



Received / Makale Geliş Tarihi 06.09.2023
Published / Yayınlanma Tarihi 29.10.2023
Volume / Issue (Cilt/Sayı) 7 (29 Ekim 100. Yıl Özel Sayısı)
ss / pp 99-108

Research Article / Araştırma Makalesi
10.5281/zenodo.10051998
Mail: editor@pejoss.com

Dr. Öğr. Üyesi Yusuf Yıldırım
<https://orcid.org/0000-0002-5393-999X>
Haliç Üniversitesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, İstanbul / TÜRKİYE
<https://ror.org/022xhck05>

Örgütsel Sinizmin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinde Kültürel Zekânın Düzenleyici Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

The Moderating Role of Cultural Intelligence in the Effect of Organizational Cynicism on Organizational Identification: A Research in Five-Star Hotel Businesses

ÖZET

Bu çalışmanın amacı örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde kültürel zekânın düzenleyici rolünü beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının algılarına göre değerlendirmektedir. Çalışma nicel araştırma yöntemlerine uygun bir şekilde ve kolayda örnekleme yöntemine göre gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın verileri İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 421 katılımcıdan soru formu yoluyla elde edilmiştir. Katılımcılardan örgütsel sinizm ile ilgili 14, örgütsel özdeşleşme ile ilgili 6, kültürel zekâ ile ilgili 20 ve demografik etkenlerle ilgili 5 ifadeye yanıt vermeleri istenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerinde negatif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunurken örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde kültürel zekânın düzenleyici rolü bulunmamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Hastane Yöneticileri, Yöneticilik Tarzları, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık.

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the moderating role of cultural intelligence in the effect of organizational cynicism on organizational identification according to the perceptions of five-star hotel employees. The study was conducted in accordance with quantitative research methods and according to the convenience sampling method. The data of the study were obtained from 421 participants working in five-star hotel enterprises operating in Istanbul through a questionnaire. The participants were asked to respond to 14 statements about organizational cynicism, 6 statements about organizational identification, 20 statements about cultural intelligence and 5 statements about demographic factors. According to the results of the analysis, while organizational cynicism has a negative and statistically significant effect on organizational identification, cultural intelligence has no moderating role in the effect of organizational cynicism on organizational identification.

Keywords: Hospital Managers, Management Styles, Job Satisfaction, Organizational Commitment.

1. GİRİŞ

Örgütler, değişen dünya düzeni ve yoğun rekabet koşullarında ayakta kalabilmek ve devamlılıklarını sağlayabilmek amacıyla nitelikli ve bağlılıkları yüksek çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Örgütsel bağlılığın sağlanabilmesi için örgüt yöneticilerinin çalışanları memnun edecek uygulamaları hayata geçirmesi gerekmektedir. Örgütsel uygulamalardan memnun çalışanların örgütünü her şartta sahiplenmesi, örgütüne inanması ve güvenmesi beklenen sonuçlar olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada, kendini örgütün bir parçası olarak çalışanlar örgütü ile özdeşleşmektedir. Örgütsel özdeşleşme kavramı Tajfel (1978) ve Turner ve Tajfel (1986) tarafından üzerinde önemle durulan Sosyal Kimlik Kuramı'nı temel olarak geliştirmiştir (Aksoy Kürü, 2020). Örgütsel özdeşleşmenin yüksek olduğu örgütlerde pozitif örgütsel davranışlarının (örgütsel vatandaşlık davranışı, işe adanmışlık, performans) kazanımlarının öne çıktığını söylemek mümkündür (Palalar Alkan ve Arıkboğa, 2017; Aktaş, 2019; Polat, 2009).

Örgütsel sinizm kavramı ise temelini Blau (1964) tarafından geliştirilen Sosyal Değişim Kuramı'ndan alan negatif bir örgütsel davranış değişkeni olarak değerlendirilmektedir. Çalışanların bağlı oldukları örgüte ve yöneticilerine karşı geliştirdikleri olumsuz tutum ve davranışlar olarak açıklanan örgütsel sinizm; sinik

tutumlar sergileyen çalışanların örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna inandığını ve yeri geldiğinde örgütü çok acımasız bir şekilde eleştirdiğini ifade eden bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Dean vd., 1998).

Otel işletmelerinin emek-yoğun yapısı, uzun çalışma saatleri, bölümler arası yüksek koordinasyonun gerekliliği ve bu gerekliliğin zorluğu, misafir memnuniyetini yüksek düzeyde sağlama baskısı ve otelcilik endüstrisinin çalışanları memnun edecek maddi ve manevi imkanları sunamaması bu endüstride çalışan bireyleri zamanla olumsuz etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, örgütün kendilerini düşünmediğini ve yeterince dikkate alınmadıklarını düşünen çalışanlar örgütün bütüncül yapısından kopabilmekte ve olumsuz tutum ve davranışlar geliştirebilmektedir. Bu olumsuz tutumlar zamanla örgütün dürüstlükten ve adaletten yoksun olduğu inancına kadar varabilmekte ve çalışanlar örgütlerini acımasızca ve küçümseyerek eleştirebilmektedir.

