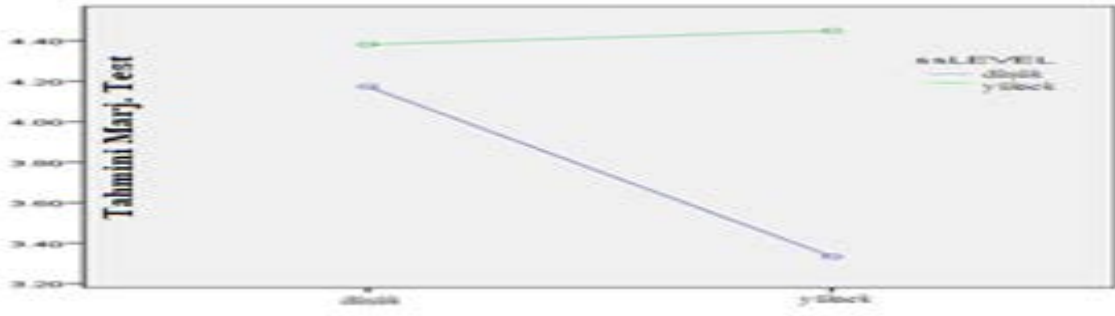
Hipotez 2: Sosyal destek iş performansı üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Test aşağıda yer alan tablo 2'de gösterildiği gibi, 0,05'dir (p=.230).

Hipotez 3: İş motivasyonunun iş performansı üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Tablo 2'de gösterildiği gibi test 0,05'dir (p=0,005). Tablo 3, yüksek iş motivasyonu seviyesi için performansın daha yüksek olduğunu (4.277) göstermektedir.

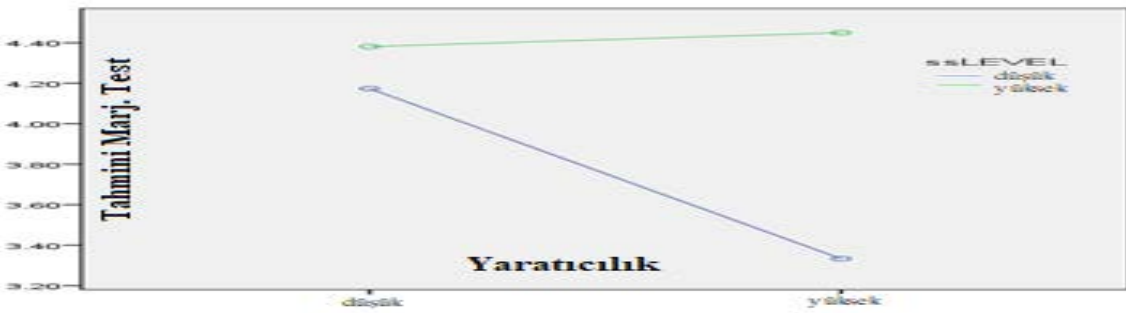
**Tablo 4.** İş Motivasyon Düzeylerinde İş Performansına İlişkin Ortalama Puan

İş Motivasyon	İş Performansında Ortalama Puan	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
			Alt Sınır	Yüksek Sınır
Düşük	3.724 <sup>a</sup>	.159	3.402	4.047
Yüksek	4.249 <sup>a</sup>	.185	3.872	4.625

Tablo 2, test edilen değişkenler için anlamlı bir etkileşim bulunmadığını göstermektedir, bu nedenle tüm etkileşim hipotezleri kabul edilmiştir. Şekil 1, 2, 3'te gösterilen etkileşim araçları testi, herhangi bir noktada kesişen ortalama puanı göstermemektedir.



Şekil 1. İş Motivasyonu ve Sosyal Destek İçin Etkileşim Araçlarının Testi



Şekil 2. Yaratıcılık ve Sosyal Destek İçin Etkileşim Araçlarının Testi



Şekil 3: Yaratıcılık ve İş Motivasyonu İçin Etkileşim Araçlarının Testi

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışma, yaratıcılık, iş motivasyonu ve sosyal desteğin iş performansı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Çalışmada, iş performansının yaratıcılık ve iş motivasyonuna bağlı olduğu ve doğrudan bir etkileşim halinde olduğu ortaya konulmuştur. Yaratıcılık seviyesi düşük olduğunda performans en yüksek seviyeye çıkmakta; ve iş motivasyonunu artırmaktadır. İş yerindeki motivasyonu yüksek çalışanların yaratıcılığı daha yüksek kişiler olarak dikkat çektiği görülmektedir. Çalışmada elde edilen diğer bulgular arasında, Forson vd., (2021) çalışmasına benzerlik gösteren bir şekilde bir işyerindeki çalışanlara ait motivasyonun maaş, organizasyon kültürü ve işyerindeki mutlulukla doğru orantıda olduğu bulunmaktadır. Performansı ve yaratıcılığı etkileyen iş motivasyonu faktörleri, iş performansı üzerinde önemli rol oynamaktadır.



