

PAPER DETAILS

TITLE: TURİZM İŞLETMELERİNDE PSİKOLOJİK SÖZLESME VE İŞ PERFORMANSININ BAZI
SOSYO-DEMOGRAFIK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

AUTHORS: Veysel Mehmet GÜLTEKİN,H Mustafa PAKSOY

PAGES: 280-302

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2825388>

TURİZM İŞLETMELERİNDE PSİKOLOJİK SÖZLEŞME VE İŞ PERFORMANSININ BAZI SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Dr. Veysel Mehmet Gültekin*

Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, veyselgultekin79@gmail.com,

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7296-5918>

Prof. Dr. Hacı Mustafa Paksoy

Gaziantep Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, hmpaksoy@yahoo.com,

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7975-1795>

Öz

Psikolojik sözleşme kavramı son yıllarda araştırmacılar tarafından örgüt ile çalışan arasındaki ilişkilerin anlaşılabilmesi için en fazla araştırılan konuların başında gelmektedir. Psikolojik sözleşme, işveren ile çalışan arasındaki karşılıklı beklentilerin toplamı olan “yazılı olmayan sözleşme” veya “çalışan ve işveren arasındaki ilişkiye ilişkin yazılı olmayan beklentiler dizisi” olarak tanımlanmaktadır. Araştırma kapsamında psikolojik sözleşme ölçeği, çalışan performansı ölçeği ve sosyo-demografik sorulardan oluşan anket formu Antalya’nın Alanya ilçesinde bulunan beş yıldızlı otel çalışanlarına uygulanmıştır. 2021 yılının Haziran, Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında toplamda 494 çalışandan toplanan anket formları değerlendirmeye alınmıştır. Uygulanan T- testi ve ANOVA analizi sonucunda çalışanların sosyo- demografik özelliklerinin psikolojik sözleşme beklenti ve karşılama düzeyi puanları arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sözleşme, Performans, Turizm İşletmeleri

INVESTIGATION OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT AND WORK PERFORMANCE IN TOURISM ENTERPRISES IN TERMS OF SOME SOCIO- DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS

280

***Sorumlu Yazar (Corresponding Author): Dr. Veysel Mehmet Gültekin**

*Bu çalışma Veysel Mehmet Gültekin’in Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından 2022 yılında kabul edilen “Psikolojik Sözleşme İhlalinin Performansa Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Uygulama” isimli doktora tez çalışmasından faydalanılarak hazırlanmıştır.

Etik Kurul Bilgisi: Gaziantep Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu’nun 24.01.2021 tarih, 02 Nolu Toplantı ve 10 Nolu kararı ile uygun görülmüştür.

Citation/Atıf: Gültekin, V. M. ve Paksoy, H. M. (2022). Turizm İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme ve İş Performansının Bazı Sosyo- Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi, *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 6(2), 280-302.

Geliş (Received) : 11/12/2022

Kabul (Accepted) : 27/12/2022

Yayın (Published) : 31/12/2022

Abstract

The concept of psychological contract is one of the most researched topics in recent years by researchers in order to understand the relations between the organization and the employee. The psychological contract is defined as the “unwritten contract”, which is the sum of mutual expectations between employer and employees, or “unwritten set of expectations regarding the relationship between employee and employer”. Within the scope of the research, a questionnaire consisting of psychological contract scale, employee performance scale and socio-demographic questions was applied to the employees in five-star hotels in Alanya district of Antalya. Questionnaire forms collected from a total of 494 employees in June, July, August and September of 2021 were evaluated. As a result of the T-test and ANOVA analysis applied, it was determined that there were significant differences between the psychological contract expectation level and the psychological contract satisfaction level scores according to the socio-demographic characteristics of the employees.

Keywords: Psychological Contract, Performance, Tourism Businesses

1. Giriş

İnsan (çalışan), işletmeler için en önemli kaynak olduğundan, çalışanın performansı, işletme performansı açısından örgütteki en büyük etkiye sahip olan faktör durumundadır. Bu bağlamda da insan kaynakları konusunda araştırma yapan bilim insanlarının en çok üzerinde durduğu konuların başında performans ya da çalışan performansı gelmektedir (Almachi ve Erdem, 2019: 171).

Yetenekli ve sadık çalışanlara sahip olmak her sektör ve işletme için çok önemlidir. Otomasyonun çok düşük olduğu ve emeğin son derece yüksek oranda kullanıldığı turizm işletmelerinde personel devir hızının maalesef çok yüksek olduğunu ve kalifiye personel sayısının çok düşük olduğunu düşünürsek sahip olunan personelden maksimum performansı almak gerek müşteri memnuniyetini sağlamak ve gerekse işletme gelirlerini arttırmak açısından oldukça önemlidir.

Psikolojik sözleşme, bir kişinin kendisi ile başka bir taraf arasındaki karşılıklı değişim sözleşmesinin hüküm ve koşullarına olan inancı olarak tanımlanır. Resmi veya önerilen sözleşmelerin aksine, psikolojik sözleşme algısalıdır. Organizasyon ortamında, bir çalışan ile işvereni birbirine bağlayan belgesiz bir anlaşmadır ve iki taraf arasında karşılıklı anlaşmayı belirler (Li vd., 2016: 2). Bu anlaşma ile örgüt, çalışanlarından örgüt kurallarına uymayı, olumlu iş tutumu sergilemelerini, örgütün misyon ve vizyonunu benimsemelerini, işletmeye karşı sadık kalmalarını ve verilen görev ve rollerini eksiksiz yerine getirmelerini beklerken çalışanlar ise örgütten adil bir yönetim, kariyer planlaması, eğitim, insanca bir davranış ve gelecekleri ile

ilgili bir güvence beklerler. Bu beklentilerin karşılıklı bir şekilde yerine getirildiği durumlarda personelin de iş performansının iyileşmesi beklenebilir.

Günümüzde yoğunlaşan rekabetin de etkisiyle değişen tüketici beklenti ve davranışları hemen her sektörde kendini göstermektedir. Mevsimsellik, emek-yoğun, ürünlerin depolanamaması, hizmet standardizasyonun zor olması gibi turizm sektörünün kendine has özellikleri bulunmaktadır. Bunun yanında işletmeye gelen misafirlerin bir yılın bütün yorgunluğunu atmak ve sorunsuz ve mutluluk dolu birkaç gün geçirmeyi düşünmesi ya da yoğun iş temposu ve stres içindeki insanların ev ve ailelerinden uzak olarak mecburen orada olmaları gibi etkenler turizm işletmelerinde çalışan performansının hep maksimum düzeyde olmasını gerekli kılmaktadır. Üretim ve tüketimin eş zamanlı olması da göz önüne alındığında turizm işletmelerinde çalışan kişilerin diğer sektörlerle karşılaştırıldığında çalışma esnasında daha istekli ve mutlu olmaları hizmet kalitesinin artmasında çok büyük bir rol oynamaktadır. Çünkü çalıştığı ortamda mutsuz olan bir çalışanın müşteriye mutlu edebilmesi pek de beklenen bir durum değildir. Bu bağlamda da işletme ve çalışan arasındaki psikolojik sözleşmenin herhangi bir ihlal olmadan devam ettirilmesi özellikle işletme açısından son derece elzemdir

Bu çalışmanın amacı da hizmet üretiminde emeğin oldukça yoğun olarak kullanıldığı turizm işletmelerinde çalışan personellerin psikolojik sözleşme açısından işletmeden beklentilerinin neler olduğu ve işletme tarafından bu beklentilerin ne ölçüde karşılandığının ve çalışan performansının bazı sosyo- demografik faktörler tarafından incelenmesidir.

2. Literatür

2.1. Psikolojik Sözleşme

Sözleşme, birden çok kişinin birbirine karşı haklar kazanıp bir yükümlülük altına girmek için yaptıkları anlaşma diye tanımlanabilir. Sözleşme aynı zamanda, böyle bir anlaşmanın geçerliliğini kanıtlayan resmi ya da gayri resmi belge, mukavele, kontrat nüshası anlamlarında da kullanılır (Doğan, 2006).

Örgütsel araştırmalarda ve teoride, "psikolojik sözleşme" kavramı genel olarak çalışanlar ve işletme yöneticileri arasında işleyen ve yazılı olmayan beklentileri ifade etmek için kullanılmıştır (Rousseau, 1989:126). Çoğunlukla "katılım" sürecinin bir parçası olarak tanımlanan bu beklentiler, açıklık açısından farklılık gösterir ve zaman içinde örgütsel roller değiştikçe veya birey olgunlaşıp farklı ihtiyaçlar geliştirdikçe değişebilir. Schein'a göre, psikolojik sözleşme hem bireyler hem de kuruluşlar tarafından yapılır. Karşılıklı, dinamik ve

sürekli yeniden müzakere edilmesi gerekir. Yazılı olmasa da, psikolojik sözleşme örgütlerdeki davranışların güçlü bir belirleyicisi olarak tanımlanmaktadır (Rousseau, 1989:126).