Bu çalışmada, örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi İstanbul’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının algılarına göre değerlendirilmiştir. Negatif bir örgütsel davranış değişkeni olarak değerlendirilen örgütsel sinizm, önüne geçilemediği takdirde örgüte çok büyük zararlar verebilmektedir. Örgüt çalışanlarının bağlı bulunduğu örgütü kendisi ile özdeşleşmesine engel teşkil edebilecek olumsuz bir tutum ve davranış olarak görülen örgütsel sinizmin bireysel ve örgütsel çabalarla ortadan kaldırılması veya örgüte vereceği zararların asgariye indirilmesi gerekmektedir. Bu çalışmada, otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerini negatif yönde etkileyebileceği varsayımdan hareketle kültürel zekânın bu etkiyi düzenleyebileceği düşünülmüştür.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya konu olan örgütsel sinizm, örgütsel özdeşleşme ve kültürel zekâ kavramları açıklanmış ve bu değişkenler arasındaki ilişkiler anlatılmıştır.

2.1. Örgütsel Sinizm

Sinizm kelimesi, Antik bir Yunan felsefesi olarak değerlendirilen bir düşünce biçimini ifade etmektedir (Brandes, 1997; Dean vd., 1998; Pelit ve Pelit, 2014). Bateman vd. (1992) sinizmi; otorite ve kurumlara karşı negatif ve güven vermeyen tutum içerisinde bulunmak olarak tanımlamıştır. Erdost vd. (2007) ise sinizmi; kişilerin yalnızca kendi çıkarlarını göz önünde bulundurduğu bir düşünce yapısı olarak açıklamıştır.

Sinizmin kökeni Antik Çağ’a kadar uzanmasına karşın örgütsel sinizm ile ilgili ilk çalışmanın “Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri” (1939) olduğu belirtilmektedir. Cook ve Medley (1954), Sinik Düşmanlık Ölçeği geliştirerek örgütsel sinizmin öncül araştırmalarından birine imza atmıştır. Örgütsel sinizm ile ilgili erken dönemde kaleme alınan bir diğer çalışma Niederhoffer (1967)’in emniyet teşkilatında çalışan bireyler üzerinde yapmış olduğu çalışmadır. Örgütsel sinizm literatürünün özellikle 1990’lı yıllardan sonra geliştiğini söylemek mümkündür (Tokgöz ve Yılmaz, 2008; Pelit ve Pelit, 2014). James (2005) örgütsel sinizm kavramının Kanter ve Mirvis (1989) tarafından literatüre kazandırıldığını ifade etmektedir. Örgütsel sinizm, Dean vd. (1998) tarafından, bireyin bağlı bulunduğu örgüte karşı geliştirdiği olumsuz tutum ve duygular olarak tanımlanmaktadır. Yazarlar, bu olumsuz duyguların örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancı ile oluştuğunu ifade etmekte ve sinik bir tutum içerisinde olan çalışanların örgütü çok yoğun bir şekilde eleştirebildiklerini ifade etmektedir. Abraham (2000), benzer şekilde sinik bir tutum içerisinde olan çalışanların örgütün dürüstlük ve adaletten yoksun olduğu inancı ile ortaya çıktığını belirtmektedir.

Örgütsel sinizm kavramının kuramsal temelleri; beklenti kuramı, atfetme kuramı, tutum kuramı, sosyal değişim kuramı, duygusal olaylar kuramı ve sosyal güdüleme kuramı ile şekillenmiştir (Dean vd., 1998). Örgütsel sinizm kavramının gelişimine önemli katkılar sunan Dean vd. (1998)’e göre örgütsel sinizm; bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutlardan oluşmaktadır. Bilişsel boyut; örgütün bütünlük ve dürüstlükten yoksun olduğunu temsil etmekte (Dean vd., 1998; Erkutlu, 2017), duygusal boyut örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancı ile birlikte çalışanların örgüte duyduğu öfke, kızgınlık, kin gibi duyguları açıklamakta (Dean vd., 1998; Pelit ve Pelit, 2014), davranışsal boyut ise örgüt ile olumsuz duyguların davranışa dönüşmesini sembolize etmektedir. Çalışanların örgüt ile ilgili konulara alaycı yaklaşması en belirgin davranışsal sinizm şekillerinden biri olarak görülmektedir.