Yöneticiler, çalışanlarının mutlu bir ortamda çalıştığından ve çalışma şartlarından memnun olup olmadıklarından haberdar olmak için, iyi bir gözlem yapmalı ve performans değerlendirme uygulamaları düzgün bir şekilde yapılmalıdır. Doğru yapılan performans değerlendirmesi ödüllendirme ve maaş artışı olarak çalışana yansıtıldığı takdirde çalışanların performansı hem de yaratıcılıkları artacaktır.

Birçok çalışma benzer istatistiksel analizlerle literatüre katkı sağlamıştır (Roos ve Eeden, 2005). Ölçme araçlarının güvenilirliği, demografik bulgular ve diğer tanımlayıcı tanım ve istatistikler incelenmiştir. Çalışan motivasyonu, iş tatmini ve kurum kültürü arasındaki etkileşimin çalışan performansı üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu birçok çalışma göstermiştir (Chaponda, 2014; Arifin, 2015).

Bu bulgu, iş motivasyonunun iş performansı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu bulan çalışmaları (Mensah vd., 2013; Jayaweera, 2015; Lencho, 2020) desteklemektedir. Yaratıcılığa ilişkin bulgu, Proyer'in (2011) yaratıcılığın bir zeka faktörü olduğuna ilişkin bakış açısını doğrulamaktadır. Zeki insanlar daha yaratıcı olurken, diğer çalışanlar performanslarıyla çalıştıkları yerlerde kendilerini gösterme çabasındadırlar. Bununla birlikte, iş motivasyonunun iş performansının önemli bir yordayıcısı olduğu tespit edildiğinden, beş yıldızlı otellerin yönetiminin daha yüksek performans seviyeleri elde etmek için çalışana motivasyonel faktörleri yansıtması önemlidir. Yönetim, çalışanlarının ihtiyaç duyduğu temel motivasyonu belirlemek için basit bir anket yapabilir ve bunu hizmetlerine aşılayabilir. Genel olarak, çalışma Girne'deki beş yıldızlı otellerde iş motivasyonu ve yaratıcılığın iş performansını etkilediğini, sosyal destek ve iş motivasyonu, yaratıcılık ve sosyal destek arasındaki her türlü etkileşimin iş performansı üzerinde önemli bir etkisi olduğunu göstermiştir.

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Destek Bilgisi:** Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

**Etik Onayı:** Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Turizm Araştırmaları Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

**Etik Kurul Onayı:** Girne Amerikan Üniversitesi, Yayın Etik Kurulundan 23.02.2022 tarih ve 10 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır.

**Araştırmacıların Katkı Oranı:** Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

## KAYNAKÇA

Adeyeye, M. M. (2008). Leadership Ingenuity, an Imperative for Entrepreneurial Development. *Journal of Science, Education and Technology*, F.U.T., Minna. 1(1), 53-63.

Arifin, H. M. (2015). The Influence of Competence, Motivation, and Organisational Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance. *International Education Studies*, 8(1), 38-45.

Biri, U.E., and Iwu, G.C. (2020). Job motivation job performance and gender relation in the broadcast sector in Nigeria. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(23), 11-19.

Boumans, N. P., De Jong, A. H., and Janssen, S. M. (2011). Age-differences in work motivation and job satisfaction. The influence of age on the relationships between work characteristics and workers' outcomes. *The International Journal of Aging and Human Development*, 73(4), 331-350.

- Campbell, J. P., McHenry, J. J., and Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575.
- Cankir, B., and Sahin, S. (2018). Psychological wellbeing and job performance: the mediating role of work engagement. *Journal of Social Sciences Institute*, 11 (3), 2449-2560.
- Chandra, V. (2012). Work-life balance: eastern and western perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(5), 1040-1056.
- Chaponda, N. C. (2014). The effect of performance appraisal on employee motivation: a survey of slum based non-governmental organizations in Nairobi (Doctoral dissertation, United States International University-Africa).
- Chowdhury, G.R. (2014). *A study on the impact of leadership styles on employee motivation and commitment (Doctoral Dissertation)*. Belapur; Navi Mumbai.
- Cizrelioğulları M.N., Kilili R. ve Girgen M. (2020). Müşteri Memnuniyeti Sağlama ve Müşteri Sadakat Programlarının Müşteriyi Elde Tutma Üzerindeki Etkisi: Girne'de Beş Yıldızlı Oteller Örneği, *BMIJ*, 8(2): 1658-1686 doi: <https://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i2.1463>
- Council, C. L. (2004). *Driving Performance and Retention Through Employee Engagement* (Vol. 14). Washington, DC: Corporate Executive Board.
- Fischer, F. M., and Martinez, M. C. (2013). Individual features, working conditions and work injuries are associated with work ability among nursing professionals. *Work*, 45(4), 509-517.
- Forson, J. A., Ofosu-Dwamena, E., Opoku, R. A., and Adjavon, S. E. (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana. *Future Business Journal*, 7(1), 1-12.
- Hargis, M. B., Watt, J. D., and Piotrowski, C. (2011). Developing Leaders: Examining the Role of Transactional and Transformational Leadership Across Contexts Business. *Organization Development Journal*, 29(3), 51-66.
- Haşiloğlu, S. B., Baran, T., ve Aydın, O. (2015), Pazarlama araştırmalarındaki potansiyel problemlere yönelik bir araştırma: Kolayda örnekleme ve sıklık ifadeli ölçek maddeleri, *Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi*, (1), 19-28.
- Hoeyi, P.K., and Dzansi, D.Y. (2014). Entrepreneurship- the productive ingenuity of the human factor in an ambiguous environment. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(23), 11-19.
- Honig, B., and Samuelsson, M. (2012). Planning and the entrepreneur: A longitudinal examination of nascent entrepreneurs in Sweden. *Journal of Small Business Management*, 50(3), 365-388.
- Honig, B., Lampel, J., and Drori, I. (2014). Handbook of organizational and entrepreneurial ingenuity. Edward Elgar Publishing. *Organization Development Journal* 29(3) 51-68-7.2doi.org/10.1360/zd-2013-43-6-1064.
- Ija, N.M. (2020). The role of personal ingenuity and mental models as one of the dimensions of the learning organisation in improving the quality of services. *International Journal of Accounting Finance & Management Research*, 4, 62-84.
- Ikon, M.A., and Nwoye, C.O. (2019). Perceived organisational support and employee performance in selected commercial banks in south east Nigeria. *International Journal of Business and Management Review*, 7 (5), 85-108.
- Iqbal, N., Anwar, S., and Haider, N. (2015). Effect of leadership style on employee performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 5(5), 1-6.

- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42.
- Javadian, R.S. and Hosseini, A. (2021). The relationship between social support and job performance of social workers. *Social Behaviour Research and Health*, 4(1), 480-486.
- Jayaweera, T. (2015). Impact of work environmental factors on job performance, mediating role of work motivation: a study of hotel sector in England. *International Journal of Business and Management*, 10 (3), 271-278.
- Keskin, E. (2020). Relationships among self-efficacy, job resourcefulness and job performance of hotel cooks in Cappadocia. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 5(1), 17-27.
- Lampel, J., Honig, B. and Drori, S. (2014). Organisational ingenuity: concept, processes and strategies. *Organisational Studies*, 35(4), 465-482.
- Lăzăroiu, G. (2015). Employee motivation and job performance. *Linguistic and Philosophical Investigations*, (14), 97-102.
- Lencho, D.M. (2020). Effect of employee motivation on job performance in case of FICHE general hospital. *International Journal of Commerce and Finance*, 6 (1), 81-101
- Lin, M., Hirschfeld, G., and Margraf, J. (2019). Brief form of the perceived social support questionnaire (F-SozU K-6): validation, norms, and cross-cultural measurement invariance in the USA, Germany, Russia, and China. *Psychological Assessment*, 31(5), 609–621. <https://doi.org/10.1037/pas0000686>
- Martin, M.A.G., Mendieta, I.H., and Jacinto, L.G. (2016). A multidimensional approach to social support: the questionnaire on frequency of and satisfaction with social support (QFSSS). *Anales De Psicologia*, 32 (2), 501-515
- Mensah, K., Boye, E., and Kwesi, A.T. (2016). Employee motivation and work performance, a comparative study of mining companies in Ghana. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 9 (2), 255-309.
- Özdemir, A. (2008). *Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamalar*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Pawirosumarto, S., Sarjana, P. and Muchtar, M. (2017). Factors affecting employee performance of PT.Kiyokuni Indonesia. *International Journal of Law and Management*, 59(4), 602-614. [doi.org/10.1108/IJLMA-03-2016-0031](https://doi.org/10.1108/IJLMA-03-2016-0031).
- Pinder, C.C. (2008). *Work Motivation in Organizational Behavior* (2nd ed.). Psychology Press, New York. ISBN:978-8058-5604-0. <https://doi.org/10.4324/9781315734606>
- Proyer, R. T. (2012). Examining playfulness in adults: Testing its correlates with personality, positive psychological functioning, goal aspirations, and multi-methodically assessed ingenuity. *Psychological Test and Assessment Modeling*, 54(2), 103-127.
- Sledge, S., Miles, A. K. and Coppage, S. (2008). What role does culture play? A look at motivation and job satisfaction among hotel workers in Brazil. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(9), 1667-1682.
- Ufuophu-Biri, E. and Iwu, C. G. (2014). Job Motivation, Job Performance and Gender Relations in the Broadcast Sector in Nigeria. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(16), 191.

Wen, T. B., Ho, T. C. F., Kelana, B. W. Y., Othman, R. and Syed, O. R. (2019). Leadership Styles in Influencing Employees' Job Performances. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9), 55-65.

William, L.J. and Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organisational commitment as predictors of citizenship and in-role behaviours. *Journal of Management*, 17, 601-617

Yperen, W.N. and Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both. The role of job support and job control. *Academy of Management Journal*, 46, 339-348.