

Önder Alışveriş Merkezi Çalışanlarının İş Tatmin Seviyelerine Yöneticilerin Etik Liderlik Davranışlarının Etkisi

Pembe Kaşseven

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsüne İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Tezi olarak sunulmuştur.

Doğu Akdeniz Üniversitesi
Eylül 2018
Gazimağusa, Kuzey Kıbrıs

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü onayı

Doç. Dr. Ali Hakan Ulusoy
L.E.Ö.A. Enstitüsü Müdür Vekili

Bu tezin İşletme Yönetimi Yüksek Lisans derecesinin gerekleri doğrultusunda
hazırlanmış olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Şule Aker
İşletme Bölümü Başkanı

Bu tezi okuyup değerlendirdiğimiz, tezin nitelik bakımından İşletme Yönetimi
Yüksek Lisans derecesinin gerekleri doğrultusunda hazırlandığını onaylarız.

Prof. Dr. Sami Fethi
Tez Danışmanı

Değerlendirme Komitesi

1. Prof. Dr. Sami Fethi

2. Prof. Dr. Harun Şeşen

3. Yrd. Doç. Dr. Doğan Ünlücan

ÖZ

Günümüzde meydana gelen sürekli gelişim ve değişim tüm örgütlerde insan gücüne verilen önemi artırmıştır. Çağımızda tüm işletmelerde yüksek verimliliği sağlamanın en önemli yolu insan kaynağından daha etkin yararlanabilme olduğu ortaya çıkmıştır, ayrıca incelenen birçok literatürde iş gücünün önemi ve performans değerlendirmeleri ile ilgili birçok çalışmaya rastlanmıştır.

Bu tez, KKTC'deki Önder Alışveriş Merkezi Gazimağusa şubesi esas alınarak hazırlanmıştır. Yapılan çalışmada, çalışanların iş tatmini düzeylerine yöneticilerinin etik liderlik davranışlarının ne derece etkili olduğu saptanmaya çalışılmıştır. Toplam 115 çalışanın performanslarını değerlendirmek amacıyla anket yöntemi uygulanmıştır. 115 adet anket formu dağıtılmış fakat bazı çalışanların yıllık izinde, bazılarının ise ankete katılmak istememesi ile toplamda 101 adet net geri dönüşü olan anket sonucuna ulaşılmıştır.

Elde edilen bulgular ışığında 'Kıdem sahibi olmak her zaman 1 adım önde olmayı göstermektedir' ve 'Yaş unsuru saygı göstermede önemli bir belirleyicidir' sorularında kadınlar ve erkekler açısından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu, kadınlar ve erkeklerin bu soruları cevaplarırken aynı fikirde olmadığı anlamına gelmektedir. Ayrıca ampirik bulgular etik liderlik ve kıdem faktörlerinin iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu göstermektedir.

Çalışmanın alışveriş sektöründe olması bir diğer çalışmalarda farklı sektörlerde aynı uygulama yapılarak sektörler arasındaki benzerlik ve farklılık değerlendirmesi önerilebilir. Yapılmış olan bu araştırma 2018’de yapılmış olup, 2028 yılında çalışmanın tekrardan aynı sektör ve bölgede yinelenmesi ile zaman içerisinde sonuçların değişiklik gösterip göstermediği incelenebilir. Böylece etik liderlik davranışlarının zaman içerisindeki değişimi irdelenebilir. Bundan sonraki çalışmalarda etik liderliğin örgütsel bağlılık, motivasyon ve stress gibi kavramlarla olan ilişkileri incelenebilir.

Anahtar kelimeler: İş tatmini, etik liderlik, yaş, kıdem, Önder AVM, KKTC

ABSTRACT

The continuous development and change that has taken place today has increased the importance given to human capital in all organizations. Nowadays it has emerged that the most important way of achieving high efficiency is to get benefit from human capital more effectively. There have also been many studies in the literature on the importance of workforce performance and performance evaluations.

This thesis empirically investigates the relationship between job satisfaction levels of the employees and ethical leadership behaviours, experience and age of the managers at the Onder Shopping Centre in Famagusta TRNC. 115 participants were used for the study however, 101 completed the questionnaire.

The findings reveal that there is a significant difference between male and female based on the two factors such as 'having seniority always means being one step ahead' and 'age is an important determinant in respecting people'. In other words, Female and male did not agree when they answered those questions. Empirical findings also show that ethical leadership and seniority factors have a significant and positive effect on job satisfaction.

In other studies where the worker is in the shopping sector, it is advisable to evaluate the similarities and differences between the sectors by carrying out the same application in different sectors. This research was carried out in 2018 and it can be examined in 2028 whether the results change over time or not. Thus, the change in ethical leadership behaviour over time can be examined. For the future studies, ethical leadership can examine relationships with concepts such as organizational commitment, motivation, and stress.

Keywords: Job satisfaction, ethical leadership, seniority, age, Onder AVM, TRNC

TEŞEKKÜR

Bu alıŐmayı gerekleŐtirmemde emeğini ve desteğini benden esirgemeyen, bilgi ve tecrübeleriyle bana yol gÖsteren değerli tez danıŐmanım Sn. Prof. Dr. Sami Fethi'ye, eğitim sÜrecimde bugÜnlere gelmemi sağlayan, maddi ve manevi her daim yanımda olan babam Mehmet Kaşseven'e teŐekkÜrü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

ÖZ	III
ABSTRACT	V
TEŞEKKÜR.....	VII
KISALTMALAR	XI
TABLO LİSTESİ.....	XII
1 GİRİŞ	1
1.1 Çalışmanın Amacı ve Kapsamı	2
1.2 Çalışmanın Sınırlılıkları ve Yöntemleri	3
1.3 Çalışmanın Yapısı	3
2 LİTERATÜR TARAMASI.....	4
2.1 İş Tatmini nedir?	4
2.1.1 İş Tatminini etkileyen faktörler	7
2.1.1.1 Örgütsel Faktörler	7
2.1.1.1.1 Ücret.....	8
2.1.1.1.2 İş Özellikleri	9
2.1.1.1.3 Yükselme Olanakları	9
2.1.1.1.4 Takım Çalışması	9
2.1.1.1.5 Çalışma Ortamı ve Koşulları	10
2.1.1.1.6 Yönetim Biçimi.....	10
2.1.1.2 Grup Faktörleri.....	11
2.1.1.2.1 Çalışma Arkadaşları.....	11
2.1.1.2.2 Yöneticilerin Tutum ve Davranışları	12
2.1.1.3 Bireysel Faktörler.....	12

2.1.1.3.1 Yaş	12
2.1.1.3.2 Cinsiyet	13
2.1.1.3.3 Mesleki Eğitim Düzeyi	13
2.1.1.3.4 Zeka.....	13
2.1.1.3.5 Tecrübe	14
2.1.1.3.6 Kişilik.....	14
2.1.1.4 Kültürel Faktörler.....	15
2.1.1.5 Çevre Faktörleri	15
2.1.1.5.1 Ücret.....	15
2.1.1.5.2 Yükselme Olanakları	15
2.1.1.5.3 İletişim	16
2.1.1.5.4 Örgütün Dış Çevreden Görünümü Çalışma Koşulları ..	16
2.2 Etik ve Etik Liderliğin Tanımı	17
2.2.1 Etik Liderliğin Özellikler ve Boyutları.....	19
2.2.2 Etik Liderliğin İşletmeye Kazandırdığı Değerler	22
2.3 Alışveriş Nedir?	23
2.3.1 Alışveriş Merkezlerinin Genel Tanımı ve Özellikleri	24
2.3.2 Alışveriş Merkezlerinin Kuruluş Yeri Seçimi	25
2.4 Önder Alışveriş Merkezleri'nin Tarihçesi ve İçeriği	27
2.4.1 Önder Alışveriş Merkezleri'nin Misyon ve Vizyonu	29
2.4.2 Önder Alışveriş Merkezleri'nin Konum ve Kuruluş Yeri Seçimi	30
3 ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	32
3.1 Evren ve Örneklem Seçimi	32
3.2 Veri Toplama Yöntemi.....	34
3.3 Araştırma Hipotezleri.....	35

4 ELDE EDİLEN BULGULARIN ANALİZİ.....	36
5 SONUÇ VE ÖNERİLER.....	49
KAYNAKLAR	52
EKLER	59
Ek 1: Anket Formu.....	60

KISALTMALAR

AVM	Alışveriş Merkezi
CBS	Coğrafi Bilgi Sistemleri
KKTC	Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
SPSS	Statistical Package Of The Social Sciences

TABLO LİSTESİ

- Tablo 1: Çalışanların Cinsiyetine Göre Frekans Dağılımı ve Yüzdeler Tablosu.
- Tablo 2: Çalışanların Yaş Aralığı Değişkenleri.
- Tablo 3: Çalışanların Eğitim Durumu Değişkenleri.
- Tablo 4: Çalışanların Medeni Durumu Değişkenleri.
- Tablo 5: Çalışanların İş Durumu Değişkenleri.
- Tablo 6: Çalışanların Çalışma Durumu Değişkenleri.
- Tablo 7: Güvenilirlik Testi.
- Tablo 8: Korelasyon Analizi.
- Tablo 9: Regresyon Analizi.
- Tablo 10: Anket sorularına verilen cevapların cinsiyete göre farklılıkları.
- Tablo 11: Anket sorularına verilen cevapların yaş gruplarına göre farklılıkları.
- Tablo 12: Anket sorularına verilen cevapların eğitim durumuna göre farklılıkları.
- Tablo 13: Anket sorularına verilen cevapların iş durumuna göre farklılıkları.
- Tablo 14: Anket sorularına verilen cevapların medeni durumuna göre farklılıkları.
- Tablo 15: Anket sorularına verilen cevapların çalışma yılına göre farklılıkları.