2.2. Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel özdeşleşme Buchanan (1974) tarafından, örgütün amaçlarını gerçekleştirme için çalışanların örgüte yönelik olumlu bir davranış geliştirdiği zihinsel ve duygusal bir bağlılık hali olarak tanımlanmaktadır. Ashforth ve Mael (1989) örgütsel özdeşleşmeyi, örgütsel davranışın kritik konularından biri olarak değerlendirmektedir. Mael ve Ashforth (1992) örgütsel özdeşleşmeyi örgütsel kimliğin bir

sonucu olarak değerlendirmekte ve aynı yazarlar 1995 yılında örgütsel özdeşleşmeyi; çalışanın örgütle bir olma algısı ve hem başarıyı hem de başarısızlığı sahiplenmesi olarak tanımlamıştır (Aksoy Kürü, 2020). Örgütsel özdeşleşme; bir çalışanın örgütün amaç, hedef ve değerlerini içselleştirmesi sonucu ortaya çıkan (Eicholtz, 2000), günümüz örgütlerinin fazlasıyla ihtiyaç duyduğu pozitif bir örgütsel davranış değişkeni olarak değerlendirilmektedir.

2.3. Kültürel Zekâ

Literatürde ilk kez Earley ve Mosakowski (2004) tarafından yeni bir zekâ türü olarak değerlendirilen kültürel zekâ bir bireyin yeni kültürel ortamlara uyum kabiliyeti ve farklı kültürel ortamlarda çalışabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Earley, 2002; Earley ve Ang, 2003; Ang vd., 2007). Kültürlerarası iletişim ve etkileşim ile sıklıkla ilişkilendirilen bir kavram olarak kültürel zekâ günümüz yöneticilerinin yoğun bir şekilde ihtiyaç duyduğu bir yetenek olarak görülmektedir. Örgütlerin yoğun rekabet koşullarında rekabet edebilmeleri ve yabancı müşterileriyle daha etkili bir etkileşim kurabilmeleri açısından önem arz eden bir kavram olan kültürel zekâ; yöneticilere ve çalışanlara farklı kültürler karşısında müzakere etme, etkili kararlar alabilme ve etkili iletişim kurabilme yetisi kazandırmaktadır (Sadeghian, 2011).

Kültürel zekâ kavramının gelişimine önemli katkılar sunan Ang, Van Dyne ve Livermore gibi araştırmacılar dört boyutlu kültürel zekâ modeli geliştirmişler ve bu modelde kavramın boyutlarını; üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal olarak tanımlamışlardır (Livermore, 2010). Üst bilişsel kültürel zekâ; bireyin bilgisini ve zihni üzerindeki kontrolünü ifade etmekte (Earley ve Ang, 2003) iken, bilişsel kültürel zekâ; kültür hakkındaki genel bilgilere ve bireyin zihinsel süreçlerine odaklanmaktadır. Modelin en önemli boyutlarından biri olarak değerlendirilen motivasyonel kültürel zekâ; bireyin farklı kültürleri tanımak ve anlamak için sahip olduğu isteği ve enerjiyi temsil etmekte iken (Yeşil, 2013), davranışsal kültürel zekâ; bireyin yeni kültürlere uygun davranış gösterme eğilimini ve yeteneğini ifade etmektedir (Earley ve Ang, 2003).

2.4. Değişkenler Arası İlişkiler

Polat ve Meydan (2010) özel bir işletmede yaptıkları çalışmada örgütsel sinizm ile örgütsel özdeşleşme arasında negatif ve anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Beldek (2015) bir devlet kurumunda yaptığı çalışmada benzer şekilde sinizm ile özdeşleşme arasında negatif ve anlamlı ilişkiler gözlemlemiştir. Ayık vd. (2016) yapmış oldukları çalışmada öğretmenlerin algılarına göre örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki yordayıcı etkisini incelemiş ve örgütsel sinizmin tüm boyutlarıyla örgütsel özdeşleşme arasında negatif ve anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Argon ve Ekinci (2016) yaptıkları çalışmada Ayık vd. (2016) yaptığı çalışmadaki benzer sonuçlara ulaşmıştır. Bedeian (2007), Şantaş vd. (2016), Kerse ve Karabey (2017), Uyar (2018), Akçay (2018) ve Serinkan ve Tülü (2021) çalışmalarında örgütsel sinizm ile örgütsel özdeşleşme arasında negatif ve anlamlı ilişkilere ulaşmıştır. Bu çalışmaların sonuçlarından farklı olarak Sezgin vd. (2014) ve Alagöz (2019) ise iki değişken arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit etmiştir.

Literatürde örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki kültürel zekânın düzenleyici rolünü ölçen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bununla birlikte örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde aracı ya da düzenleyici bir değişken ile bu etkiyi (rolü) ölçen bir çalışmaya da rastlanmamıştır. Bu bağlamda, sinizmin özdeşleşme üzerindeki etkisinde kültürel zekânın düzenleyici rolünün olup olmadığı bu çalışmada irdelenmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