Kotter (1973), psikolojik sözleşmeyi “bir birey ile örgütü arasındaki ilişkilerinde birbirlerinden ne vermeyi ve almayı beklediğini belirleyen örtük bir sözleşme” olarak tanımlar. Kotter, buna ek olarak, psikolojik sözleşmelerin emek veya istihdam sözleşmelerinden farklı olduğunu, çünkü kuruluşların yasal olarak psikolojik sözleşmenin bir parçası olan teşvikleri sağlamakla yükümlü olmadığını, psikolojik sözleşmelerin, bir çalışan ile organizasyon arasındaki günlük etkileşimlerden kaynaklanan örtük inançlara dayandığını belirtmiştir (Kotter, 1973: 92).

Psikolojik sözleşmenin doğasını, bir sözleşmenin nasıl geliştiğini, sözleşmeyi sürdürmek için neyin gerekli olduğunu ve bir psikolojik sözleşmenin nasıl ihlal edilebileceğini ilk olarak Rousseau (1989) tanımladı. Rousseau, psikolojik bir sözleşmenin ilk gelişimi sırasında, örgütün çalışanına işletmeye vereceği hizmet karşılığında bir bedel ödemeyi kabul ettiğini ya da gelecekle ilgili bir değerlendirme sunduğunu belirtmektedir. Verilen sözler ve yapılan değerlendirmeler öznel ve çalışan normal olarak sözleşmenin iyi niyetle, adil bir şekilde ve güven çerçevesinde yapıldığını varsayar. Bu sözleşmenin bir parçası olarak kuruluş, bir çalışana bir dizi sorumluluğu yerine getirmesi için ücret ödeyeceğini ve çalışanın da işletmede belirli bir rolü yerine getirmek için sahip olduğu beceri ve yeteneklerini en etkin şekilde kullanacağını varsaymaktadır (Ballou, 2013: 2).

Psikolojik bir sözleşme, iş başvurusunda bulunan bir kişinin sahip olduğu öznel bakış açısıyla başlar ve iş başvurusunda bulunan kişi işe alındığında karşılıklılık olacağı inancıyla gelişir (Ballou, 2013: 2). Psikolojik sözleşme, bireyin örgüte bağlılığına bağlıdır. Bağlılığın var olduğunun söylenebilmesi için ise kişi tarafından örgütün değerlerinin kabul edilmesi, örgüt adına çaba gösterme isteğinin ve örgütte çalışan olarak kalma arzusunun olması gerekmektedir (Rousseau, 1989:125).

1989 yılında psikolojik sözleşmeyi yeniden tanımlayan Rousseau çalışan ve işveren gibi bir ilişkinin iki tarafını oluşturan kişilerin, psikolojik bir sözleşmenin varlığı ve şartları konusunda farklı inançlara sahip olabileceğini belirtmiştir. Psikolojik sözleşme algısının her çalışanda mevcut olduğunu ve bunun bireysel düzeyde, psikolojik sözleşmelerdeki inançların hem tutumları hem de davranışları etkilediğini ortaya koyarak psikolojik sözleşmede karşılıklılığın zorunlu bir koşul olmadığını vurgulamıştır (Rousseau, 1990: 391).

Yukarıdaki açıklamalar da dikkate alındığında Rousseau (1989) psikolojik sözleşmenin genel olarak şu dört özelliğe sahip olduğunu belirtmiştir;

- Çalışan ve işveren (yönetici) arasında karşılıklı olarak yükümlülüklerle dair kişisel inançlar söz konusudur,
- Bir tarafın verilen taahhüt karşılığında yükümlülüklerini yerine getirmek için çaba göstermesi,
- Taahhütlerin ve düşüncelerin (inançların) öznel olması,
- Psikolojik bir sözleşmeye inanmış olan kişi/kişiler iyi niyet, adil iş yapma ve güvene ilişkin beklenti içine girerler (Rousseau, 1989:128; Örücü ve Korkmaz, 2018: 339).

Psikolojik sözleşme kavramı yaklaşık altmış yıllık süreç içerisinde birçok yazar ve araştırmacı tarafından tanımlanmıştır. Aşağıdaki tabloda da psikolojik sözleşme ile ilgili bazı araştırmacıların bu tanımlamalarına yer verilmiştir.

Tablo 1: Psikolojik sözleşme kavramı tanımları

Araştırmacılar	Psikolojik Sözleşmeye Ait Tanımlar
Argyris (1960)	Psikolojik sözleşme, bir bölüm yöneticisi ile ekip üyeleri arasındaki örtük bir anlaşmadır.
Levinson, Price, Munden, Mandl and Solley (1962)	Psikolojik sözleşme, bir çalışan ile bir organizasyon arasındaki ilişkiyi yöneten bir dizi karşılıklı beklentilerin toplamıdır.
Schein (1965)	Psikolojik sözleşme, örgütün her bir üyesi ile organizasyondaki diğerleri arasında her an mevcut olan ve yazılı olmayan beklentilerdir.
Kotter (1973)	Psikolojik sözleşme, çalışan ile kuruluş arasında ne verileceği ve ne alınacağıyla ilgili örtük bir sözleşmedir.
Rousseau (1989)	Psikolojik sözleşme, bir bireyin, söz konusu kişi ile başka bir taraf arasındaki karşılıklı değişim anlaşmasının hüküm ve koşullarına ilişkin inançlarıdır.
Guest ve Conway (2000)	Psikolojik sözleşme, organizasyon ve bireyin ilişkide ima edilen karşılıklı vaat ve yükümlülüklerle ilişkin algılarıdır.
Freese, Schalk ve Croon (2011)	Psikolojik sözleşme, bir çalışanın kurumla ilişkisi bağlamında ortaya çıkan, bu ilişkiyi şekillendiren ve çalışanın davranışını yöneten karşılıklı yükümlülüklerle olan inancı olarak kavramsallaştırılmıştır.

Çalışan ve organizasyon arasındaki ilişkinin düzeyini incelemek amacıyla kullanılan psikolojik sözleşme, sadece istihdam ilişkilerinin anlaşılmasındaki rolü nedeniyle değil, aynı zamanda çalışanların performansları üzerindeki etkileri nedeniyle de önemlidir (Guo, 2015: 16).

2.2. Performans

İşletmelerde, çalışanların kendilerine verilen iş ve görevleri ne ölçüde yerine getirdiği konusunun daha da önemli hale gelmesiyle beraber performans kavramı da daha fazla

konuşulmaya başlanmıştır (Özler, 2018: 113). Son dönemlerde birey, grup ve kurumsal açıdan planlı bir şekilde belirli bir amaca dönük olarak yapılan çalışmaların değerlendirilmesi eskiye oranla daha önemli bir hal almıştır. Yapılan bu çalışmaların değerlendirilmesi doğrultusunda elde edilen sonuçların ölçülmesi, gelecekte yapılacak olan çalışmaların da temelini oluşturmaktadır (Kayabaşı ve Bilginer, 2007: 98).

İşletmeler belirledikleri hedeflere ulaşabilmek ve faaliyetlerini sürdürdükleri alanda sürdürülebilir bir rekabet gücüne sahip olabilmek için, yaptıkları işte yüksek performans ortaya koyan çalışanlara her geçen gün daha fazla ihtiyaç duymaktadırlar (Çankır ve Çelik, 2018: 56). Bir çalışan için performans verilen bir iş ya da görevi ne seviyede başarıyla gerçekleştirdiğinin bir göstergesiyken yöneticiler bakımından performans ise, personellerinin başarılarıyla ilgili değerlendirmelerde bulunabilmelerine imkan veren bir ölçüt olarak ortaya konmaktadır (Özler, 2018: 113).

Ones (2000) iş performansını örgütsel hedeflerle bağlantılı olan ve bunlara katkıda bulunan çalışanların katıldığı veya ortaya çıkardığı ölçeklenebilir eylemler, davranışlar ve sonuçlar olarak tanımlamışlardır (Koopmans vd., 2011: 856; Tuncer ve Kunday, 2019: 19).

İşletmeler küreselleşmenin de etkisiyle dünya çapında, şiddetli bir rekabetle karşı karşıyadır. Bu durum işletmeleri hayatta kalmak için rekabet avantajı yaratmaya ya da piyasadan uzaklaşmaya zorlamıştır. Bu nedenle, genel olarak kuruluşlar, organizasyonlarda rekabet avantajı olarak var olan insan kaynağının ne kadar önemli olduğunun farkına varmıştır. Çalışanlar, performansları aracılığıyla işletmeler için rekabet avantajı yaratırlar, bundan dolayı organizasyonlar genellikle sahip oldukları personellerin mümkün olan en yüksek performans düzeylerine ulaşmalarının yollarını aramaktadırlar (Dahkoul, 2018: 11).