Bölüm 1

GİRİŞ

Günümüzde ekonomik, sosyolojik ve teknolojik değişimlerin giderek gelişmesi ve büyümesiyle birlikte insan gücüne verilen değer artmıştır. Bu gelişim sadece toplumu değil aynı zamanda rekabet ortamını da beraberinde getirmiştir. Eğer kurumlar rekabet ortamında üstünlük sağlayıp verimliliği en üst seviyeye ulaştırmak istiyorsa bunu insan kaynağından en etkili şekilde faydalanarak başaracaktır (Ferecov, 2011).

Tüm sektörler açısında önemi büyük olan insan gücünün yani çalışanların iş tatminlerinin sağlanması ve artırılması için yöneticilerin gerekli çabayı göstermeleri gereklidir. Bu bağlamda yöneticilerin sahip oldukları ön yargılardan kurtulmaları ve çalışanlarına gereken güveni aşlamaları gerekmektedir. Her sektörde çalışan tatmini ve çalışan yakınmalarını etkileyen en önemli faktör, yöneticilerin sergiledikleri liderlik davranışlar olduğu ileri sürülmektedir. Sektörler arasında en önemli kaynak olan liderlik kavramı; örgütün diğer kaynaklarını da harekete geçiren personellerin yönetimi ile ilgilidir, ayrıca hedeflere ulaşmada çalışanları önemli ölçüde etkilemektedir (İğdelipınar, 2013).

Bu tezde ‘‘örgüt çalışanlarının iş tatmin seviyelerine, yöneticinin etik liderlik davranışlarının bir etkisi var mı?’’ sorusuna cevap aranmaya çalışılmıştır. Araştırmanın örneklem grubunu Önder AVM (alışveriş merkezi) Gazimağusa şubesi çalışanları oluşturmaktadır.

Toplamda 115 personele anket formu dağıtılmış fakat 101 kişiden eksiksiz geri dönüş sağlanmıştır. Anket sonuçları IBM SPSS 22 programında incelenmiştir. Bağımsız T-Testi, Anova, Korelasyon ve Regresyon analizi uygulanmıştır. Yapılan genel analizde; çalışanların çoğunun aynı fikirde olduğu saptanmıştır. Etik liderlik davranışlarının iş tatmini üzerindeki etkisi pozitif bir şekilde orta konulmuş ve tez hipotezi kabul edilmiştir. Anket çalışmalarının sonunda, tüm veriler kayıt altına alındıktan sonra soruların güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach's Alfa Analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarının güvenilir olarak kabul edilebilmesi için alfa değerinin 0.7'den yüksek olması gerekmektedir. Dolayısıyla yapılmış olan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alfa değeri 0.8 olduğundan verilerin güvenilirliğinin çok iyi düzeyde olduğu gözlemlenmiştir.

1.1 Çalışmanın Amacı ve Kapsamı

Çalışmanın amacı; çalışanların iş tatminini yöneticilerinin etik liderlik davranışlarının ne denli etkilediğinin önemini vurgulamak ve çalışanların iş tatmininin iş verimliliği üzerindeki etkisini ölçmektir. KKTC'de (Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti) Gazimağusa ilçesinde bulunan, Önder AVM bünyesinde çalışmakta olan personelin iş tatmininin yöneticilerinin etik liderlik davranışlarının etkisi değerlendirilmeye çalışılmıştır.

1.2 Çalışmanın Sınırlılıkları ve Yöntemi

Çalışma Gazimağusa ilçesi'ndeki Önder Alışveriş Merkezi'nde şube müdürü hariç, güvenlik sorumlusundan, kasiyere, temizlik görevlisine kısaca hizmet veren tüm çalışanları ile sınırlıdır. Hedefteki amaçlara ulaşım ampirik açıdan değerlendirebilmemiz için Bağımsız T-Testi, Anova, Regrasyon ve güvenilirlik için Cronbach's Alfa analizleri kullanılmıştır. Bu verilere ulaşmada IBM SPSS Statistics 22 (Statistical Package of the Social Sciences) programı kullanılmış ve sonuçlar yorumlanmıştır.

1.3 Çalışmanın Yapısı

Çalışmanın ikinci bölümünde ilgili literatür taraması yapılarak, İş tatmini, Etik liderlik, Alışveriş ve Alışveriş merkezleri ile ilgili genel bilgi verilip söz konusu Önder Alışveriş Merkezleri hakkında kısaca bilgi verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise araştırma yönteminden bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde araştırmada elde edilen bulguların analizleri yapılmıştır. Beşinci bölümde ise sonuç ve öneriler kısmı yer almaktadır. Kaynaklar ve anket formu çalışmanın sonunda yer almıştır.

Bölüm 2

LİTERATÜR TARAMASI

İş Tatmini

İşletmelerin hedeflerine ulaşabilmelerinde insan/çalışan unsurunun önemi gün geçtikte artmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların kişisel amaçlarını işletmenin kendi amaçları ile uzlaştırma gerekliliği ortaya çıkmış ve iş tatmini giderek önem kazanmıştır (Izgar, 2003). Bu bölümde iş tatmininin tanımı, ne olduğu ve iş tatminini etkileyen faktörlere değinilecektir.

2.1 İş Tatmini Nedir?

Latince anlamına bakılacak olursa ‘tatmin’ kelimesi; ‘yeterli’ anlamına gelmekte olan ‘satis’ kelimesinden türetilmiştir. Tatmin kavramını yorumlamak için temel ilke bulunmaktadır. Bu ilkelerden ilk sırada yer alan ‘süreç’ ilkesidir. Burada tatminin temelinde yatan unsurlar ve psikolojik süreçler üzerinde durulmaktadır. Yani alınan ve beklenen arasında olan değerlendirmeyi ortaya çıkarmaktadır. İkinci temel ilke ise ‘sonuç’ olarak görülmesidir. Burada beklentinin karşılanması üzerinde durulur (Yapraklı ve diğerleri, 2007 - Naktiyok, 2002).

Bireyin yaşamından, işinden, insanlarla iletişiminden ve çevresinden hoşnutluk duyması ve mutlu olması ‘tatmin’ kavramını ifade etmektedir (Sertçe, 2003 - (İğdelipınar, 2013).

Yerli ve yabancı akademisyenler tarafından iş tatminini açıklamak için çok sayıda araştırmalar yapılmıştır. Bunlardan bazıları;

Locke'e göre (1976) iş tatmini; çalışanların mesleklerinin veya meslek hayatlarındaki tecrübelerinin takdir edilmesi ve çalışanların mutlu hissetmelerinin sağlanmasıdır (Güven ve diğerleri, 2005).

İş tatmini; çalışanın işine karşı duyduğu bir hoşnutluk derecesi olarak kabul edilip, çalışanların işlerini gerçekleştirmede göstermiş oldukları tepkileri belirlemektedir (Yüksel, 2005).

Muchinsky'a göre (1990) iş tatmini; çalışan ihtiyaçlarının beklentileri ile uyumlu olması ve bu beklentilerinin yöneticileri tarafından karşılanmasını, diğer bir ifade ile çalışanların işten aldıkları doyumunu, hoşnutluk derecesini ifade eder (Güven, ve diğerleri, 2005).

Bu tanımlar ışığında çalışan memnuniyeti ''iş tatmini'' kavramıyla ifade edilebilmektedir. En basit ifadeyle çalışanların yaptığı iş ile ne kadar mutlu olduğunun belirlenmesi yani çalışanın duygu tecrübeleri olarak ifade edilebilir (İğdelipınar, 2013).

İşletmelerin hayatta kalabilmeleri ve belirledikleri hedeflere ulaşabilmelerinde en önemli adım çalışanlarının iş tatmin seviyelerine ve yaşam kalitelerine pozitif katkı sağlamaktan geçer. Burada çalışanlar için iş tatmini hayati önem taşımaktadır. Çalışanın psikolojik, ekonomik ve toplumsal ihtiyaçlarının karşılanması yanında, çalışma ortamının ve şartlarının düzenlenmesi de iş hayatında ortaya çıkabilecek sorunların en aza indirilmesine yardımcı olmakla birlikte iş tatmininin sağlanması ile mümkündür (Izgar, 2003).