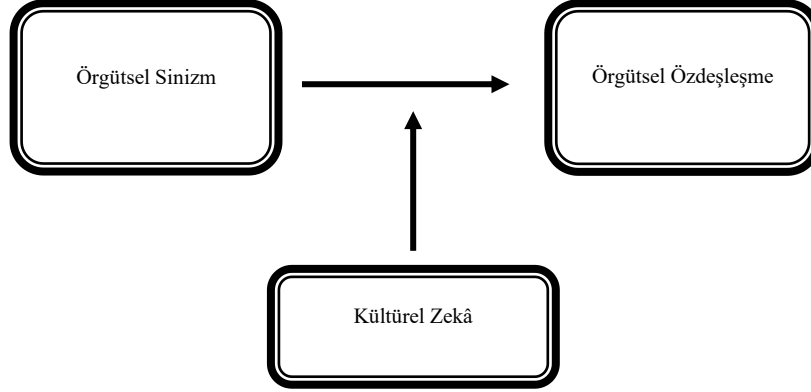
Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın örnekleme, araştırmanın hipotezleri, araştırmada kullanılan veri toplama araçları ve verilerin analizi detaylı olarak anlatılmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde kültürel zekânın düzenleyici rolünün olup olmadığını otel işletmeleri çalışanlarının algılarına göre belirlemektir.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırma modeli; bir bağımsız değişken, bir bağımlı değişken ve bir düzenleyici değişkenden oluşmaktadır. Bağımsız değişken, örgütsel sinizm, bağımlı değişken, örgütsel özdeşleşme ve düzenleyici değişken kültürel zekâ olarak belirlenmiştir. Şekil 1’de belirtilen değişkenleri içeren araştırma modeli verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Literatür taraması ve yapılan çıkarımlar doğrultusunda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

Hipotez 1: Örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır.

Hipotez 2: Örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde kültürel zekânın düzenleyici etkisi bulunmaktadır.

3.4. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın etik izni Haliç Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu 30.11.2022 toplantısı 244 sayılı kararla tescil edilmiştir.

3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada örgütsel sinizm ölçeği, örgütsel özdeşleşme ölçeği ve kültürel zekâ ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, çalışılan kurumdaki konum ve çalışılan kurumun statüsü önermelerine yer verilmiştir.

Örgütsel sinizm ölçeği olarak; Brandes vd. (1999) tarafından geliştirilen, bilişsel, duygusal ve davranışsal sinizm boyutlarından oluşan 14 önermenin yer aldığı bir ölçek kullanılmıştır. Brandes vd. (1999) geliştirilen örgütsel sinizm ölçeği literatürde en sık kullanılan ölçek (Delken, 2004; Brandes, 2008; Kalağan, 2009; Kalağan ve Güzeller, 2010; Karacaoğlu ve İnce, 2012) olması sebebiyle bu araştırmada da tercih edilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik çalışması Karacaoğlu ve İnce (2012) tarafından yapılmış ve ölçeğin güvenilirliği ,910 olarak tespit edilmiştir.

Örgütsel özdeşleşme ölçeği olarak; Meal ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen 6 önermenin yer aldığı ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği Tüzün (2006) tarafından ,780 olarak belirlenmiştir.

Kültürel zekâ ölçeği olarak; Ang vd. (2007) tarafından geliştirilen kültürel zekâ ölçeği kullanılmıştır. Üst biliş, biliş, motivasyon ve davranış boyutlarından oluşan ölçekte toplam 20 önerme bulunmaktadır. İlhan ve Çetin (2014) kültürel zekâ ölçeğinin güvenilirlik katsayısını ,850 olarak belirlemiştir.

Soru formunun son kısmında katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik önermelere yer verilmiştir.

3.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme belirlenirken olasılığa dayanmayan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır

(Altunışık vd., 2012). 440 beş yıldızlı otel işletmesi çalışanı ile yüz yüze anket yapılmış, hatalı ya da eksik bir şekilde tamamlanmış 19 anket elenerek, 421 anket analiz edilmiştir.

3.7. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırma verilerinin analizinde IBM SPSS 25.0 ve programı kullanılmıştır. Ölçeklerin normal dağılıma uyup uymadığı çarpıklık ve basıklık katsayılarına bakılmak suretiyle tespit edilmiş ve parametrik test yöntemleri tercih edilmiştir.

Örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde kültürel zekânın düzenleyici rolü regresyon analizleri ile incelenmiştir. Ulaşılan bütün sonuçlarda istatistiki anlamlılık $p < 0,05$ seviyesinde değerlendirilmiştir.

Tablo 1. Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Ölçek	N	Çarpıklık	Basıklık
Kültürel Zekâ	421	-,934	,734
Örgütsel Sinizm	421	1,394	,969
Örgütsel Özdeşleşme	421	-1,116	1,524

Seçer (2015) normal dağılım varsayımının; çarpıklık ve basıklık değerleri bakılarak değerlendirmenin daha doğru bir yaklaşım olduğunu değerlendirmiştir. George ve Mallery (2010) tarafından yapılan çalışmada çarpıklık ve basıklık katsayılarının sınır değerlerinin +2,00 ile -2,00 değerlerinin arasında olduğu hallerde normal dağılımın sağlandığını kabul etmektedir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda değişkenlerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir.