Performans kavramı, bir kişinin, grubun veya organize edilmiş bir yapının iş yapma seviyesi şeklinde tanımlanabilir. Başka bir tanıma göre ise performans, belirli koşullar altında bir işin gerçekleştirilme seviyesi ya da ortaya konan sonuçlar şeklinde söylenebilir. Bir işletmenin performansı ise örgütün sahip olduğu kıt ekonomik kaynaklarını verimli ve etkin bir şekilde kullanarak amaç ve hedeflerine ulaşma becerisi olarak açıklanabilir. Bu anlamda bir iş sisteminin performansı, belirli bir süre içerisinde meydana getirilen çıktı veya çalışmanın sonucu olarak söylenebilir. Elde edilen bu netice ise kişi ya da örgüt misyonunun veya amacının gerçekleşme derecesi şeklinde de algılanabilir (Şimşek ve Çelik, 2019: 93).

Performans, işletmeler açısından önemli olduğu kadar çalışan için de oldukça önemlidir. Verilen iş ve görevleri yerine getirmek ve yüksek düzeyde performans ortaya koymak, ustalık ve gurur duyguları ile çalışanlar için bir tatmin kaynağı olmaktadır. İstenilen seviyede olmayan performans ve belirlenen hedef ve amaçlara ulaşamama, tatminsizlik hatta bireysel olarak bir

başarısızlık şeklinde değerlendirilebilir. Dahası, gösterilen performans organizasyon içinde yer alan diğer kişiler tarafından fark edilirse genellikle mali ve diğer faydalarla ödüllendirilebilir. Aynı zamanda performans gelecekteki kariyer gelişimi ve işgücü piyasasında başarı için tek ön koşul olmasa da çalışan için önemli bir göstergedir. İstisnalar olsa da, yüksek performans gösterenler bir organizasyon içinde daha kolay terfi alırlar ve çoğunlukla düşük performans gösterenlere nazaran daha iyi kariyer fırsat ve imkanlarına sahip olurlar (Sonnentag, 2002: 4).

Harter ve arkadaşları (2002) ise çalışanların performansının, işlerine yönelik olarak kendi iç memnuniyetlerine de bağlı olduğunu ve çalışanların, yaptıkları işten ve işletmelerinden memnun olduklarında, organizasyonel hedeflere ulaşmada daha iyi performans gösterme noktasında daha da istekli olacaklarını vurgulamışlardır (Dahkoul, 2018: 11).

Bireyin çalışmayla ilgili davranışlarını ortaya koyan değişkenler ele alındığında genel olarak çalışan performansını belirleyen değişkenlerin yetenek, işe duyulan ilgi, yapılan iş tarafından elde edilen gelişme ve ilerleme imkanları, iyi bir şekilde tanımlanmış hedefler, çalışan faaliyetleri ile ilgili olarak yapılan geri besleme, başarının ödüllendirilmesi, başarısızlığın cezalandırılması, işin yapılması için gerekli olan kaynaklara ulaşabilme yetkisi gibi değişkenler olduğu söylenebilmektedir (Örücü ve Kanbur, 2008: 88).

2.3. Turizm

Turizm denildiğinde, öncelikle belirli bir yeri gezen, arkadaş ve akrabalarını ziyaret eden, tatil yapmak ve iyi vakit geçirmek için bulunduğu yerden ayrılan kişiler gelebilir. İnsanlar boş zamanlarını çeşitli sporlarla uğraşarak, güneşlenerek, konuşarak, şarkı söyleyerek, gezintiye çıkarak, kitap okuyarak veya sadece ortamın tadını çıkararak geçirebilirler. Konuyu daha ayrıntılı olarak ele alırsak, bir kongreye, bir iş konferansına veya başka tür bir ticari veya mesleki faaliyete katılanlar ile uzman bir rehber altında bir çalışma turu yapanları turizm kapsamı içerisinde değerlendirebiliriz (Goeldner ve Ritchie, 2009: 4).

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO), turizm için ortak bir tanım oluşturmak adına 2005 ile 2007 yılları arasında yapmış olduğu çalışmalar sonucunda turizm kavramını “insanların kişisel veya ticari/ mesleki amaçlarla ülkelere veya olağan ortamlarının dışındaki yerlere taşınmasını gerektiren sosyal, kültürel ve ekonomik bir olgu” olarak tanımlamıştır. Bu kişilere ziyaretçi (turist veya gezici) adı verilebilir (Westcott, 2015: 1).

Turizm sektörünün sahip olduğu işgücü piyasasına baktığımızda, genel olarak yüksek işgücü devri, ücret seviyelerindeki büyük farklılıklar ve mevsimsellik gibi özelliklerle dinamik bir yapı ortaya çıkıyor. Turizm sektöründeki işler için, özellikle de gelişmekte olan ülkelerde, ağırlıklı olarak genç ve eğitimsiz nüfuslar arasındaki güçlü rekabet dikkat çekmektedir. Emek

yoğun bir sektör olarak turizm, pazara yeni girenler veya başka bir alanda iş bulmakta güçlük çekenler için bir fırsat sunmaktadır. Bu bağlamda turizm, vasıfsız ve yarı vasıflı işçiler, göçmenler, işsiz gençler, uzun süreli işsizler ve aile sorumlulukları olan kadınlara yarı zamanlı iş fırsatları sağlayarak istihdamda önemli bir rol oynamaktadır. Diğer sektörlerle karşılaştırıldığında turizm, yüksek düzeyde niteliksiz ve neredeyse yarısı 25 yaşın altında olan bir iş gücüne sahiptir (İslamoğlu vd., 2018: 149- 150).

Turizm endüstrisinde en temel sorunlardan olan günlük çalışma sürelerinin uzun ve düzensiz olması, diğer olumsuz şartlarla birlikte, gerek çalışanların gerekse örgütlerin verimliliğini düşürürken, çalışanların sağlık ve sosyal yaşamlarında olumsuz etkilere yol açmaktadır (Kaya ve Atçıl, 2015: 23). Öte yandan diğer sektörlerde de olduğu gibi turizm sektöründeki çoğu işletmenin küçük ölçekli olması mevcut iş gücü durumunun zayıf olduğunu göstermektedir. Bu nedenle turizm talebindeki dalgalanmaların istihdam esnekliği üzerinde daha büyük bir etkisi olmaktadır. Ayrıca turizm sektörünün mevsimsellik özelliği sektörün istihdam yapısını geçici istihdam, eksik istihdam ve işsizlik açısından etkilemekte ve sektörün sahip olduğu işgücünde istikrarsızlığa yol açmaktadır (Kaya, 2012: 245).

Turizmin mevsimselliği nedeniyle sezonun yoğun olduğu yaz aylarında istihdam artış göstermekte, sezon dışı dönemde ise istihdam azalış göstermektedir. Sadece bir mevsimlik iş imkanının olması sektörde mevsimlik istihdam sıkıntısına neden olmakta ve iş arayan insanların nitelik bakımından önemini azaltmaktadır. Ayrıca, diğer sektörlerden turizm sektörüne (yarı vasıflı ve vasıfsız işçilere istihdam imkanı sağlamasından dolayı) yüksek işçi hareketliliği nedeniyle işgücünün kalitesi düşmektedir (Işık vd., 2015: 30).

Turizm endüstrisinde sunulan hizmetlerin, soyut olması, depolanamaması, üretim ve tüketimin eşzamanlı olması, ürün ve hizmet standartlarının kolay sağlanamaması gibi özellikleri, turizm sektöründeki çalışma koşullarının kendine has özelliklere sahip olmasına yol açmaktadır. Bundan dolayı da pek çok ülkede turizm sektöründe çalışma hayatı, çeşitli faktörlerden etkilenerek çok esnek ve standart dışı koşullarda devam etmektedir (Kaya, 2012: 245). Bu faktörler arasında çalışan ücretlerinin düşük olması, sektörde çok sayıda vasıfsız işçinin bulunması, yüksek çalışan devir hızı oranları, devamsızlık, yiyecek ve içecek işletmeleri ile konaklama işletmeleri arasında büyük işgücü akışının olması, kariyer imkanlarının eksikliği, çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olması, eksik istihdam, düşük iş tatmini ve iş memnuniyeti, sektörün genel olarak mevsimsellik özellik göstermesi şeklinde sayılabilir (Kaya, 2012: 245; Kaya ve Atçıl, 2015: 24).