Çalışanlara ücret ödeyerek onların işe olan hevesini, kalbini ve sadakatini satın almak mümkün değildir. Bu sadece onların zamanlarını satın almaktır. Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri kısaca iş tatmini, yapılacak yatırımlar ve yaklaşımlarla kazanılacak değerlerdir. İş tatmini yüksek olan bireyler, bunu işine karşı olan performansı, tutumu ve hevesi ile belli ederken, iş tatmini olmayan bireyler işine karşı olumsuz ve çalışma isteği olmayan bir tutum sergileyecektir (www.visioneurope.com), (Güven ve diğerleri, 2005).

Locke'a göre (1983) ; çalışma ortamında bireyin beklediği hem maddi hem de manevi ödüllerin, gerçekleşen ile örtüşmesi durumunda iş tatmini mümkünlük kazanır. Eğer, beklenen ile gerçekleşen örtüşmüyor ise yani gerçekleşen daha düşük düzeyde kalıyorsa, bu durum iş tatminsizliğini meydana getirir (Erdil ve diğerleri, 2004).

İş tatmini yüksek olan çalışanların verimliliği, performansı ve motivasyonu da yüksektir. Bu durum bireyin çalıştığı şirketin de verimliliğini ve performansını giderek artırmaktadır. Kısaca işletmeler gelişmek, büyümek ve verimliliğini artırmak istiyorsa ‘‘iş tatmini’’ hususuna büyük önem vermelidir (Noe ve diğerleri, 1997). Eğer çalışanlar işinden gerekli doyumunu alıyorsa, iş yerine ve iş yerindeki ortama karşı pozitif düşünceye sahip olmuş olacaktır (Çekmecelioğlu, 2005 - İğdelipınar, 2013).

2.1.1 İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini, bireyin işine karşı duyduğu tutumlar ve bu tutumlara karşı verdiği duygusal bir tepki olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna bağlı olarak iş tatminini etkileyebilecek olan faktörler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Örücü, ve diğerleri, 2006 - İğdelipınar, 2013):

2.1.1.1 Örgütsel Faktörler

Bireyin çalıştığı kurumda tatmin ve tatminsizlik duymasını etkileyen birçok etken bulunmaktadır. Bu etkenler kişiler üzerinde farklı düzeylerde görülebilmektedir. Örneğin kişi hak ettiği ücreti alamadığını düşünüyor ve bu durumdan tatminsizlik duymasına rağmen çalışma ortamındaki düzenden ve diğer etkenlerle ilgili pozitif duygu ve düşünce içerisine girebilmektedir. (Örücü ve diğerleri, 2006). Örgütsel faktörlerin içeriğine bakacak olursak; ücret, iş özellikleri, yükselme olanağının olması, takım çalışması, çalışma ortamı ve koşulları, son olarak ise yönetim biçimi yer almaktadır (Gezici, 2007).

2.1.1.1.1 Ücret

Tüm sektörlerde çalışan bireylerin bedensel veya zihinsel anlamda ortaya koydukları emeğin karşılığı olarak ‘‘ücret’’ karşımıza çıkmaktadır (Karaca, 2008). Ücret, yöneticiler tarafından motivasyon sağlayan en önemli araç olarak görülmektedir. Çalışanlar açısından ise verilen emeğin bir karşılığı olarak algılanmaktadır (Gezici, 2007). Çalışanlar emeğinin karşılığını tam olarak alıyorsa işine karşı daha motive ve verimli olmaya devamlı olarak özen gösterecektir. Eğer çalışan emeğinin karşılığını tam olarak alamadığı algısına düşmekteyse, işlerine gereken önem ve titizliği göstermeyecek, işten soğuyacak ve zamanla ek iş veya tamamen başka bir iş arama gayretine düşecektir (Telimen, 1972).

Ekonomik şartlar ve işgörenin temel gereksinimlerinin karşılanmasının yanında, bir başarı simgesi olarak ücret önemli bir yere sahiptir. Şüphesizdir ki, insanoğlu arzularını gerçekleştirebilmek için çok paraya sahip olunması gerektiği algısına sahiptir (Karaca, 2008).

Ücret konusu ile ilgili incelenmesi gereken en önemli nokta ücretin adil ve dengeli şekilde saptanmasıdır. Bu, yapılan işin özelliği ve sıklığı ile ilgili olabileceği gibi sunulan verimlilik de göz önünde bulundurulmalıdır. Çalışanın bireysel özellikleri, yürüttüğü görevin özellikleri ve göstermiş olduğu çabaya dikkat çekerek belirlenmiş bir ücret yanında, kendisiyle hemen hemen benzer işi yapan çalışma arkadaşlarının aldığı ücretle kıyaslanıp denge kurulması ve çalışan tarafına güven ve iş tatmini sağlayacaktır (İğdelipinar, 2013).

Dengenin adil bir şekilde kurulamaması sonucunda, çalışanlar tarafından adaletli olmayan bir hal olarak algılandıkları an iş tatmin seviyeleri düşüş gösterecektir (Karaca, 2008).

2.1.1.1.2 İş Özellikleri

Yapılacak olan işin çalışanın bilgi, beceri ve yeteneklerine uygun olması çalışandan daha çok verim alınması için zemin hazırlanmış olup, yapılan iş çalışan tarafından daha olumlu bir çekiciliğe sahip olacaktır. Eğer çalışan bilgi, beceri ve yeteneğini kullanabileceği bir işe sahipse kendine daha çok güvenir ve işini severek yapar. Aksi durumda ise çalışan işinde başarılı olamadığı için motivasyonu düşer (Gezici, 2007).

Yapılan araştırmalara bakıldığında çalışanlar genellikle hergün rutin olarak tekrarlanan monoton bir işte çalışmak istemedikleri saptanmıştır. Monoton ve rutin işe sahip çalışanlar işi angarya olarak görmekte ve sıkıcı bulmaktadır (Gezici, 2007).

2.1.1.1.3 Yükselme Olanakları

Çalışanlar zaman içerisinde, yaptıkları işleri pratikleştirmeye ve en iyi şekilde yapmaya başladıklarında mevcut yetki ve sorumluluklarını artırmak istemektedirler. Bunun nedeni, monotonluktan sıyrılıp yükselme ve mesleki yaşantılarında ilerlemenin yanında daha yüksek bir gelir, daha iyi bir yaşam ve çalışma biçimi arzusu içinde olmalarıdır (Özel, 1985 - Gezici, 2007).

2.1.1.1.4 Takım Çalışması

Çalışanların işlerinde aktif ve verimli olmalarında diğer çalışma arkadaşları ile ilişkilerinin uyum içinde olmalarının rolü büyüktür. Öyle ki ekip çalışması gerektiren konularda iyi iletişim olmazsa olmazdır.

Böylece grup birliği duygusunun yüksek olması halinde iş tatmini ve başarı olasılığı da yükselmektedir. Çalışma arkadaşları ile sadece iş ortamında değil, monotonluğu dağıtmak için dış ortamda da aktivitede bulunulması çalışanlar arasındaki iletişimi ve bağı güçlendirir, birbirine olan güven duygusunu artırır. Böyle bir ortamda çalışanlar çalışmakta olduğu kişilere karşı bir hoşnutluk içerisinde girerler ve çalışmaktan zevk alarak işine bağlılığı ve iş tatmini giderek artar (Gezici, 2007).

2.1.1.1.5 Çalışma Ortamı ve Koşulları

Çalışanların iş tatmin seviyesini çalışma koşulları önemli derece etkilemektedir. Çalışma saatlerinden çalıştığı odanın konumuna kadar birçok etken iş tatmin seviyesini etkilemektedir. Çalışma saatlerinin uzun olması, acil durumlarda izin alma konusunda zorluklar yaşanması gibi faktörler tatminsizliği ortaya çıkarmaktadır. Bunun yanında lokanta veya kantin gibi sosyal alanların yetersiz olması yine tatminsizliği oluşturur. Kısaca örgütler, çalışanlarından eksiksiz verim ve tatmini sağlamak için fiziksel çalışma şartlarını iyileştirmeli, onlara işlerini düzgün yapabilmeleri için gerekli araç ve gereçleri temin ederek tatminsizlik duygusunu önleyebilecektir (Gezici, 2007).

2.1.1.1.6 Yönetim Biçimi

Yapılan araştırmalara göre; önemli bir motivasyon kaynağı olan ücretin yetersiz olduğu durumlarda bile, yönetici ve yöneticinin sahip olduğu yönetim tarzının iyi olması örgüt çalışanları açısından tatmin durumunu artıracak güce sahiptir.

Dolayısıyla anlıyoruz ki, ücret gibi yönetici ve yöneticinin sahip olduğu yönetim tarzı iş tatmini seviyesini yükseltmede önemli role sahiptir. Yöneticilerin sahip olduğu bilgi ve yetenekleri, görevleri kontrol edebilme kabiliyeti, yönetim biçimleri ve çalışanları ile kurduğu ilişkiler iş tatminini etkilemektedir. Yöneticilerin çalışanlarının verimliliğini artırmak ve onları yönetime katıp işten keyif almalarını sağlamak yönetim anlayışının gerekliliği haline almıştır. Bunun aksine çalışanlarıyla ilgilenmeyen, onların fikirlerini almayan ve bilgi düzeyi düşük olan yöneticiler çalışanlarda tatminsizlik duygusunu ortaya çıkarmaktadır (Bozkurt ve diğerleri, 2011).