3.8. Güvenirlilik Analizleri

Veri toplama aracı olarak kullanılan örgütsel sinizm ölçeği, örgütsel özdeşleşme ve kültürel zekâ ölçeklerine yönelik iç tutarlılık analizi yapılmıştır. Ölçeklerin Cronbach's Alpha değeri Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Güvenirlilik Analizleri

Ölçekler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Kültürel Zekâ	,917	20
Örgütsel Sinizm	,935	14
Örgütsel Özdeşleşme	,820	6

Araştırmada kullanılan Örgütsel sinizm ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,935'dir. Kültürel zekâ ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,917, Örgütsel özdeşleşme ölçeğinin ise Cronbach's Alpha değeri 0,820'dir. Bu değerler; ölçeklerin güvenilir olduğunu ve analizde kullanılmasında bir engelin olmadığını göstermektedir (Kayış, 2010).

4. BULGULAR

Bu bölümde; demografik bulgulara, değişkenlere yönelik betimsel analizlere, değişkenler arasındaki ilişkilere ve hipotez testlerine yer verilmiştir.

4.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan katılımcıların kişisel özelliklerinden cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, statü ve konum dağılımları incelenmiş olup kişisel özelliklerine yönelik tanımlayıcı analizler yapılmış ve tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3. Katılımcıların Sosyo-Demografik Dağılımları

	Kişisel Özellikler	N	%
Cinsiyet	Erkek	248	58,9
	Kadın	173	41,1
	Total	421	100,0
Medeni Durum	Evli	246	58,4
	Bekar	175	41,6
	Total	421	100,0
Eğitim Durumu	Lise	45	10,7
	Ön lisans	129	30,6
	Lisans	76	18,1
	Lisansüstü	171	40,6
	Total	421	100,0
Konum	Üst Düzey Yönetici	45	10,7
	Orta Düzey Yönetici	129	30,6
	Alt Düzey Yönetici	76	18,1
	Departman Çalışanı	171	40,6
	Total	421	100,0
Statü Durumu	Yabancı Zincir	302	71,7
	Yerli Zincir	83	19,7
	Bağımsız İşletme	36	8,6
	Total	421	100,0

Tablo 3'e göre; katılımcıların %41,1'inin kadın, %58,9'unun ise erkek olduğu, %58,4'ünün evli %41,6'sının ise bekar olduğu ve %18,1'inin lisans ve %40,6'sının lisansüstü %30,6'sının ön lisans, %10,7'sinin ise lise mezunu olduğu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların, %40,6'sının departman çalışanı, %30,6'sının orta düzey yönetici, %10,7'sinin üst düzey yönetici, %18,1'inin ise alt düzey yönetici olduğu ve %71,7'sinin yabancı zincir, %19,7'sinin yerli zincir ve %8,6'sının bağımsız işletme olduğu tespit edilmiştir.

4.2. Değişkenlere Yönelik Bulgular

Araştırmanın değişkenleriyle ilgili tanımlayıcı istatistikler Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları

Ölçek	N	Ort.	SS
Kültürel Zekâ	421	4,23	,55
Örgütsel Sinizm	421	1,80	,88
Örgütsel Özdeşleşme	421	4,10	,83

Araştırmaya dahil olan katılımcıların örgütsel sinizm ölçeği ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması ($\bar{X}=1,80$) olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların kültürel zekâ ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması ($\bar{X}=4,23$) olarak ve örgütsel özdeşleşme ölçeği ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması ($\bar{X}=4,10$) olarak tespit edilmiştir.

4.3. Değişkenlerin Korelasyon Analizi

Çalışmanın bu kısmında, Örgütsel Sinizm, Örgütsel Özdeşleşme ve Kültürel Zekâ arasındaki ilişki parametrik test yöntemlerinden "Pearson Korelasyon Analizi" ile incelenmiştir, istatistiki anlamlılık $p<0,05$ seviyesinde değerlendirilmiştir. Korelasyon katsayısının değerlendirme ölçütleri şöyledir; "0.00 = r_p ise ilişki yoktur." "0.00 < r_p < 0.29 ise düşük düzeyde ilişki vardır." "0.30 < r_p < 0.69 ise orta düzeyde ilişki vardır." "0.70 < r_p < 0.99 ise yüksek düzeyde ilişki vardır." "1.00 = r_p ise mükemmel ilişki vardır" (Köklü vd., 2006).

Örgütsel sinizm, örgütsel özdeşleşme ve kültürel zekâ arasındaki ilişkiyi gösteren tablo 5'de sunulmuştur.

Tablo 5. Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		1.	2.	3.
1. Örgütsel Sinizm	r_p			
	p	1		
2. Örgütsel Özdeşleşme	r_p	-,368	1	
	p	,000		
3. Kültürel Zekâ	r_p	-,188	,413	1
	p	,000	,000	

Tablo 5'e göre Pearson Korelasyon testi sonuçlarına bakıldığında;

- Katılımcıların algılarına göre; örgütsel sinizm ile kültürel zekâ ($r:-,188$, $p<0.05$). arasında negatif yönlü ve düşük düzeyde ve örgütsel özdeşleşme ($r:-,368$, $p<0.05$). arasında negatif yönlü ve orta düzeyde korelasyon saptanmıştır,

- Katılımcıların algılarına göre; örgütsel özdeşleşme ile kültürel zekâ ($r=-,188$, $p<0.05$). arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde korelasyon saptanmıştır.