3. Yöntem

3.1.Araştırmanın Amaç, Kapsam ve Yöntemi

Bu araştırmanın amacı, psikolojik sözleşme ihlalinin çalışan performansı üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır. Araştırma kapsamında psikolojik sözleşme ölçeği, çalışan performansı ölçeği ve sosyo- demografik sorulardan oluşan anket formu Antalya'nın Alanya ilçesinde bulunan beş yıldızlı otel çalışanlarına uygulanmıştır. Araştırma kapsamında gerekli anketin uygulanabilmesi için ihtiyaç duyulan etik kurul onayı Gaziantep Üniversitesi, Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'nun 24.01.2021 tarih, 02 Nolu Toplantı ve 10 Nolu karar ile alınmıştır. 2021 yılının Haziran, Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında toplamda 494 çalışandan toplanan anket formları değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin istatistiksel analizlerinin yapılması için SPSS 25 istatistik paket programı kullanılmıştır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre Alanya'da bulunan otellerin 83 tanesi beş yıldızlı otel olarak misafirlerine hizmet etmeye devam etmektedir (<https://ktb.gov.tr/>). Antalya bölgesinde bulunan 5 yıldızlı otellerin büyüklük ve yatak sayılarına göre genel olarak 150 ile 550 arasında, ortalama olarak ise 350 personel çalıştırdıkları bilinmektedir (Aydın ve Çolakoğlu, 2016: 135). Bu rakamlara göre ($83 \times 350 = 29.050$) araştırma evrenimizi Alanya'da beş yıldızlı otellerde çalışan yaklaşık 29.050 kişi oluşturmaktadır.

Evren içerisinde örneklem büyüklüğünü belirlemek için, Sekaran (2003: 294) evreninin 50.000'e kadar olduğu durumlarda %0,05 hata payı ile 381 örneklemin yeterli olacağını ifade etmişlerdir.

3.2.Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılmak üzere psikolojik sözleşme ile ilgili kullanılan bazı ölçek çalışmaları incelenmiş olup bu çalışma kapsamında en uygun görülen ölçek olarak İşçi (2010), Kılıçaslan (2016) ve Kılınç (2016) tarafından da kullanılmış olan ve 32 maddeden oluşan ölçek tercih edilmiştir. Daha önce yapılan çalışmalarda “saygı ve dürüstlük”, “yönetimden destek ve güvenlik” ve “ödüllendirme ve fırsat sunma” şeklinde üç boyuttan oluşan ölçek bu çalışmada da üç boyut şeklinde kullanılmıştır. Bu ölçek diğerlerinden farklı olarak katılımcılara öncelikle psikolojik sözleşme maddelerinin birey için önemini ardından ise çalıştıkları işletme tarafından bunların ne oranda karşılandığını sormaktadır.

Çalışmada kullanılan çalışan performansı ölçeği ilk olarak Rahman ve Bullock tarafından 2004 yılında kullanılmıştır. Ülkemizde ise Şehitoğlu (2010), Tayfun ve Çatır (2013) ve Kılınç (2016) tarafından kullanılmıştır. Ölçek 7 maddeden oluşmakta ve tek faktörlüdür.

4. Bulgular

4.1. Demografik Bulgular

Katılımcılara ait sosyo-demografik özellikleri içeren rakam ve yüzdelik dilimleri aşağıda yer alan tabloda verilmiştir.

Tablo 2. Demografik özelliklere ait sonuçlar

Demografik Özellikler		Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	178	% 36
	Erkek	316	% 64
Yaş	16-25	198	% 40
	26-35	142	% 29
	36-45	106	% 21
	46-55	43	% 9
	55 ve üzeri	5	% 1
Medeni Durum	Bekar	182	% 37
	Evli	312	% 63
Öğrenim Durumu	Lise	296	% 60
	Ön Lisans	108	% 22
	Lisans	78	% 16
	Lisansüstü	12	% 2
Aylık Gelir	2825-3500 TL	302	% 61
	3501-4500 TL	124	% 25
	4501-5500 TL	31	% 6
	5501-6500 TL	25	% 5
	6501 TL ve üzeri	12	% 2

Elde edilen sonuçlara bakıldığında çalışmaya katılan otel çalışanlarının %64'ü erkek, %36'sı ise kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %40'ı 16-25 yaş aralığında, %29'u 26-35 yaş aralığında, %21'i 36-45 yaş aralığında, %9'u 46-55 yaş aralığında ve sadece %1'i 56 ve üzeri yaş grubu içerisinde. Katılımcıların %63'ü bekar, %37'si evli olarak gözükmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumu incelendiğinde %60 gibi büyük bir bölümünün lise mezunu olduğu, %22 oranında ön lisans, %16 lisans ve %2 oranında lisansüstü eğitim aldıkları gözükmektedir. Son olarak çalışmaya katılan otel çalışanlarının aylık gelir durumlarına bakıldığında %61 gibi oldukça yüksek bir oranda çalışan grubunun asgari ücret seviyesine yakın bir ücret (2.825- 3500 TL) karşılığında çalıştıkları görülmektedir. Çalışanların %25'i 3.501- 4500 TL aralığında, %6'sı 4.501- 5.500 TL aralığında, %5'i 5.501-6.500 TL aralığında ve %3'ü ise 6.501 TL ve üzeri bir rakamda ücret almaktadır.

4.2.Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan psikolojik sözleşme çalışan beklenti düzeyi ölçeği, psikolojik sözleşme işletme tarafından karşılanma düzeyi ölçeği ve performans ölçeği için yapılan geçerlilik ve güvenilirlik analizine ait sonuçlar aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 3. Ölçeklere Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

ÖLÇEK	FAKTÖR	Soru Sayısı	Öz Değer	Varyans %	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Ölçek Cronbach α	K-M-O Değeri
Psikolojik sözleşme çalışan beklenti düzeyi	Saygı ve dürüstlük	8	7.935	18,230	0,626-0,737	61,687	0,964	0,963
	Yönetimden destek ve güvenlik	8	5,469	17,009	0,586-0,716			
	Ödüllendirme ve fırsat sunma	14	5,103	26,448	0,521-0,773			
Psikolojik sözleşme işletme karşılanma düzeyi ölçeği	Saygı ve dürüstlük	10	9,394	27,345	0,692-0,809	77,344	0,985	0,979
	Yönetimden destek ve güvenlik	8	8,779	20,552	0,565-0,726			
	Ödüllendirme ve fırsat sunma	14	6,577	29,358	0,568-0,780			
Performans Ölçeği	Performans Ölçeği	7	4,739	67,706	0,728-0,887	67,706	0,914	0,908

Faktör analizi sonucu psikolojik sözleşme beklenti düzeyi ölçeğinde faktör yük değerleri 0,40'ın altında kalan saygı ve dürüstlük ölçeğine ait iki madde (saygı ve dürüstlük-madde 2 ve madde 8) analizden çıkartılmıştır. Ölçeklere ait faktör yüklerine bakıldığında psikolojik sözleşme beklenti düzeyi ölçeğinin saygı dürüstlük boyutu için 0,626-0,737, yönetimden destek ve güvenlik boyutu için 0,586- 716 ve ödüllendirme fırsat sunma boyutu için ise 0,521-0,773 aralığında gözükmektedir. Psikolojik sözleşme işletme karşılanma düzeyi ölçeğinin saygı dürüstlük boyutu için 0,692-0,809, yönetimden destek ve güvenlik boyutu için 0,565- 726 ve ödüllendirme fırsat sunma boyutu için ise 0,568-0,780 aralığında gözükmektedir. Performans ölçeğine ait faktör yükleri ise 0,728-0,887 olarak gözükmektedir. Tablodaki güvenilirlik analizi sonuçlarına bakıldığında elde edilen sonuçların tamamının “0,80- 1,00” arasında olduğu gözükmektedir. Bu sonuç ise çalışmada kullanılan ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu anlamına gelmektedir.

4.3.Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

Bağımsız örneklem t-testi bağımsız iki gruba ait ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığının belirlenmesi amacıyla kullanılan istatistiki analiz yöntemidir (Ulus ve Köksal, 2012: 4654). Bağımsız örneklem t-testi istatistiğinin uygulanması verilerin normal dağılım göstermesi, iki grup üyelerinin birbirinden bağımsız olması, grup varyanslarının homojen olması gibi varsayımların sağlanmasına bağlıdır (Perry vd., 2014: 120). Bağımsız örneklem t-testi istatistiği sonuçlarının grup varyanslarının homojen olup olmamasından dolayı farklı olacağı göz önünde bulundurularak t-testi uygulanmadan grup varyanslarının test edilmesi gerekmektedir. Grup varyanslarının homojen olup olmadığının ($p>0,05$) belirlenebilmesi için Levene Testi kullanılabilir (Ulus ve Köksal, 2012: 4654).