2.1.1.2 Grup Faktörleri

Çalışanların hedeflere daha hızlı ulaşmada biraraya gelerek grup oluşturmaları bazen önem arz etmektedir. Grup içerisinde kişilerin iş tatminlerini yöneticilerin davranışları yanı sıra grup içerisindeki çalışma arkadaşları etkileyebilmektedir. Gruplar arası iyi iletişim hedefleri gerçekleştirmede önem kazanmaktadır (Örücü ve diğerleri, 2006).

2.1.1.2.1 Çalışma Arkadaşları

Planlanan hedeflere ulaşmada çalışma arkadaşlarının rolü önemli etkiye sahiptir. Bireylerin sahip olduğu düşünce yapısı, olaylara bakış açısı ve kültürel farklılıklar doğal olarak aynı ortamda çalışan diğer çalışma arkadaşlarını etkiler. Önemli olan iyi iletişimi kurup, işbirliği yaparak güçlerini birleştirip planlanan hedeflere daha hızlı ve doğru bir şekilde ulaşmaktır. Çalışanların iş ortamındaki çalışma arkadaşlarıyla destekleyici ve iyi ilişkiler içerisinde olması çalışanın iş tatminini artırmaktadır. Tam tersi durumda ise iş tatmini düşüş göstermektedir (Akgündüz, 2006).

2.1.1.2.2 Yöneticilerin Tutum ve Davranışları

Bireylerin yaptıkları işi denetleyen ve yol gösteren yöneticilerinin iyi veya kötü davranış ve tutumları, personellerin iş tatmin seviyelerini etkileyen önemli unsurdur. Yöneticiler çalışanlarının düşünce ve isteklerini dikkate almalı ve onlarında karar alma süreçlerinde fikirlerine yer verip ‘‘biz’’ olma duygusunu aşılamları iş tatmininin artmasında bir özendirme unsurudur (Karaca, 2008).

2.1.1.3 Bireysel Faktörler

Çalışanın ihtiyaç ve beklentileri iş tatminini önemli derecede etkilemektedir. Birey eğitime, toplumdaki sosyal statüsüne göre istediği özelliklere sahip bir iş bulma şansına sahipse, iş tatmini yüksek bir seviyeye ulaşabilir. Çalışanın bireysel özellikleri ile sahip olduğu işin özellikleri uyum gerektiriyor ise iş tatminini sağlayan faktörlerin başında çalışanın bireysel özelliklerini kabul etmek gerekmektedir (İğdelipınar, 2013).

2.1.1.3.1 Yaş

Çalışanları genç (30 altı), orta yaş (30-49) ve yaşlı (50 ve üzeri) olarak 3 grupta inceleyebiliriz. Genç grup; çalışma hayatının başında, iş arama ve işe yerleşme sıkıntılarını yaşayan ve eğitim düzeyinin özelliklerine göre uygun bir iş arama arzusu içindeki bireyleri kapsamaktadır. Orta yaş grubu; belli bir iş tecrübesine sahip, çalışma ortamlarını az çok tanıyan, iş akış süreçlerine belli bir oranda alışmış kişilerden oluşmaktadır. Bu yaş aralığındaki kişiler kökleşmiş çalışma alışkanlıklarına sahip, iş değiştirme olanağı az kişilerdir. Yaşlı grup ise; iş yaşamında hırs seviyesi düşük, sağlık sorunları artan, teknolojik değişimlere ayak uyduramayan, değişime karşı dirençli ve stresli iş akışına daha az dayanıklı kişilerden oluşmaktadır (Karaca, 2008).

2.1.1.3.2 Cinsiyet

Sosyal ve kültürel normal nedeniyle kadınların işlerine karşı fazla beklentiler içine girmediği, buna bağlı olarak iş tatmin seviyelerinin erkek çalışanlardan yüksek olduğu gözlemlenmektedir (Gezici , 2007).

Brush, Moch ve Pooyan, cinsiyetin örgütün yapısına göre iş doyumunu n artması yada azalmasına neden olduğunu söylemektedir. Yapılan araştırmalar doğrultusunda erkeklerin özel sektörde daha çok tatmin sağladıkları gözlemlenmiştir (Gezici, 2007).

2.1.1.3.3 Mesleki Eğitim Düzeyi

İş düzeyi yükseldikçe bireysel tatminin artış göstermesi, iş tatmini konusunda yapılan araştırmalardaki en tutarlı bilgiler olarak yer almaktadır (Ateş, 2005). Eğitim seviyesi yüksek olan işgörenlerin, eğitim seviyesi daha alt düzeyde olan işgörenlerden genel iş tatmininin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Gezici, 2007).

2.1.1.3.4 Zeka

Birçok sektörde belli bir iş ve meslek için yeterli düzeyde bir zekaya sahip olmak iş tatminine, tersi durumda ise iş tatminsizliğine sebep olmaktadır (Ateş, 2005). Türk Dil Kurumu “zeka” kavramını, bireyin düşünme, akıl yürütebilme, olayları objektif biçimde algılama ve bu algılama sonucunda yargılama ve sonuç çıkarabilme yeteneklerinin tümü olarak açıklamıştır (İğdelipınar, 2013).

2.1.1.3.5 Tecrübe

Kişilerin yeni işe girmelerinden sonra bilgi ve yeteneklerinin yanında iş tatmin seviyelerinin artması daha iyi mevkilere gelme imkanlarının da artmasına yardımcı olabilir. Fakat işe başlangıçtaki yüksek iş tatmini belli bir zaman sonra düşüşe geçmektedir. Çünkü insanoğlu, kısa zaman içerisinde ve sürekli yükselme arzusu içine girmektedir. Herhangi bir alanda yaşanan çalışma süreci, kişiye bir tecrübe olarak geri dönmektedir ve ne kadar çok iş geçmişi var ise iş tecrübesi de aynı oranda artış göstermektedir. Girdikleri işte uzun yıllar çalışanların iş tatmin seviyeleri üst düzeyde olduğu gözlemlenmiştir. Dolayısıyla iş tecrübesi ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki vardır (Gezici, 2007).

2.1.1.3.6 Kişilik

Bireyin doğuştan gelen (kalıtsal) davranış şekilleri, düşünce ve hissetme duygusu gibi özellikleri onun kişiliğini ortaya koyar. Ayrıca kişiliğin şekillenmesinde içinde bulunduğu dış çevrenin etkisi büyük rol oynar. Buradan hareketle dış çevre etkisi de dikkate alınarak, kişiliğin sadece bireye özgü özellikleri değil, içinde yaşadığı toplumunda etkisi göz önünde bulundurularak insanlığın bazı ortak özelliklerini yansıttığı gözlemlenmektedir (Gezici, 2007).

Her bir çalışanın kişisel özellikleri farklılık göstermektedir. Her birinin beklentileri, inançları yetenek ve becerileri, değer ve yargıları farklıdır. Sahip olunan özellikleri yaptıkları iş ile uyum içinde yürütülebiliyorsa iş tatmini artacaktır. Aksi durumda sahip olunan özellikler yapılan iş ile uyum sağlamıyorsa iş tatmini giderek düşecektir (Karaca, 2008).

2.1.1.4 Kültürel Faktörler

Kültür; belirli bir toplulukta yaşayan insanların sahip olduğu değerler, inançlar, kimlikler ve ortak deneyimler olarak tanımlanmaktadır. Kültür topluluktan topluluğa değişen bir özellik olup genel olarak o toplumun; nelere dikkat etmesi, nelere değer vermesi ve bir olay karşısında nasıl hareket edilmesi konusunda yol gösterici bir unsurdur (Karaca, 2008).

2.1.1.5 Çevre Faktörleri

Çevre faktörleri; çalışanı psikolojik ve sosyal yönden etkileyen ekonomik, sosyal ve devlete ait tüm faktörleri barındırmaktadır.

2.1.1.5.1 Ücret

Jacques'in örgütlerdeki adalet kavramını araştıranlar arasında ilk olması, ücret düzeylerinde adaletsiz bazı sapmaların olmasını, çalışanlar üzerinde dengesizlikler oluşturacağı neticesine varmıştır (Gezici, 2007).

2.1.1.5.2 Yükselme Olanakları

Genellikle çalışanlar işlerinde başarılı olmak ve terfi etmek isterler. Bu istek bireye maddi destek yanında sosyal statüsünün de yükselmesine olanak sağlayacaktır. Bu durum iş tatmininde yükselme olanağının ücretten daha etkili olduğunu göstermektedir (İğdelipınar, 2013). Başarılı olup işinde terfi etme imkanı elde eden kişinin genel olarak çalışma isteği ve işine bağlılığı attığı gözlemlenmektedir (Bozkurt ve diğerleri, 2011).