4.4. Hipotez Testleri

Araştırmanın birinci hipotezi; “örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi bulunmaktadır” lineer regresyon analizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçları tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6. Örgütsel Sinizmin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Standardize edilmiş katsayılar		
	β	t	p
Örgütsel Sinizm → Örgütsel Özdeşleşme	-,368	-8,114	,000
R ² = 0,136 F= 65,830 P= 0,000			

* $p<0.001$

Bu modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve Örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşmenin %13,6’sını açıklayabildiği görülmektedir ($R^2=,136$; $F(1,419)=65,830$, $p<0.001$). Bulunan sonuçlara göre; Örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşmeyi istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde yordadığı ($\beta=-0.368$, $t=-8,114$, $p<0.001$) belirlenmiştir. Bir diğer deyişle, çalışma grubunu oluşturan katılımcıların örgütsel sinizm düzeyleri örgütsel özdeşleşme düzeylerini negatif yönde etkilemektedir. Bu durumda Hipotez 1 desteklenmektedir.

Araştırmanın ikinci hipotezi; “örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde kültürel zekânın düzenleyici rolü bulunmaktadır” Spss Macro analizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçları tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Örgütsel Sinizmin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinde Kültürel Zekânın Düzenleyici Rolüne Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Standardize edilmiş katsayılar		
	β	t	p
Örgütsel Sinizm	-,305	-7,070	,000
Kültürel Zekâ	,364	8,291	,000
Etkileşim Değişkeni (Örgütsel Sinizm * Kültürel Zekâ)	-,037	-,850	,396
R ² = 0,259 F= 48,671 P= 0,000			

* $p<0.001$

Etkileşim değişkeninin (Z Örgütsel Sinizm x Z Kültürel Zekâ) tablo 7’deki modele eklenmesiyle kültürel zekânın düzenleyici rolü incelenmiştir. Bu modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu, ancak etkileşim değişkeninin oluşturulan modele anlamlı katkısını bulunmadığı ($t=-,850$, $p>0.05$) görülmektedir. Bu durumda Hipotez 2 desteklenmemektedir.

5. SONUÇ

Bu çalışma, otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerini negatif yönde etkilediği ve bu negatif etkinin kültürel zekâ ile düzenlenebileceğini öngören iki hipotez üzerine kurulmuştur. Çalışmaya katılan çalışanların örgütsel sinizm düzeylerinin düşük olduğu gözlemlenmiştir. Buna karşın, otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel özdeşleşme ve kültürel zekâ düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Literatürde otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerini ölçümleyen çalışmalar incelendiğinde daha yüksek sinizm düzeyleri ile karşılaşmak mümkündür (Altınöz vd., 2011; Pelit ve Soybalı, 2021). Literatürdeki otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeylerini ölçümleyen çalışmalar (Düzgün ve Yeşiltaş, 2019) incelendiğinde ise bu çalışmada elde edilen örgütsel özdeşleşme düzeyinin daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Benzer şekilde, otel işletmeleri çalışanlarının kültürel zekâ düzeylerini ölçümleyen çalışmalar incelendiğinde (Yılmaz ve Kaya, 2015) bu çalışmada elde edilen kültürel zekâ düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar, otelcilik endüstrisi adına olumlu bir gelişme olarak değerlendirilebilir. Çalışmanın birinci hipotezinde, otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerini orta düzeyde ve negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Bu sonuç, örgütsel sinizm ve örgütsel özdeşleşme ilişkisini ve etkileşimini inceleyen birçok farklı sektörde yapılan çalışmalar ile paralellik göstermiştir (Bedeian, 2007; Polat ve Meydan, 2010; Argon ve Ekinci 2016; Ayık vd., 2016; Şantaş vd., 2016; Kerse ve Karabey 2017; Uyar, 2018; Akçay, 2018; Serinkan ve Tülü (2021). Çalışmanın ikinci hipotezinde ise, otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerine etkisinde kültürel zekânın düzenleyici rolü ölçümlenmiştir. Kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu, ancak etkileşim değişkeninin modele anlamlı katkı sağlayamadığı sonucuna

ulaşmıştır. Bu bağlamda, örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde kültürel zekanın düzenleyici etkisi vardır hipotezi desteklenmemiştir. Literatürde örgütsel sinizm ile örgütsel özdeşleşme ilişkisini ve etkileşimini ele alan çalışmalarda aracı ya da düzenleyici değişken ile kurulan bir modele rastlanılmamıştır. Bu bağlamda çalışmanın bu hipotezinin sonuçlarını diğer çalışmalarla karşılaştırmak mümkün olmamaktadır. Ancak, bu çalışmanın birinci hipotezinde örgütsel sinizmin örgütsel özdeşleşmenin %13,6'sını açıklayabilme gücünün olduğu görülmüş ve bu noktadan hareketle örgütsel özdeşleşmeyi arttırabilmek için örgütsel sinizmin düşürülmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu duruma ek olarak bu çalışmada olduğu gibi farklı düzenleyici değişkenler ile örgütsel sinizm ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkinin ve etkileşimin varlığı araştırılmalıdır.