Tablo 4. Çalışanların cinsiyet değişkenine ait psikolojik sözleşme ve çalışan performansı verileri

Psikolojik Sözleşme Ölçeği	Boyutlar	Cinsiyet	Sayı (N)	$\bar{X}$	Ss	t	p
Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklentileri	Saygı ve Dürüstlük	Kadın	178	5,43	,7366	-956	,340
		Erkek	316	5,50	,6521		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	Kadın	178	5,40	,7402	-542	,588
		Erkek	316	5,43	,6807		
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	Kadın	178	5,37	,7695	-915	,360
		Erkek	316	5,43	,7122		
Psikolojik Sözleşme Karşılama Düzeyi Ölçeği	Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklentileri	Kadın	178	5,39	,6956	-892	,373
		Erkek	316	5,45	,6150		
	Saygı ve Dürüstlük	Kadın	178	4,14	1,4743	-1,041	,299
		Erkek	316	4,28	1,3094		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	Kadın	178	4,02	1,3947	-1,762	,079
		Erkek	316	4,24	1,3102		
Çalışan Performansı Ölçeği	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	Kadın	178	3,96	1,4799	-2,234	,026
		Erkek	316	4,25	1,3569		
	Psikolojik Sözleşme Karşılama Düzeyi	Kadın	178	4,03	1,3847	-1,813	,071
		Erkek	316	4,26	1,2455		
	Çalışan Performansı Ölçeği	Kadın	178	4,16	,8088	-337	,736
		Erkek	316	4,18	,8287		

Tablodaki t-testi sonuçlarına bakıldığında çalışanların cinsiyet değişkenine göre psikolojik sözleşme beklenti düzeyi ölçeğinin geneli ve alt boyutları ilgili anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Yine psikolojik sözleşme karşılama düzeyi ölçeğinin geneli, “saygı ve dürüstlük” ve “yönetimden destek ve güvenlik” boyutları ile ilgili anlamlı bir farklılık olmadığı fakat “ödüllendirme ve fırsat sunma” boyutu ile ilgili ise ($p=,026$) anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan performansı ölçeği skorlarına göre ise cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 5. Çalışanların medeni durum değişkenine ait psikolojik sözleşme ve çalışan performansı verileri

Psikolojik Sözleşme Ölçeği	Boyutlar	Medeni Durum	Sayı (N)	$\bar{X}$	Ss	t	p
Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklentileri	Saygı ve Dürüstlük	Evli	182	5,39	,7946	-1,835	,067
		Bekar	312	5,52	,6064		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	Evli	182	5,33	,7952	-2,142	,033
		Bekar	312	5,47	,6368		
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	Evli	182	5,31	,7940	-2,105	,036
		Bekar	312	5,46	,6907		
	Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklentileri	Evli	182	5,34	,7418	-2,225	,027
		Bekar	312	5,48	,5760		
Psikolojik Sözleşme Karşılanma Düzeyi	Saygı ve Dürüstlük	Evli	182	4,10	1,4278	-1,641	,101
		Bekar	312	4,31	1,3338		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	Evli	182	4,04	1,4395	-1,512	,131
		Bekar	312	4,23	1,2824		
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	Evli	182	3,98	1,4982	-1,987	,042
		Bekar	312	4,25	1,3454		
Çalışan Performansı Ölçeği	Çalışan Performansı Ölçeği	Evli	182	4,12	,8401	-1,034	,302
		Bekar	312	4,20	,8093		

Tablodaki t-testi sonuçlarına bakıldığında çalışanların medeni durum değişkenine göre psikolojik sözleşme beklenti düzeyi ölçeğinin genelinde ($p=,027$) ve alt boyutlarından olan “yönetimden destek ve güvenlik” ($p=,033$) ve “ödüllendirme ve fırsat sunma” ($p=,036$) boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu fakat “saygı ve dürüstlük” ($p=,067$) boyutunda anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Psikolojik sözleşme karşılanma düzeyi ölçeğinin geneli, “saygı ve dürüstlük” ve “yönetimden destek ve güvenlik” boyutları ile ilgili anlamlı bir farklılık olmadığı fakat “ödüllendirme ve fırsat sunma” boyutu ile ilgili ise ($p=,042$) anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan performansı ölçeği skorlarına göre ise medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

4.4. Tek Yönlü Varyans (Anova) Analizi Sonuçları

Tek Yönlü Varyans (ANOVA) analizi ikiden çok bağımsız gruba ait ortalamaların birbirinden farklı olup olmadığının belirlenmesi amacıyla kullanılan istatistiki bir analiz yöntemidir (Perry vd., 2014: 157). Bu analizde F istatistiğinin uygulanması verilerin normal dağılım göstermesi, grup üyelerinin birbirinden bağımsız olması ve grup varyanslarının homojen olması gibi varsayımların sağlanmasına bağlıdır (Karagöz, 2013: 79- 80). Grup varyanslarının homojen olup olmadığının ($p>0,05$) belirlenebilmesi amacıyla Levene Testi kullanılabilir (Yener, 2013: 229).

Yapılan analizlerde gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunması durumunda farklılığın hangi önem seviyesinde, hangi boyutlara ait olduğunu saptayabilmek için Asgari Önemli Fark (AÖF, LSD), Duncan ve Tukey gibi birçok test yöntemi kullanılmaktadır (Açıkgöz ve Açıkgöz, 2001: 137). Bu çalışmada Asgari Önemli Fark (Least Significant Difference - LSD) Testi kullanılmıştır.

Yaş, öğrenim durumu ve aylık gelir değişkenleri için yapılan ANOVA analizi sonuçları aşağıda yer almaktadır;

Tablo 6. Çalışanların yaş değişkenine ait psikolojik sözleşme ve çalışan performansı verileri

Psikolojik Sözleşme Ölçeği	Boyutlar	Yaş	Sayı (N)	Min-Mak	$\bar{X}$	Ss	ANOVA Testi (F)	p
Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklentileri	Saygı ve Dürüstlük	16-25	198	1- 6	5,53	,5758	1,235	,296
		26-35	142	1- 6	5,48	,6974		
		36-45	106	1- 6	5,40	,8020		
		46 ve üzeri	48	1- 6	5,37	,7618		
		Toplam	494	1- 6	5,47	,6837		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	16-25	198	1- 6	5,50	,6250	1,772	,152
		26-35	142	1- 6	5,42	,7489		
		36-45	106	1- 6	5,32	,7850		
		46 ve üzeri	48	1- 6	5,32	,6485		
		Toplam	494	1- 6	5,42	,7022		
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	16-25	198	1- 6	5,46	,6826	2,470	,061
		26-35	142	1- 6	5,46	,7066		
		36-45	106	1- 6	5,32	,7572		
		46 ve üzeri	48	1- 6	5,20	,9073		
		Toplam	494	1- 6	5,41	,7332		
	Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklentileri	16-25	198	1- 6	5,49	,5659	2,201	,087
		26-35	142	1- 6	5,46	,6518		
		36-45	106	1- 6	5,34	,7558		
		46 ve üzeri	48	1- 6	5,28	,7160		
		Toplam	494	1- 6	5,43	,6450		
Psikolojik Sözleşme Karşılanma Düzeyi	Saygı ve Dürüstlük	16-25	198	1- 6	4,36	1,3179	1,361	,254
		26-35	142	1- 6	4,21	1,2700		
		36-45	106	1- 6	4,16	1,4422		
		46 ve üzeri	48	1- 6	3,95	1,6720		
		Toplam	494	1- 6	4,23	1,3713		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	16-25	198	1- 6	4,38	1,2623	3,710	,012
		26-35	142	1- 6	4,07	1,2984		
		36-45	106	1- 6	4,06	1,3279		
		46 ve üzeri	48	1- 6	3,76	1,6892		
		Toplam	494	1- 6	4,16	1,3441		
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	16-25	198	1- 6	4,43	1,2902	5,900	,001
		26-35	142	1- 6	4,09	1,4077		
		36-45	106	1- 6	3,92	1,3879		
		46 ve üzeri	48	1- 6	3,64	1,6870		
		Toplam	494	1- 6	4,15	1,4081		
	Psikolojik Sözleşme Karşılanma Düzeyi	16-25	198	1- 6	4,40	1,2000	4,077	,007
		26-35	142	1- 6	4,12	1,2698		
		36-45	106	1- 6	4,03	1,3081		
		46 ve üzeri	48	1- 6	3,77	1,6171		
		Toplam	494	1- 6	4,18	1,3006		
		16-25	198	1- 5	4,24	,8009	1,070	,362

Çalışan Performansı Ölçeği	Çalışan Performansı Ölçeği	26-35	142	1- 5	4,10	,8032
		36-45	106	1- 5	4,20	,8928
		46 ve üzeri	48	1- 5	4,06	,7857
		Toplam	494	1- 5	4,17	,8209

Tabloya göre yaş değişkenine ait psikolojik sözleşme çalışan beklenti düzeyi ve performans ölçeklerine ait skorlara bakıldığında yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık ($p>0,05$) görülmemiştir. Yaş değişkenine ait psikolojik sözleşme karşılama düzeyi ölçeğine ait skorlara bakıldığında ise “saygı ve dürüstlük” boyutu skorları için yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık gözükmezken “yönetimden destek ve güvenlik” ($p=,012$), “ödüllendirme ve fırsat sunma” ($p=,001$) boyutları ve psikolojik sözleşme karşılama düzeyinin tamamı ($p=,007$) için yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Bu farklılıkların hangi alt gruplara ait olduğunu öğrenmek için Asgari Önemli Fark (Least Significant Difference - LSD) Testi uygulanmıştır.