2.1.1.5.3 İletişim

Gerek ast gerekse üst kademe personeller arası doğru iletişim işlerin eksiksiz ve doğru yürütülmesinde önem arz etmektedir. İletişim sayesinde çalışanlar işlerin nasıl yapılacağı gerektiği ve kendilerini nelerin beklediğini öğrenme olanağı bulmaktadırlar (Bozkurt ve diğerleri, 2011).

İletişimin eksik veya doğru kullanılamaması iş ortamında belirsizliğe neden olmaktadır. Bu da iş ortamında stres, düşük verimlilik ve iş tatminsizliği oluşturmanın yanında işten ayrılma eğilimlerinin de ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir (Bozkurt ve diğerleri, 2011).

2.1.1.5.4 Örgütün Dış Çevreden Görünümü ve Çalışma Koşulları

İş yerleri gerek dış çevreden olan görünüşü, gerek personeline verdiği değer ve onlara sağladığı haklara bağlı olarak dış çevreyi etkilemektedir. Dolayısı ile iş arayan insanlar evlerine yakın, temiz ve donanımlı olan iş yerlerinin yanında çevre tarafından kabul gören nitelikli örgütlerde çalışmayı tercih ederler. Çalışma koşulları çalışanın hem kişisel rahatlık hem de yeteneklerini yeterli kullanmaları açısından önem teşkil etmektedir. Çalışma koşullarının düzensiz ve kötü olması iş tatminsizliğine yol açmaktadır. İş tatminini artırmak için çalışma koşullarının devamlı olarak kontrol edilip iyileştirme çalışmalarının yapılması gerekmektedir (Erdoğan, 1996).

İş tatminini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılan çalışma sonucunda; ücret, güvenlik, terfi, liderlik, kararlara katılma, yönetim tarzı, çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı, takdir edilme ve işin kendisi gibi faktörlerin iş tatmini üzerinde önemli etkileri olduğu ortaya çıkmıştır. İşletmelerde yöneticinin en önemli görevlerinden biri de çalışanın iş tatminini sağlayacak bu faktörleri belirlemek ve iş tatminsizliği gibi durumlara karşı gerekli düzenlemeleri yapmaktır.

Etik Liderlik

Bu bölümde etik kavramı ve etik liderliğin tanımı, etik liderliğin sahip olunan nitelikleri ve boyutlarının yanında örgüte kazandırdığı değerler hakkında bilgi verilecektir.

2.2 Etik ve Etik Liderliğin Tanımı

Etik ve liderlik birbiri ile ilişkili kavramlardır. “Etik“ kelimesi Yunanca dilinde “Ethos“ olarak kullanılmaktadır. Genel anlamda “bireyin ikamet ettiği yer“, “memleket“ anlamlarını ifade etmektedir (İğdelipınar, 2013). Türk Dil Kurumu sözlüğüne bakacak olursak; “ törebilim ve ahlakbilim “ anlamında ifade edilmiştir (Doğan, 2007 - TDK, 1983)

Aydın’ın (1998) Nuthall (1997)’dan aktarımına göre etik; ahlaki davranış, eylem ve yargılarını ilgilendirmekte olup, felsefe ve bilimin önemli bir parçasıdır (Uğurlu ve diğerleri, 2013).

Genel bir tanımla ifade edilecek olursa etik; neyin doğru ve neyin yanlış olduğunu inceleyen, ahlak çerçevesinde ve faziletli yaşam tarzını konu alan felsefe dalında karşımıza çıkmaktadır (Cevizci, 2008).

Bass - Steidlmeier’e göre(1999) etik ve lider arasındaki ilişki uzun yıllardır araştırılıp tartışılmakta ve yapılan çalışmalara göre normatif etik kapsamında ele alınmaktadır (Tuna ve diğerleri, 2012). Ahlak bakımından neyin doğru, neyin yanlış, neyin iyi veya kötü olduğunu açıklamaya çalışan uygulamalı etik tarzına ‘’normatif etik’’ denmektedir (Bolat ve Seymen, 2003).

Palmer'a göre (2009); Liderin iyi veya kötü tüm davranışları örgütü önemli derecede etkilemektedir. Yani lider, davranışlarıyla örgüt içinde bir model olarak algılanmaktadır. Bu bağlamda lider; davranışlarının örgüte yansıtacağını düşünerek hareket etmelidir. Bu lider de ahlaki farkındalığın artması ve ahlaki benlik-gerçekleşmesine katkı sağlamaktadır (Tuna ve diğerleri, 2012).

Liderlik türlerinden birisi olan etik liderliğin önemi rekabetin artması ve mal ya da hizmeti tüketiciye sunmanın güçleşmesi ile gün geçtikçe artmaktadır. Etik liderlik, demokrasinin işlemesi bağlamında en uyumlu liderlik tarzı olarak benimsenmiştir. Dolayısıyla etik liderlik "karakter" ve "doğruluk" odaklıdır (Yıldırım, 2010). Etik liderlikte altı önemli kavram yer almaktadır. Bunlar; (Uğurlu ve diğerleri, 2013)

1. Karakter ve dürüstlük
2. Etik farkındalık
3. Toplum ve uyum
4. Motivasyon
5. Cesaret ve yetkilendirme
6. Etik sorumluluk yönetimi

Yukarıda belirtilen bu kavramlar, etik davranışların bireyin karakteriyle bütünleşmiş ve toplumsal uzantıları olan bir yapıyı göstermektedir (Uğurlu ve diğerleri, 2013).

Etik liderlikte amaç; yönetsel kararların boyutlarını netleştirmek ve karar verme sürecini yönlendirecek olan etik ilkelerin oluşturulmasını sağlamaktır. Buradan yola çıkarak anlıyoruz ki etik lider; kurum içerisinde herhangi oluşabilecek bir yanlışlığa tepki gösteren ve olası yanlışlığı engellemeye çalışan yol göstericidir (Yaman, 2010).

2.2.1 Etik Liderliğin Özellikleri ve Boyutları

Etik liderin aldığı kararların doğru ve etik olması, örgüt içerisinde güvenin kazanılmasında önemli rol oynamaktadır (Yaman, 2010). Daha öncede belirtildiği gibi etik lider, ‘‘karakter’’ ve ‘‘doğruluğun’’ yanı sıra; ‘‘emredici’’ ve ‘‘destekleyici’’ olarak karşımıza çıkmaktadır (Çetin, 2008).

1. Emredici: Planlanan bir durumun, hangi zaman diliminde, nerede gerçekleşeceğini ve nasıl gerçekleştirileceğine liderin kendisi karar verir.
2. Destekleyici : Lider kişinin çalışanlarını söylediklerine kulak vermesi, fikirlerine değer vermesi, onlarla sürekli iletişim halinde olması ve onları motive edici eylemlerde bulunmasına dayanır.

Eraslan'a (2006) göre liderlik özellikleri kısaca üç başlık altında toplanabilir;

- i. Entelektüel Özellikler: Burada liderin, yetenek, düşünebilme, olayları analiz edebilme, sezgi gücü, mantıklı karar verebilme ve muhakeme yapabilme gibi özelliklerini içermektedir.
- ii. Karakter Özellikleri: Burada liderin, kararlılık, düzenli ve yöntemli çalışma, uyumluluk, girişkenlik ve dikkatli olması gibi özellikleri yer almaktadır.
- iii. Sosyal Özellikler: Burada liderin dıştan görünümü, iş birliği ve disiplini, gruba hitab edebilme ve empati kurabilme gibi özellikleri içermektedir.

Genel olarak bakıldığında etik liderlik iş tatmini açısından önemli bir yere sahiptir ve kolay edinilen bir liderlik tarzı değildir. Bunun için empati kurabilme, fedakarlık ve çalışanlarına verilen vaatlerin eksiksiz ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi önem arz etmektedir (Yıldırım, 2010).

Yılmaz'a göre (2006) etik liderlik dört boyuttan oluşmaktadır. Bu dört boyut şu şekilde açıklanabilir:

İklimsel Etik: Aronson'a göre (2001) bir örgütte etik bir iklimden bahsetmek istiyorsak orada sadece liderin etik liderlik davranışı tek başına yeterli olmayacaktır. Liderin etik davranışı tüm örgüte yansımali ve teşvik edici bir ortam oluşturulmalıdır (Çıraklı ve diğerleri, 2014).

Davranışsal Etik: Etik liderler, bireysel ihtiyaçları dikkate alan, tarafsız ve önyargısız olan, etik davranışlar sergileyen, çalışanın hakkını savunan ve böylece güven duygusunu çalışana aktarmayı sağlayan kişilerdir. Liderler etik davranışlarıyla örgüt çalışanlarına rol model olurlar (Uğurlu ve diğerleri, 2011 s).

İletişimsel Etik: Topaloğlu (2010) yapmış olduğu çalışmalarda etik algısının çalışanlar tarafından daha iyi algılanması için, lider yöneticinin çalışanlara etik kurallar çerçevesinde iletişim sağlamalarının şart olduğunu belirtmiştir. Trevino'a göre (2003) etik lider, çalışanlarına karşı daha anlayışlı, doğru ve net iletişim yanında onları dinleyip düşüncelerine değer veren bir kişilik olarak belirtilmiştir (Çıraklı ve diğerleri, 2014 - Trevino ve diğerleri, 2003).