Bu çalışmanın sonuçları, İstanbul'da faaliyet gösteren otel işletmeleri açısından pozitif olarak değerlendirilebilir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun yabancı zincir otellerde çalışıyor olması, bu otellerin yerli zincir ya da bağımsız otellere göre daha profesyonel bir şekilde yönetilmesi ve özlük haklarının yabancı zincir otellerde diğer oteller ile karşılaştırıldığında daha iyi olması sinizm düzeyinin düşük, özdeşleşme düzeyinin ise daha yüksek olması açısından dikkate alınması gereken unsurlar olarak görülmektedir.

Çalışmada ölçümlenen değişkenlerin örgütlerin başarısını ve performansını doğrudan etkileyebilecek özelliklere sahip olması hem yöneticiler hem de araştırmacılar açısından önem arz etmektedir. İlerleyen zamanlarda iki değişkenin ilişki ve etkileşiminin farklı aracı ve düzenleyici değişkenlerle ölçümlenmesi ve bu çalışmaların farklı sektör ve illerde yapılması örgütler ve akademik camia açısından değerli sonuçlar doğuracaktır.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, Social, And General Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Akçay, V. H. (2018). Örgütlerde prososyal davranışlar, sinizm ve psikolojik sermaye ilişkisi: Örgütle özdeşleşmenin moderatör etkisi. *Business and Economics Research Journal*, 9(2), 381-393. <https://doi.org/10.20409/berj.2018.111>
- Aksoy Kürü, S. (2020). Örgütsel özdeşleşme ve performans ilişkisi: Ulusal yazında bir meta-analizi çalışması. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (41), 438-459. <https://doi.org/10.30794/pausbed.741146>
- Aktaş, K. (2019). *İşgörenlerin adanmışlık düzeyi ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinin performans algısına etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. (548155), SB Enstitüsü, İnönü Üniversitesi.
- Alagöz, M. (2019). *Dönüştürücü liderlik anlayışı ile örgütsel sinizm ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi: Bir araştırma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. (546555), SB Enstitüsü, Kafkas Üniversitesi.
- Altınöz, M., Çöp, S. & Sığındı, T. (2011). Algılanan örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ilişkisi: Ankara'daki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 285-316.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (7.baskı). Sakarya Kitabevi.
- Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371. <https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2007.00082.x>
- Argon, T., & Ekinci, S. (2016). İlk ve ortaokul öğretmenlerinin örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sinizm düzeylerine ilişkin görüşleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(1), 1-19. <https://doi.org/10.17240/aibuefd.2016.16.1-5000182908>
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39. <https://doi.org/10.2307/258189>
- Ayık, A., Şayir, G., & Bilici, A. (2016). The effect of regular and practical traffic training in formal education on children's traffic knowledge and perception. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 6(2), 233-254. <https://doi.org/10.14527/pegegog.2016.012>

- Bateman, T. S., Sakano, T., & Fujita, M. (1992). Roger, me, and my attitude: Film propaganda and cynicism toward corporate leadership. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 768-771. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.5.768>.
- Bedeian, A. G. (2007). Even if the tower is "ivory," it isn't "white:" Understanding the consequences of faculty cynicism. *Academy of Management Learning & Education*, 6(1), 9-32. <https://doi.org/10.5465/AMLE.2007.24401700>
- Beldek, E. G. (2015). *Örgütsel özdeşleşme örgütsel sinizm ve örgütsel muhalefet ilişkisi: Görgül bir araştırma*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. (408804), SB Enstitüsü, Türk Hava Kurumu Üniversitesi.
- Brandes, P. M. (1997). *Organizational cynicism: Its nature, antecedents, and consequences* [Doctoral dissertation]. The University Of Cincinnati.
- Buchanan, B. (1974). Government managers, business executives, and organizational commitment. *Public Administration Review*, 34(4), 339-347. <https://doi.org/10.2307/975244>
- Cook, W. W., & Medley, D. M. (1954). Proposed hostility and pharisaic-virtue scales for the MMPI. *Journal of Applied Psychology*, 38(6), 414-418. <https://doi.org/10.1037/h0060667>
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *The Academy of Management Review*, 23(2), 341-352. <https://doi.org/10.2307/259378>
- Delken, M. (2004). *Organizational cynicism: A study among call centers* [Master Thesis]. University Of Maastricht.
- Düzgün, E., & Yeşiltaş, M. (2019). Otel işletmelerinde algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisinin incelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(3), 533-552. <https://doi.org/10.24010/soid.628745>
- Earley, P. C. (2002). Redefining interactions across cultures and organizations: Moving forward with cultural intelligence. *Research in Organizational Behavior*, 24, 271-299. [https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(02\)24008-3](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(02)24008-3)
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford Business Books.
- Earley, P. C., & Mosakowski, E. (2004). Cultural intelligence. *Harvard Business Review*, 82(10), 139-146.
- Erdost, H. E., Karacaoğlu, K. & Reyhanoğlu, M. (2007). Örgütsel sinizm kavramı ve ilgili ölçeklerin Türkiye'deki bir firmada test edilmesi. *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*, Sakarya, 514-524.
- Erkutlu, H. V. (2017). *Negatif örgütsel davranış*. Akademisyen Kitabevi.
- George, D. & Mallery, M. (2010). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update* (10a Ed.). Pearson.
- İlhan, M., & Çetin, B. (2014). Kültürel zekâ ölçeği'nin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29-2), 94-114.
- James, M.S.L. (2005). *Antecedents and consequences of cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems* [Unpublished doctoral dissertation]. The Florida State University College of Business.
- Kalağan, G. & Güzeller, C. O. (2010). Öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(27), 83- 97.
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma görevlilerinin örgütsel destek alguları ile örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişki* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. (250571), SB Enstitüsü, Akdeniz Üniversitesi.
- Kanter, D. L., & Mirvis, P. H. (1989). *The cynical americans: Living and working in an age of discontent and disillusion*. Jossey-Bass.
- Karacaoğlu, K. & İnce, F. (2012). Brandes, Dharwadkar ve Dean'in (1999) örgütsel sinizm ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Kayseri organize sanayi bölgesi örneği. *Business and Economics Research Journal*, 3(3), 77-92.