Tablo 7. LSD testi: Psikolojik sözleşme yaş grupları

Ölçek	Boyutlar	Yaş (1)	Yaş (2)	Ortalama Fark	Std. Hata	p
Psikolojik Sözleşme Karşılama Düzeyi	Yönetimden Destek ve Güvenlik	16-25	26-35	,31632	,14661	,031
			36-45	,32748	,16045	,042
			46 ve üzeri	,61940	,21449	,004
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	16-25	26-35	,33475	,15259	,029
			36-45	,50779	,16700	,002
			46 ve üzeri	,79297	,22324	,000
	Psikolojik Sözleşme Karşılama Düzeyi Geneli	16-25	26-35	,45823	,23167	,048
			36-45	,36708	,15509	,018
			46 ve üzeri	,62926	,20732	,003

Tablodaki psikolojik sözleşme karşılama düzeyi yaş gruplarına ait skorlara bakıldığında;

- Yönetimden destek ve güvenlik boyutunda 16-25 yaş grubu skoru ile diğer yaş grupları skorları arasında anlamlı bir farklılık ($p<0,05$) bulunmuştur.
- Ödüllendirme ve fırsat sunma boyutunda 16-25 yaş grubu skoru ile diğer yaş grupları skorları arasında anlamlı bir farklılık ($p<0,05$) bulunmuştur.
- Ödüllendirme ve fırsat sunma boyutunda 26-35 yaş grubu skoru ile 46 ve üzeri yaş grubu skoru arasında anlamlı bir farklılık ($p<0,05$) bulunmuştur.
- Psikolojik sözleşme karşılama düzeyinin genelinde ise 16-25 yaş grubu skoru ile 36-45 ve 46 ve üzeri yaş skorları arasında anlamlı bir farklılık ($p<0,05$) gözlemlenmiştir.

Tablo 8. Çalışanların öğrenim durumu değişkenine ait psikolojik sözleşme ve çalışan performansı verileri

Psikolojik Sözleşme Ölçeği	Boyutlar	Öğrenim Durumu	Sayı (N)	Min-Mak	$\bar{X}$	Ss	ANOVA Testi (F)	p
Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklenti Düzeyi	Saygı ve Dürüstlük	Lise	296	1- 6	5,52	,68021	1,191	,313
		Ön Lisans	108	1- 6	5,38	,68472		
		Lisans	78	1- 6	5,44	,64354		
		Lisansüstü	12	1- 6	5,37	,96531		
		Toplam	494	1- 6	5,47	,68372		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	Lise	296	1- 6	5,45	,68788	2,744	,043
		Ön Lisans	108	1- 6	5,34	,73333		
		Lisans	78	1- 6	5,47	,57570		
		Lisansüstü	12	1- 6	4,93	1,22300		
		Toplam	494	1- 6	5,42	,70224		
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	Lise	296	1- 6	5,43	,72666	2,178	,090
		Ön Lisans	108	1- 6	5,39	,73860		
		Lisans	78	1- 6	5,44	,62740		
		Lisansüstü	12	1- 6	4,89	1,24745		
		Toplam	494	1- 6	5,41	,73324		
	Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklentileri	Lise	296	1- 6	5,46	,62637	2,055	,105
		Ön Lisans	108	1- 6	5,37	,67508		
		Lisans	78	1- 6	5,45	,55890		
		Lisansüstü	12	1- 6	5,03	1,12976		
		Toplam	494	1- 6	5,43	,64507		
Psikolojik Sözleşme Karşılanma Düzeyi	Saygı ve Dürüstlük	Lise	296	1- 6	4,21	1,42150	,969	,407
		Ön Lisans	108	1- 6	4,25	1,27818		
		Lisans	78	1- 6	4,37	1,25418		
		Lisansüstü	12	1- 6	3,67	1,63991		
		Toplam	494	1- 6	4,23	1,37130		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	Lise	296	1- 6	4,25	1,33246	1,476	,220
		Ön Lisans	108	1- 6	3,95	1,42991		
		Lisans	78	1- 6	4,15	1,24380		
		Lisansüstü	12	1- 6	3,88	1,38422		
		Toplam	494	1- 6	4,16	1,34414		
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	Lise	296	1- 6	4,24	1,38751	1,909	,127
		Ön Lisans	108	1- 6	3,95	1,49474		
		Lisans	78	1- 6	4,16	1,30944		
		Lisansüstü	12	1- 6	3,52	1,57241		
		Toplam	494	1- 6	4,15	1,40811		
	Psikolojik Sözleşme Karşılanma Düzeyi	Lise	296	1- 6	4,23	1,30377	1,233	,297
		Ön Lisans	108	1- 6	4,05	1,34460		
		Lisans	78	1- 6	4,22	1,18104		
		Lisansüstü	12	1- 6	3,66	1,52033		
		Toplam	494	1- 6	4,18	1,30063		
Çalışan Performansı Ölçeği	Çalışan Performansı Ölçeği	Lise	296	1- 5	4,22	,79584	1,519	,209
		Ön Lisans	108	1- 5	4,09	,88527		
		Lisans	78	1- 5	4,15	,74994		
		Lisansüstü	12	1- 5	3,80	1,17382		
		Toplam	494	1- 5	4,17	,82090		

Tabloya göre öğrenim durumu değişkenine ait psikolojik sözleşme karşılanma düzeyi ve performans ölçeklerine ait skorlar değerlendirildiğinde öğrenim durumu gruplarına ait skorlar arasında anlamlı bir farklılık ($p>0,05$) görülmemiştir. Psikolojik sözleşme çalışan beklenti düzeyi ölçeğine ait skorlara bakıldığında ise “yönetimden destek ve güvenlik” boyutu skorları ($p=,043$) için öğrenim durumu grupları arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir.

Bu farklılıkların hangi alt gruplara ait olduğunu öğrenmek için Asgari Önemli Fark (Least Significant Difference - LSD) Testi uygulanmıştır.

Tablo 9. LSD testi: Psikolojik sözleşme öğrenim durumu

Ölçek	Boyutlar	Öğrenim Durumu (1)	Öğrenim Durumu (2)	Ortalama Fark	Std. Hata	p
Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklenti Düzeyi	Yönetimden	Lise	Lisansüstü	,52111	,20570	,012
	Destek ve Güvenlik	Lisans	Lisansüstü	,53526	,21661	,014

Tablodaki psikolojik sözleşme çalışan beklenti düzeyi öğrenim durumu gruplarına ait skorlara bakıldığında;

- Yönetimden destek ve güvenlik boyutunda lise düzeyi öğrenim grubu skoru ile lisansüstü grubu skorları arasında anlamlı bir farklılık ($p < 0,05$) bulunmuştur.
- Yönetimden destek ve güvenlik boyutunda lisans düzeyi öğrenim grubu skoru ile lisansüstü grubu skorları arasında anlamlı bir farklılık ($p < 0,05$) bulunmuştur.

Tablo 10. Çalışanların aylık gelir değişkenine ait psikolojik sözleşme ve çalışan performansı verileri

Psikolojik Sözleşme Ölçeği	Boyutlar	Aylık Gelir (TL)	Sayı (N)	Min-Mak	$\bar{X}$	Ss	ANOVA Testi (F)	p
Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklenti Düzeyi	Saygı ve Dürüstlük	2.825- 3.500	302	1- 6	5,45	,67618	,770	,511
		3.501- 4.500	124	1- 6	5,55	,67116		
		4.501- 5.500	31	1- 6	5,38	,79447		
		5.501 ve üzeri	37	1- 6	5,48	,69558		
		Toplam	494	1- 6	5,47	,68372		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	2.825- 3.500	302	1- 6	5,41	,70202	,482	,695
		3.501- 4.500	124	1- 6	5,45	,74493		
		4.501- 5.500	31	1- 6	5,52	,62508		
		5.501 ve üzeri	37	1- 6	5,34	,62545		
		Toplam	494	1- 6	5,42	,70224		
	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	2.825- 3.500	302	1- 6	5,38	,74358	,542	,654
		3.501- 4.500	124	1- 6	5,48	,70568		
		4.501- 5.500	31	1- 6	5,43	,71807		
		5.501 ve üzeri	37	1- 6	5,38	,76442		
		Toplam	494	1- 6	5,41	,73324		
	Psikolojik Sözleşme Çalışan Beklenti Düzeyi	2.825- 3.500	302	1- 6	5,41	,64419	,510	,675
		3.501- 4.500	124	1- 6	5,49	,65711		
		4.501- 5.500	31	1- 6	5,44	,65479		
		5.501 ve üzeri	37	1- 6	5,40	,61516		
		Toplam	494	1- 6	5,43	,64507		
Psikolojik Sözleşme Karşılama Düzeyi	Saygı ve Dürüstlük	2.825- 3.500	302	1- 6	4,21	1,4109	1,724	,161
		3.501- 4.500	124	1- 6	4,11	1,2763		
		4.501- 5.500	31	1- 6	4,44	1,4509		
		5.501 ve üzeri	37	1- 6	4,64	1,2319		
		Toplam	494	1- 6	4,23	1,3713		
	Yönetimden Destek ve Güvenlik	2.825- 3.500	302	1- 6	4,19	1,3491	2,023	,110
		3.501- 4.500	124	1- 6	3,95	1,3281		
		4.501- 5.500	31	1- 6	4,48	1,4533		
		5.501 ve üzeri	37	1- 6	4,39	1,1975		
		Toplam	494	1- 6	4,23	1,3713		