Karar Vermede Etik: Moorhouse 'a göre (2002) örgüt içerisinde liderler çoğu zaman neyin doğru neyin yanlış olduğuna karar vermek durumunda kalmakta ve buna bağlı olarak bazen birçok problem ile karşı karşıya gelebilmektedir. Burada temel odak etik kavramıdır. Etik, bu süreç içerisinde doğru veya yanlışın ne olduğuna cevap aramak ve tutarlı karar almak için önem teşkil etmektedir (Çıraklı ve diğerleri, 2014).

Yusuf Has Hacib'in (1069-1070) "Kutadgu Bilig" isimli eserinde belirtmiş olduğu bir liderde olması gereken etik özellikler kısaca aşağıdaki gibi sıralanmıştır; (İğdelipınar, 2013)

- i. Olaylar karşısında doğru konuşmak ve dürüst olabilmek.
- ii. Her alanda seçici ve iyi tabiatlı olabilmek.
- iii. Olaylar karşısında adil olup denge sağlayabilmek.
- iv. Her durumda cesaretli olabilmek.
- v. Her durumda sabırlı ve sükunetli olabilmek.
- vi. Alçak gönüllü ve ılımlı olabilmek.
- vii. Kötü niyetli olmamak.
- viii. Kötü alışkanlıklara sahibi olmamak ve insanlara zulmetmemek.
- ix. Örgüt içerisindeki hizmet verenleri ödüllendirmek.

Bir örgütte eğer etik liderlikten bahsedilmek isteniyorsa, o örgüt liderinin yukarıdaki özelliklere sahip olması gerekmektedir. Böylece liderler çalışanlarına iyi bir örnek model olarak görülecektir.

2.2.2 Etik Liderliğin İşletmeye Kazandırdığı Değerler

Rekabetin yoğunlaştığı şu zamanlarda ürün ve hizmetlerin kalitesi ve değerinin benzerlik göstermesi günümüzde piyasadaki işletmeleri ve yöneticileri birbirinde ayıran en önemli kavram olan “güven” duygusudur. Bu güven duygusunun dış çevreye iletilmesi örgütlerin etik ilkeler ve etik liderlik tarzını benimseyen yöneticilere sahip olması ile oluşur. Güven konusunda yüksek derecede sorumluluğu olan liderin, çalışanlar tarafından güvenin kaybolmaması adına öncelikle etik liderlik tarzını benimsemiş olması ve bu kararlara uygun davranışlar sergilemesi önem arz etmektedir. Eğer bu sorumluluklar doğru olarak yerine getirilirse işletme, başta dış çevre ile tüketici tarafı ve işletme personelleri olmak üzere işletme birden fazla kısım tarafından güven verilen ve sadakat gösterilen önemli yapıya dönüşme imkanını elde etmiş olacaktır (Özdemir, 2011).

Böyle bir liderlik tarzı ile önemli ve kurumsal bir yapıya geçiş, şirket içi çalışanların da verimliliğini artırır ve iş yeri ile aradaki güven bağlarının güçlenmesine vesile olarak şirket verimliliği ve kaliteyi artırma ortamı yaratılır.

Ayrıca çalışanlar kurumsal ve yüksek etik standartlara sahip bir işletmede yer alıyorsa bilinmelidir ki kendilerine olan güven yanında, örgüte olan bağları da kuvvetlenir, dolayısıyla örgütün verimliliği artış gösterir. Böylece gün geçtikçe örgütler, hedeflerini genişleterek daha ileriye adım atmaya başlarlar (Sayılı ve diğerleri, 2007).

Alışveriş Ve Alışveriş Merkezi Genel Bilgi

Bu bölümde alışveriş nedir, alışveriş merkezi'nin genel tanımı ve özellikleri kısaca açıklanacaktır. Ayrıca bu tez gerçekleştirilirken Önder AVM'den yardım alındığı için işletme hakkında genel bir bilgi paylaşımı yer alacaktır.

2.3 Alışveriş nedir ?

İnsanoğlu uzun yıllar önce besin ihtiyacını toplayıcılık ve avcılık yoluyla sağlıyordu. Bu ihtiyaç doğrultusunda alet üretip kullanma becerisi kazanmışlardır. İnsanlar gerek alet yapmak gerek tarım ürünleri yetiştirmek adına birçok beceri sonucu kendilerinin en iyi yaptığı işi ile uğraşmaya başlamışlardır. Belli bir zaman sonra her ihtiyacını kendisi üretmekte zorlanan insanoğlu takas olarak bilinen, kendi ürettiği malları başkasının ürettiği mallarla kıyaslayıp değiş tokuş ederek kişisel ihtiyaçlarını karşılayıp ticaretin temellerini atmış oldular. Takas sisteminin yeterli gelmemeye başladığı durumda ise çiftlik hayvanları ve değerli madenler kullanılmış ve paranın bulunması ile bu sorunlar ortadan kalkıp yerini kağıt ve madeni paraya bırakmıştır. Endüstri devrimi ile üretim teknolojilerinin büyümeye ve gelişmeye başlaması kentlerin fiziksel yönünü değiştirmeye başlamış ve kentlere doğru olan göç artış göstermiştir. İnsanların ihtiyaçlarını satın alma işi olan alışveriş eylemi, ticari ortam değişimleri yani alışveriş mağazaları ve alışveriş caddeleri gibi mekanların oluşmasına zemin hazırlamıştır. Bu süreç içerisinde insanların yaşam tarzları, ihtiyaçları ve sosyal hayatları kabuk değiştirmiş ve döngüsel olarak bu süreç devam etmiştir. Devam eden bu süreç sonucunda ise birbirinden bağımsız alışveriş merkezleri oluşmaya başlamıştır (Eken, 2008).

2.3.1 Alışveriş Merkezleri'nin Genel Tanımı ve Özellikleri

İnsanların yani tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak adına mal ve hizmet satın alması ve işletmelerin bu istek ve ihtiyaçlara cevap vermeleri perakendeciliğin temelini oluşturmaktadır (Arslan, 2004). Tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli olan mal ve hizmetleri satın almalarını sağlayan faaliyete ‘perakendecilik’ denilmektedir (Aydın, 2007).

Perakende alışveriş mekanları, insanlık tarihinin gelişimiyle paralel olarak değişmiştir ve nihai tüketiciye hizmet verdiği için alışveriş noktaları ve mağazalarının kuruluş yeri önemli bir hal almaya başlamıştır. Yüksek verimlilikten faydalanabilmek için insan ve mekan ilişkisinin iyi bir şekilde analiz edilmesi önem arz etmektedir (Bayar, 2005).

Cengiz ve Özden' göre (2005) ; Alışveriş Merkezleri, merkezi bir birim tarafından diyazn edilen, yapılandırılıp yönetilen ve planlanan perakendeci dükkanların ve birçok hizmet kuruluşunun yer aldığı bir oluşumdur. Farklı mal ve hizmetleri tek bir çatı altında toplayan, tüketici grubuna hizmet vermek üzere kurulmuş yapılardır (Köksal ve diğerleri, 2011).

Bu açıklamalardan anlaşılacağı üzere alışveriş merkezleri, tek bir kişiye ait veya ortaklık üzerine kurulmuş olarak yönetilen, etrafına park alanı düzenlenmiş, iç bölümlerinde kiralama sistemi uygulanan, dışarıdan bakıldığında tek bir ünite olarak dizayn edilmiş bir iş merkezi grubudur (Berma ve diğerleri, 2001).

Günümüzde büyük şehirlerdeki hızlı kentleşme, kişi başına düşen gelirdeki artış, genç nüfusun artması, araba veya toplu taşıma araçlarının şehir içi hareketliliğinin artması, eğitim seviyesinin yükselmesi, yabancı kültürlerle etkileşimlerin artması ve insanların yeni isteklerinin ve yaşam tarzlarının değişmesi gibi özellikler alışveriş merkezlerinin yolunu açmıştır (Erkip ve diğerleri, 2015 – Ceylan ve diğerleri, 2017).

Underhill'e göre (2005) ; AVM'lerde esas olarak müşterilerin ihtiyaçlarının neredeyse tamamının karşılanması hedeflenmektedir. Eğer bu ihtiyaçların tümü sağlanabiliyorsa potansiyel bir tüketici kitlesine ulaşmak mümkün olmaktadır. Yapılan araştırmalar gösteriyor ki, bir insanın alışveriş merkezinde geçirdiği süre ile harcadığı para oranı doğru orantılıdır (Köksal ve diğerleri, 2011).