- Kayış, A. (2010). Güvenilirlik analizi (Reliability analysis). Şeref Kalaycı (Ed.) *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde*, s.401-419. Asil Yayın Dağıtım.
- Kerse, G., & Karabey, C. N. (2017). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeye etkisi: Örgütsel sinizmin aracı rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 375-398.
- Livermore, D. (2010). *Leading with cultural intelligence. The new secret to success*. Amacom.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123. <https://doi.org/10.1002/job.4030130202>
- Niederhoffer, A. (1967). *Behind the shield: The Police in urban society*. Doubleday & Company.
- Palalar A. D. & Arıkboğa, F. Ş. (2017) Etik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi ve bir uygulama. *Yönetim ve Ekonomi: Manisa Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.*, 24(2), 349-369. <https://doi.org/10.18657/yonveek.335229>
- Pelit, E., & Pelit, N. (2014). The effects of mobbing on organizational cynicism: A study on hotels in Turkey. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1), 34-56. doi:10.5296/ijhrs.v4i1.4996
- Pelit, O., & Soybalı, H. H. (2021). Örgütsel sinizmin işten ayrılma niyetine etkisi: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 477-498. <https://doi.org/10.32572/guntad.954205>
- Polat, M. (2009). *Örgütsel özdeşleşmenin öncülleri ve ardılları üzerine bir saha çalışması* [Yayınlanmamış doktora tezi]. (263032), SB Enstitüsü, Uludağ Üniversitesi.
- Polat, M., & Meydan, C. H. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Sadeghian, E. (2011). Presentating of the effectual cultural intelligence model of manager on effectiveness Iran khodro organization of Iran. *European Journal Of Scientific Research*, 61(3), 401-414.
- Seçer, İ. (2015). *Spss ve Lisrel ile pratik veri analizi* (2.baskı). Anı Yayıncılık.
- Serinkan, C., & Tülü, M. (2021). Örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sinizm ilişkisi: Pamukkale Üniversitesindeki idari personele yönelik bir araştırma. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 6(14), 48-70. <https://doi.org/10.25204/iktisad.836186>
- Sezgin, O., Tolay, E., & Sürgevil, O. (2016). Örgütsel değişim sinizmi: çalışanların değişime karşı tutumlarının incelenmesine yönelik nitel bir araştırma. *Öneri Dergisi*, 12(45), 411-438. <https://doi.org/10.14783/od.v12i45.1000020020>
- Şantaş, F., Uğurluoğlu, Ö., Kandemir, A., & Çelik, Y. (2016). Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm, iş performansı ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 867-886.
- Tokgöz, N. & Yılmaz, H. (2008). Örgütsel sinizm: Eskişehir ve Alanya'daki otel işletmelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 283- 305.
- Tüzün, İ. K. (2006). *Örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi, uygulamalı bir çalışma* [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. (186835), SB Enstitüsü, Gazi Üniversitesi.
- Uyar, İ. E. (2018). Hemsirelerde örgütsel sinizm ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişki [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. (514448), SB Enstitüsü, Marmara Üniversitesi.
- Yeşil, S. (2013). Kültür ve kültürel farklılıklar: liderlik açısından teorik bir değerlendirme. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(44), 52-81.
- Yılmaz, G. Ö. & Kaya, G. D. (2015). Turizm sektöründe kültürel zekanın önemi: Konaklama işletmelerinde bir araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 2(2), 29-44.