	Ödüllendirme ve Fırsat Sunma	Toplam	494	1- 6	4,16	1,3441	1,433	,232
		2.825- 3.500	302	1- 6	4,19	1,4136		
		3.501- 4.500	124	1- 6	3,94	1,3817		
		4.501- 5.500	31	1- 6	4,28	1,5837		
		5.501 ve üzeri	37	1- 6	4,39	1,2624		
		Toplam	494	1- 6	4,15	1,4081		
		2.825- 3.500	302	1- 6	4,20	1,3157		
		3.501- 4.500	124	1- 6	3,99	1,2516		
		4.501- 5.500	31	1- 6	4,38	1,4681		
		5.501 ve üzeri	37	1- 6	4,47	1,1413		
Çalışan Performansı Ölçeği	Çalışan Performansı Ölçeği	Toplam	494	1- 6	4,18	1,3006	1,705	,165
		2.825- 3.500	302	1- 6	4,20	,79040		
		3.501- 4.500	124	1- 5	4,05	,93883		
		4.501- 5.500	31	1- 5	4,25	,80172		
		5.501 ve üzeri	37	1- 5	4,29	,61939		
		Toplam	494	1- 5	4,17	,82090		
		2.825- 3.500	302	1- 5	4,20	,79040		
		3.501- 4.500	124	1- 5	4,05	,93883		
		4.501- 5.500	31	1- 5	4,25	,80172		
		5.501 ve üzeri	37	1- 5	4,29	,61939		
		Toplam	494	1- 5	4,17	,82090	1,324	,266
		2.825- 3.500	302	1- 5	4,20	,79040		
		3.501- 4.500	124	1- 5	4,05	,93883		
		4.501- 5.500	31	1- 5	4,25	,80172		
		5.501 ve üzeri	37	1- 5	4,29	,61939		
		Toplam	494	1- 5	4,17	,82090		
		2.825- 3.500	302	1- 5	4,20	,79040		
		3.501- 4.500	124	1- 5	4,05	,93883		
		4.501- 5.500	31	1- 5	4,25	,80172		
		5.501 ve üzeri	37	1- 5	4,29	,61939		

Tabloya göre aylık gelir değişkenine ait psikolojik sözleşme çalışan beklenti düzeyi, psikolojik sözleşme karşılanma düzeyi ve performans ölçeklerine ait skorlar değerlendirildiğinde aylık gelir gruplarına ait skorlar arasında anlamlı bir farklılık ($p>0,05$) olmadığı görülmüştür.

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Emek- yoğun bir sektör olan turizmde üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleştiği de düşünüldüğünde insan kaynakları yönetimi diğer sektörlerle göre daha fazla önem arz etmektedir. Özellikle ülkemiz turizminin genel olarak mevsimsel özellik göstermesi (deniz-kum-güneş) turizm sektörünün en önemli bileşeni durumunda olan konaklama işletmeleri için kalifiye personel bulmayı gittikçe zorlaştırmakta ve bununla beraber çalışan personelin işletme bünyesinde tutulması daha da önemli hale gelmektedir. Tam da bu noktada işletme ile çalışanlar arasında yapılan anlaşmalar, karşılıklı verilen sözler ya da karşılanacağı düşünülen beklentiler oldukça önemli bir rol üstlenmektedir.

Ülkemizde turizm denilince ilk akla gelen şehir Antalya'dır. Bu noktada çalışmanın ana kütlesi de Antalya'nın Alanya ilçesinde bulunan beş yıldızlı otellerdeki çalışanlardan oluşmaktadır. Antalya ili ülkemizde yıllık bazda en fazla turist çeken şehir konumundadır. Alanya ise Antalya'ya gelen toplam turistin yaklaşık %25'ine ev sahipliği yapmaktadır.

Çalışmada elde edilen sonuçlara bakıldığında çalışanların cinsiyet değişkenine göre psikolojik sözleşme beklenti düzeyi, psikolojik sözleşme karşılanma düzeyi ve çalışan performansı ölçeklerine ait skorlara göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar daha önce sağlık çalışanları üzerine Kılınç (2016) tarafından yapılan çalışmada elde edilen verilere göre çalışan performansı bakımından benzerlik gösterirken çalışan beklentileri ve karşılanma düzeyi bakımından benzerlik göstermemektedir.

Çalışanların medeni durum değişkenine göre psikolojik sözleşme beklenti düzeyi ölçeğinin genelinde ve alt boyutlarından olan “yönetimden destek ve güvenlik” ve “ödüllendirme ve fırsat sunma” boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu fakat “saygı ve dürüstlük” boyutunda anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Aritmetik ortalamalara bakıldığında genel olarak araştırmaya katılan bekar çalışanların beklenti düzeylerinin evli çalışanlara göre daha yüksek olduğu görünmektedir.

Çalışanların medeni durum değişkenine göre psikolojik sözleşme karşılanma düzeyi ölçeğinin geneli, “saygı ve dürüstlük” ve “yönetimden destek ve güvenlik” boyutları ile ilgili anlamlı bir farklılık olmadığı fakat “ödüllendirme ve fırsat sunma” boyutu ile ilgili ise anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan performansı ölçeği skorlarına göre ise medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar Kılınç (2016) tarafından yapılan çalışmada elde edilen verilere göre çalışan performansı bakımından benzerlik gösterirken çalışan beklentileri ve karşılanma düzeyi bakımından farklılık göstermektedir.

Yaş değişkenine ait psikolojik sözleşme karşılanma düzeyi ölçeğine ait skorlara bakıldığında “yönetimden destek ve güvenlik”, “ödüllendirme ve fırsat sunma” boyutları ve psikolojik sözleşme karşılanma düzeyinin tamamı için yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Psikolojik sözleşme karşılanma düzeyinin genelinde 16-25 yaş grubu skoru (4,40); 36-45 (4,03) ve 46 ve üzeri yaş grubu (3,77) skorlarına oranla daha yüksektir. Bu sonuçlar Kılınç (2016) tarafından yapılan çalışmaya göre farklılık göstermektedir.

Öğrenim durumu değişkenine ait psikolojik sözleşme çalışan beklenti düzeyi ve psikolojik sözleşme karşılanma düzeyi ölçeklerinin geneli ve performans ölçeklerine ait skorlar değerlendirildiğinde öğrenim durumu gruplarına ait skorlar arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bu sonuçlar Kılınç (2016) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Çalışanların aylık gelir değişkenine ait psikolojik sözleşme çalışan beklenti düzeyi, psikolojik sözleşme karşılanma düzeyi ve performans ölçeklerine ait skorlar değerlendirildiğinde aylık gelir gruplarına ait skorlar arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Bu sonuçlar Kılınç (2016) tarafından yapılan çalışmada elde edilen verilere göre çalışan performansı bakımından benzerlik gösterirken çalışan beklentileri ve karşılanma düzeyi bakımından farklılık göstermektedir.

Literatürde yer alan önceki bazı çalışmalara bakıldığında Aydın (2016) otel işletmelerinde psikolojik sözleşme algılarının cinsiyet, eğitim düzeyi ve aylık gelir değişkenlerine göre farklılık gösterdiğini fakat yaş ve medeni durum bakımından farklılık

göstermediğini belirtmiştir. Büyükyılmaz ve Çakmak (2015) ise devlet ve vakıf üniversitelerinde görev yapan akademisyenler üzerine yaptıkları çalışmada psikolojik sözleşme ihlal algısının cinsiyet, medeni durum ve yaş değişkenleri bakımından farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır.

İşletmelerde, hangi sektör olursa olsun, çalışan performansının sadece maddi beklentilerin yerine getirilmesi ile artırılması ya da en azından düşmemesinin sağlanması günümüz dünyasında pek de mümkün görünmemektedir. Neredeyse her şeyin insan gücü ile yapıldığı turizm sektöründe bu hiç de kolay olmayacaktır. İşletmelerin bu doğrultuda çalışanlarını daha işe alırken sorumluluklarını yerine getirmeye başlamaları çok önemlidir.