2.3.2 Alışveriş Merkezlerinin Kuruluş Yeri Seçimi

Rogers'e göre (2007) kuruluş yeri seçimi her sektöre göre farklılık göstermektedir. AVM'lerin sağladığı fiziksel ve sosyal kolaylıklar tüketici tercihlerini de farklı yönlerde etkilediği görülmekte ve girişimcileri kuruluş yeri seçiminde hata yapmamaları için titiz bir şekilde çalışması, dikkatli olması gerekmektedir. Bu nedenle hata yapmamak adına bilimsel nitelikte araştırmaların yapılması önem arz etmektedir. Fakat yapılan araştırmalara göre girişimcilerin bu konuda titiz davranmadığı düşünülmektedir (Köksal ve diğerleri 2011). Bilinmelidir ki, kuruluş yeri seçimi sadece bugünün koşulları ile düşünülmemeli, geleceğin de göz önünde bulundurulması ve ona göre planması gerekmektedir.

Mucuk'a göre (2006) en uygun kuruluş yeri seçimi; örgütün ölçülebilir maliyet unsurları ile uzun vadeli ve görünmeyen maliyet unsurlarının toplamını en düşük düzeyde kılabacak çözümün bulunmasıdır. Yanlış kuruluş yeri seçimi örgütün karlılığını ve geleceğini riske atarak olumsuz yönde etkileyecektir (Köksal ve diğerleri 2011).

Kuruluş yeri seçiminde karlılığın ve geleceğin riske atılmaması adına, kısacası risklerin en aza indirilmesi amacıyla yer seçimi için bilimsel yöntemler kullanılmaya başlanmıştır. Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) bu alanda en fazla tercih edilen yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sistem örgütün kurulması istenen bölgenin nüfus yoğunluğu, coğrafi yapısı, ulaşım kolaylığı, rakip potansiyeli, nüfusun sosyo-ekonomik ve demografik özellikleri de dikkate alınarak birçok verinin kıyaslanmasına olanak tanımaktadır (Yılmaz ve diğerleri, 2003).

Önder Alışveriş Merkezleri Genel Bilgi

Bu çalışmada, benimde önceleri personeli olduğum ve daha önceki gerek dönem projeleri gerekse diğer çalışmalarım da araştırmış olduğum, Önder AVM Gazimağusa şubesi incelenmiştir. Kaynak olarak; içerisinde bulunduğum Önder AVM'nin diğer derslerde araştırıp elde edinmiş olduğum bilgiler yanında Kıbrıs Ekonomi Gazetesi'nden (2012) yararlanılmıştır. Dolayısıyla bu bölümde Önder AVM'nin tarihsel gelişimi ve içeriği, vizyon ve misyonu, konum ve kuruluş yeri ile ilgili bilgiler aktarılacaktır.

2.4 Önder AVM Tarihçesi ve İçeriği

Ticaret hayatında 52 yıllık bir deneyimi bulunan Atleks Şirketi direktörü Ahmet SANVER, küçük bir üretim ölçeğinden bugünlere sağlam ve büyük bir adım atarak pazara Atleks Ucuzluk Pazarı olarak giriş yapıp bugün Önder Alışveriş Merkezleri olarak hizmet vermektedirler. Bugünlere gelmeden önce yaptıkları yastık ve yorganları satarak ticrete başlayan Atleks Şirketi, uzun bir süre evden satış yaparak geçimlerini sağlayıp, yoğun talep üzerine ürün çeşitlendirmesi yaparak bünyesine battaniye, vazo, çorap, giyim, hediyelik eşya, oyuncak gibi çeşitlerini de ekleyerek gelişimini sürdürdü. İthal ettikleri mobilya ürünleri ile "Atleks Ucuzluk Pazarı'nı" kurup zaman içerisinde ürünleri arasına gıdayı da ekleme ihtiyacı hissederek market sektörüne geçiş yapıldı (Kıbrıs Ekonomi Gazetesi, 2012).

Önce 2001 yılında başkent Lefkoşa'da Önder Alışveriş Merkezlerini kurdular. Adını duyurup müşterilerin güvenini ve sevgisini kazanarak, yoğun rağbet üzerine 2009 yılında Önder Alışveriş merkezlerini en büyük alışveriş merkezi olarak Gazimağusa'ya kazandırdılar. O yıllarda KKTC'de bu metrekare ve bu kadar çeşide sahip hiçbir alışveriş merkezi yoktu. Daha sonraları Ortaköy ve Yenikent bölgelerinin hızla gelişen bir semt olmasına dayanarak o bölgedeki insanlara da ulaşabilmek adına Önder Elit alışveriş mağazasını hizmete açtılar. Fakat beklenen müşteri potansiyelini sağlayamadıkları için kısa sürede kapatılmak durumunda kalındı. Şuan Lefkoşa ve Gazimağusa ilçelerinde hizmetlerini sürdürmektedirler (Kıbrıs Ekonomi Gazetesi, 2012)

Büyük beyaz eşya ve araba dışında tüm sektöre değinilecek bir yapı olduğunu ve müşterilerine tüm ihtiyaçlarını tek bir yerden karşılayabilecekleri lüksünü yaşatmak onların başarısına başarı kattığını savunuyorlar. Müşteri odaklılık, iş ahlakı ve dürüstlük, sorumluluk, takım çalışması-uyum ve dayanıklılık Önder AVM'nin temel değerleri arasında yer almaktadır (Kıbrıs Ekonomi Gazetesi, 2012).

Önder AVM bünyesinde giyim, ayakkabı, hediyelik, ev eşyaları, kırtasiye, oyuncak, yiyecek-içecek ve temizlik ürünleri, çocuklar için oyun parkı bölümü dışında kiralık bölümleri de mevcuttur. Manav, kozmetik, bujiteri, kasap, şarküteri ve gece güvenliği kiralık olan bölümler kapsamına girmektedir (Kıbrıs Ekonomi Gazetesi, 2012).

2.4.1 Önder AVM'nin Misyon ve Vizyonu

Bu bölümde, Misyon ve Vizyonun kısaca tanımlarına değinilecek ve araştırma kapsamında olan Önder AVM'nin misyon ve vizyonu hakkında bilgi verilecektir.

Misyon ve vizyon birbirlerinden farklı özellikleri içermektedir. Misyon, vizyona ulaşmada en önemli araç olmakla birlikte, vizyonun genel amaçlarını somut hale getirir ve amaçların gerçekleştirilmesi için neler yapılacağını belirlemeye yardımcı olur. Vizyon ise; bir örgütün gelecekte olmak istediği durum ve hayal edilen bir gelecek anlamına gelmektedir (Dinçer, 1998).

Misyon, bir örgütün varlık nedenini ve neyi başarmak için var olduğunu belirten bir kavramdır. Başka bir ifadeyle açıklayacak olursak; örgütün hangi temelde, nelere öncelik vererek, başarı için neleri gerçekleştirmeyi amaçladığını gösteren bir gayrettir. Çalışan motivasyonu, örgüt kimliği kazanılması, müşteriler ile etkili iletişim kurma ve rekabet ortamında rakiplerine karşı farklarını ortaya koymak adına önem arz etmektedir. (Dalay ve diğerleri, 2002).

Önder AVM'nin Misyonu: Ülkemizde müşteri odaklı, insana, topluma ve çevreye duyarlı, güvenilir olduğu kadar yenilikçi ve verimli yapısı ile yaşam kalitesini ileriye taşımada öncü rol üstlenmek; takım çalışmasına önem veren, kazanmak için yarışçı ruhu taşıyan, çalışanlarına ve iş ortaklarına uzun ömürlü ve tatmin edici getiriye sağlayarak büyüme ve operasyonel karlılıkla sektörü sürdürebilmektir.

Türk dil kurumuna göre; vizyon, isim olarak görünüm, ayrıca ülkü, sağgörü ve özellikle yönetim bilimiyle ilgili olan anlamı ise ‘ileri görüş’ olarak ifade edilmektedir (www.tdk.gov.tr, 2013).

En önemli fonksiyonu, işletmeye bir gelecek sunarak yöneticilerin de bu gelecek tasviri üzerinden temel kararlar almasını, doğru yol çizmesini ve işletmenin başka istikametlere yönelmesini önlemektir (Dinçer, 1998).

Önder AVM’nin Vizyonu: K.K.T.C’nin tüm ilçelerine yayılmış, gelenekten modern bir geleceğe uzanan, tüketici beklentilerinin hep önünde olma stratejisiyle farklı formatlarda hizmet vererek, çalışanları ile hedef birliği yaparak perakende sektöründe faaliyet gösteren lider bir kuruluş olarak tüketiciye en yakın olmaktadır.

2.4.2 Önder AVM’nin Konum ve Kuruluş Yeri Seçimi

Özden’e göre (2005); alışveriş merkezi inşa etmek büyük sermaye yatırımı gerektirmektedir. Bu büyük sermaye ile kurulan alışveriş merkezleri amacına ulaşabilmesi için de kuruluş yeri seçimini doğru yapması gerekmektedir. Aksi takdirde örgütün mali zarara uğramasının yanı sıra, geleceğinin de yok olması kaçınılmazdır (Köksal ve diğerleri, 2011).

Önder AVM Gazimağusa Şubesi kuruluş yeri itibarı ile merkezi bir konumda yer almıştır. Kuruluş yeri seçiminde; potansiyel müşteri trafiği akışına uygunluk, kolay ulaşılabilirlik, ticari alanın genişliği ve bölge nüfus yoğunluğu önem arz etmiştir. Kısacası bu kuruluş, bölgenin en işlek ve kolay ulaşımı olan bir konuma sahiptir (Kıbrıs Ekonomi Gazetesi, 2012) .