Araştırmanın etik yönü

Yapılan bu çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbirisi gerçekleştirilmemiştir. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu’nun 24.01.2021 tarih, 02 Nolu Toplantı ve 10 Nolu kararı ile uygun görülmüştür.

Çıkar çatışması beyanı

Bu çalışmada, sonuçları veya yorumları etkileyebilecek herhangi bir maddi veya diğer asli çıkar çatışması olmadığını beyan ederim.

Yazar katkı oranı

Çalışmanın tüm aşamaları yazarlar tarafından eşit katkı ile tasarlanmış ve hazırlanmıştır.

Kaynakça

- Açıkgöz, N. ve Açıkgöz, N. (2001). Tarımsal Araştırmaların İstatistiki Değerlendirilmesinde Yapılan Bazı Hatalar I. Tek Faktörlü Denemeler, *Anadolu Ege Tarımsal Araştırma Enstitüsü Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1: ss. 135- 147
- Almachi, S. ve Erdem, R. (2019). Yönetimin Tutumu Ve Kararlılığının Çalışan Performansına Etkisi: Gaziantep Ve Kahramanmaraş Bölgesi Tekstil Sektörü Üzerine Bir Araştırma, *Gaziantep Üniversitesi İslâhiye İİBF Uluslararası E-Dergi* 9, 3(3): 168-185
- Aydın, R. ve Çolakoğlu, Ü. (2016). *Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşmeler Ve İşgörenlerin İşe Yönelik Tutumları Üzerindeki Etkisi: Antalya 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi
- Bal, P.M. (2009). *Age and Psychological Contract Breach in Relation to Work Outcomes*, Faculty Of Economics And Business Administration, University Amsterdam
- Bakan, İ. (Ed.), (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ankara: Gazi Kitabevi
- Ballou, N.S. (2013). *The Effects Of Psychological Contract Breach On Job Outcomes*, The Faculty of the Department of Psychology, San José State University

- Büyükyılmaz, O. ve Çakmak, A. F. (2015). Psikolojik Sözleşme İhlal Algısının Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Görev Yapan Akademisyenler Kapsamında Karşılaştırmalı Analizi, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (1), 48-71
- Çankır, B. ve Çelik, D.S. (2018). Çalışan Performansı ve Mali Performans: Pozitif Ses Çıkarma, Psikolojik İyi- Oluş ve Çalışmaya Tutkunluk ile İlişkileri ve Otel İşletmeleri Örneği, *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 5, Sayı 2: s. 54-67
- Dahkoul, Z.M. (2018). The Determinants of Employee Performance in Jordanian Organizations, *Journal of Economics, Finance and Accounting (JEFA)*, Vol. 5, Issue.1: pp.11-17
- Doğan, N. (2006). Ulusal Ve Uluslararası Hukuk Alanlarına Göre Sözleşme Kavramı, Sözleşme Akdi Ve Koşulları, *Mevzuat Dergisi*, Yıl 9, Sayı 105
- Goeldner, C.R. ve Ritchie, J.R.B. (2009). *Tourism Principles, Practices, Philosophies* (11. Edition), John Wiley & Sons, Inc.
- Guo, C. (2015). *Employee Attributions and Psychological Contract Breach in China*, Faculty of Humanities, The University of Manchester
- <https://ktb.gov.tr/genel/searchhotel.aspx?lang=tr&certificateType=4> 19.11.2021
- Işık, C., Keskin, G. ve Serçeoğlu, N. (2015). Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücü Açığına Yenilikçi Yaklaşım: Kapadokya Örneği, *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, Cilt 4, Sayı 2: s. 27-48.
- İslamoğlu, E., Şimşek, H.C. ve Tellioglu, S. (2018). Düzgün İş Bağlamında Turizm Sektöründeki Çalışma Koşulları Üzerine Bir Araştırma, *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 7, Sayı 3: s. 147- 161
- İşçi, E. ve Artan, İ. E. (2010). *Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü*, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi
- Kaya, İ. (2012). Türk Turizm Sektöründe İstihdamın Temel Özelliklerinin ve Sorunlarının Ücretli Çalışanlar Açısından Coğrafi Bölgelere Göre Analizi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 15, Sayı 28: s. 241- 257
- Kaya, İ. ve Atçı, D. (2015). Türk Turizm Sektöründe Çalışma Saatlerinin Analizi ve Değerlendirilmesi, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 12, Sayı 2: s. 23-47
- Karagöz, D. (2013). Dengesiz Deney Düzenlerinde Sağlam Test İstatistiklerinin Karşılaştırılması, *İstatistikçiler Dergisi: İstatistik&Aktüerya*, 6: 79-85.
- Kayabaşı, A. ve Bilginer, N. (2007). *İşletmelerin Rekabet Gücünün Geliştirilmesinde Lojistik Faaliyetlerin Performansının Arttırılması: Üretim İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi
- Kılıçaslan, S. ve Budak, G. (2016). *Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerine Etkisi: Üniversite Öğretim Elemanları Üzerine Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi

- Kılınç, E. ve Paksoy, H. M. (2016). *Psikolojik Sözleşmenin Çalışan Performansına Etkisine İlişkin Kamu-Özel Hastanelerde Karşılaştırmalı Bir Araştırma: Gaziantep Örneği*, Kilis 7 Aralık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi
- Koçak, H. ve Koç, H. (2019). *Psikolojik Sözleşme İhlallerinin Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması*, Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, Doktora tezi
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W. ve Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 53, Issue 8: pp. 856–866.
- Kotter, J.P. (1973). The psychological contract: Managing the joining-up process, *California Management Review*, Vol. 15: pp. 91-99.
- Li, J., Wong, I.A. ve Kim, W.G. (2016). Effects of psychological contract breach on attitudes and performance: The moderating role of competitive climate, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 55: pp. 1-10
- Örücü, E. ve Korkmaz, E. (2018). Psikolojik Sözleşme İhlali Ve Duygusal Emek İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 21, Sayı 40: s. 337- 349
- Örücü, E. ve Kanbur, A. (2008). Örgütsel Yönetiş Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet Ve Endüstri İşletmesi Örneği, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1: s. 85- 97.
- Özler, N.D.E. (Ed.) (2018). *İnsan Kaynakları Yönetimi, Performans Değerleme ve Kariyer Yönetimi*, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Yayınları
- Perry R. H., McMurray, I. and Brownlow, C. (2014). *SPSS Explained*, Routledge, Great Britain, Second edition.
- Robinson, S.L., ve Rousseau, D.M. (1994). Violating The Psychological Contract: Not The Exception But The Norm, *Journal Of Organizational Behavior*, Vol. 15: pp.245-259
- Rousseau, D.M. (1989). Psychological and Implied Contracts in Organizations, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 2, No. 2: pp. 121- 140
- Rousseau, D.M. (1990). New Hire Perceptions Of Their Own And Their Employer's Obligations: A Study Of Psychological Contracts, *Journal Of Organizational Behavior*, Vol. 11: pp. 389-400
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 4th Ed., Wiley, New York.
- Sonnentag, S. (Ed.). (2002). *Psychological management of individual performance*. Wiley Handbooks in the Psychology of Management in Organizations. John Wiley & Sons, Ltd., Baffins Lane, Chichester, West Sussex PO19 1UD, UK.

- Şehitoğlu, Y. ve Zehir, C. (2010). *Örgütsel Sessizlik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Çalışan Performansı İlişkisi*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi
- Şimşek, M.Ş. ve Çelik, A. (2019). *Genel İşletme* (15. Baskı), Konya: Eğitim Yayınevi
- Tayfun, A. ve Çatır, O. (2013) Örgütsel Sessizlik ve Çalışanların Performansları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3): 114-134.
- Topçu, M.K. ve Basım, H.N. (2015). Kavramsal Bağlamı ve Olası Tartışma Alanlarıyla Psikolojik Sözleşme: Bir Gözden Geçirme Çalışması, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 16, Sayı 2: s. 83-103
- Tuncer, H.B. ve Kunday, Ö. (2019). *The Impact Of HRM Practices On Employee Wellbeing, Job Satisfaction And Individual Work Performance*, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Turnley, W.H. ve Feldman, D.C. (2000). Re-examining the effects of psychological contract violations: unmet expectations and job dissatisfaction as mediators, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25: pp. 25-42
- Ulus, Y. ve Köksal, D. (2012). Yeşil Reklama Yönelik Tutum: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama, *Journal of Yasar University* 27(7): 4642-4669.
- Westcott, M. (Ed.) (2015). *Introduction to Tourism and Hospitality in BC*, BCcampus
- Yener, D. (2013), Tüketicilerin Algıladıkları Risklerin Azaltılmasında Pazar Ekspertlerinin Rolü, *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 5: 219-233.
- Zungbey, O.D., Ntow, M.O. ve Sowu, D.O. (2017). The Effects of Psychological Contract Violation on Employee Performance, *Central Inquiry*, Vol. 3 Issue 1: pp. 29- 45