Cheng ve Ying Yu (2007)'nin araştırmalarına göre; gerçekleştirdiği sosyal aktiviteler yanında, araç park sorununun olmaması, güvenlik, ürün çeşitliliği, hijyen gibi birçok konulardaki üstünlüklerinden dolayı AVM'ler bu sektörde büyük bir Pazar payına sahiptirler. İnsanların yaşam tarzlarının değişmesi itibari ile perakendecilik sektörü yavan yavaş değişerek küçük ve bağımsız yapılardan arınıp, büyük ve tek yapılı bölgesel alışveriş merkezlerine dönüşmüştür (Köksal ve diğerleri, 2011).

Bölüm 3

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu bölüm, evren ve örneklem seçimi ve veri toplama yöntemleri ile ilgili açıklamalardan oluşmaktadır.

3.1 Evren ve Örneklem Seçimi

Çalışmanın evrenini, KKTC’de Gazimağusa ilçesinde konumlanmış, köklü bir geçmişi olan Önder AVM çalışanları oluşturmaktadır. Güvenlik personelinden, kasiyer, satış elemanı, şarküteri elemanı kısaca temizlikçisine kadar tüm personele yani toplamda 115 kişiye anket uygulamak amaçlanmıştır.

115 kişiden oluşan evrende, %95 güven düzeyi ve %5 tahmin hatası ile araştırma örnekleminde yer alabilecek kişi sayısı en az 88’dir. Ancak tüm personele uygulanan anket sonuçlarına bakılacak olursa 101 kişiden eksiksiz geri-dönüş alınmıştır ve yüzdeler olarak gösterecek olursak anketlerin %87,82’siden geri-dönüş sağlanmıştır.

Bir sonraki sayfada, örneklem sayısını belirlemede kullanılan denklem yer alacaktır.

Örnekleme sayısı;

N: Çalışma Evrenindeki kişi sayısı

n: Örnekleme alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q: İncelenen olayın görülmeysi sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değeri

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatasıdır.

$$n = \frac{N * t^2 * p * q}{(N - 1)d^2 + t^2 * p * q} \quad n = \frac{115 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(114)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50} = 88$$

3.2 Veri Toplama Yöntemi

Çalışma için veri toplama yöntemi olarak iki bölümden oluşan anket tercih edilmiştir. Araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden kişiler, araştırmanın amacı ve kapsamı hakkında bilgilendirilmiştir. Veri toplamada zaman, maliyet ve kontrolü sağlamada zorluklar yaşanmaması amacıyla araştırmada kolaycı örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Anket formunun birinci bölümünde sırasıyla; cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, iş durumu ve çalışma yılı yer almıştır. Formun ikinci bölümünde ise; genel olarak iş tatmini, etik liderlik, yaş ve kıdem unsuruna bağlı olarak toplamda 16 soru verilmiştir. Anket formunun ikinci bölümü 5'li Likert ölçeğine göre;

- 1: Kesinlikle Katılmıyorum,
- 2: Katılmıyorum,
- 3: Kararsızım,
- 4: Katılıyorum,
- 5: Kesinlikle Katılıyorum şeklinde düzenlenmiştir.

Likert ölçeği genellikle kişilerin tutum ve eğilimlerinin ölçülmesi amacıyla kullanılmaktadır. Bu ölçeğin geliştiricisi Rensis Likert'in adıyla anılmakta ve sosyal bilimler alanında yaygın olarak kullanılmaktadır (Coşkun ve diğerleri, 2015).

Anketler, kullanım alanı geniş bir yöntem olmakla birlikte, hedef alınan kitlelerin tümüne ulaşamayacak durumlarda, belirlenen ana kitleyi temsil eden bilgileri elde etmek amacıyla tercih edilen bir araştırma yöntemidir (Balaban, 2012).

Toplamda 101 adet geçerli anket sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu anket sonuçlarının analizinde IBM SPSS 22 programı kullanılmıştır. Bağımsız T-Testi, Anova, Korelasyon, Regresyon ve güvenilirlik için Cronbach's Alfa analizleri incelenmiştir.

Anketin ikinci bölümünde kullanılan sorular, Nilüfer İğdelipınar'ın Yüksek Lisans Tez'inden (2013) yararlanılarak düzenlenmiştir. Anket sorularına en son sayfada EK 1'den ulaşabilirsiniz.

3.3 Araştırma Hipotezleri

Anket çalışmasında yer alan tüm sorulara verilen cevapların arasında fark olup olmadığı test edilmek istenmektedir.

	KABUL (p<0,05)	RED (p>0,05)
H₁ : Etik liderlik davranışları çalışanların iş tatmini düzeyini etkilemektedir.	✓	
H₂ : İş tatmini değerlendirme açısından kadınlar ve erkekler arasında fark vardır.		✓
H₃ : İş tatmini değerlendirme açısından yaş grupları arasında fark vardır.		✓
H₄ : İş tatmini değerlendirme açısından eğitim durumu arasında fark vardır.		✓
H₅ : İş tatmini değerlendirme ile iş durumu arasında fark vardır.		✓
H₆ : İş tatmini değerlendirme ile medeni durum arasında fark vardır.		✓
H₇ : İş tatmini değerlendirme ile çalışma yılı arasında fark vardır.	✓	
AS₁ : İş tatmini ile kıdem, etik liderlik ve yaşın etkisi arasında ilişki var mıdır?	✓	

Bölüm 4

ELDE EDİNİLEN BULGULARIN ANALİZİ

4.1 Demografik Değişkenlerin Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde ankete katılmış olan 101 personelin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, iş durumu ve çalışma yılı değişkenlerinin incelenmesi yer almış bulunmaktadır.

4.1.1 Cinsiyet

Ankete katılmış olan katılımcıların cinsiyet dağılımı Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Çalışanların Cinsiyetine Göre Frekans Dağılımı Ve Yüzelik Tablosu.

Cinsiyet	Frekans	Yüzelik
Kadın	63	%62.4
Erkek	38	%37.6
Toplam	101	%100

Tablo’ya göre; yapılan araştırmada ankete katılan 101 kişiden 63’ü kadın, 38’i ise erkektir. Yüzelik olarak %62.4’ü kadın, %37.6’sı erkek olarak belirlenmiştir.

4.1.2 Yaş

Ankete katılmış olan 101 kişinin yaş aralıkları Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2: Çalışanların Yaş Aralığı Değişkenleri.

Yaş Aralığı	Frekans	Yüzelik
18 - 25	34	%33.7
26 - 35	29	%28.7
36 - 45	26	%25.7
46 +	12	%11.9
Toplam	101	%100

Önder AVM çalışanlarının yaş düzeyi 18’den başlamaktadır. Yapılan araştırmaya göre; 101 anket katılımcısından 34’ü (%33.7) 18-25 yaş, 29’u (%28.7) 26-35 yaş, 26’sı (%25.7) 36-45 yaş, 12’si (%11.9) ise 46 yaş ve üzerinde olduğu saptanmıştır.

4.1.3 Eğitim Durumu

Anket katılımcılarının eğitim durumu Tablo 3’te gösterilmektedir.

Tablo 3: Çalışanların Eğitim Durumu Değişkenleri

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzelik
İlkokul	8	%7.9
Ortaokul - Lise	62	%61.4
Üniversite	26	%25.7
Yüksek Lisans	5	%5
Toplam	101	%100

Önder AVM çalışanlarının 8’i (% 7.9) ilkokul mezunu, 62’si (% 61.4) Ortaokul-Lise mezunu, 26’sı (%25.7) Üniversite mezunu ve 5’i (%5) ise Yüksek Lisans mezunundan oluşmaktadır.

4.1.4 Medeni Durum

Anket katılımcılarının medeni durumu Tablo 4’te gösterilmektedir.

Tablo 4: Çalışanların Medeni Durumu Değişkenleri

Medeni Durum	Frekans	Yüzdeler
Bekar	49	%48.5
Evli	52	%51.5
Toplam	101	%100

Önder AVM çalışanlarının 49’unun (% 48.5) bekar, 52’sinin (% 51.5) ise evli olduğu belirtilmiştir.

4.1.5 İş Durumu

Anket katılımcılarının medeni durumu Tablo 5’te gösterilmektedir.

Tablo 5: Çalışanların İş Durumu Değişkenleri

İş Durumu	Frekans	Yüzdeler
Yarı Zamanlı	15	%14.9
Tam Zamanlı	86	%85.1
Toplam	101	%100

Önder AVM çalışanlarının 15’i (%14.9) yarı zamanlı, 86’sı (%85.1) ise tam zamanlı olarak görev almaktadırlar.

4.1.6 Çalışma Yılı

Anket katılımcılarının çalışma yılı Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6: Çalışanların Çalışma Yılı Değişkenleri

Kıdem Durumu	Frekans	Yüzdeler
0 - 1 yıl	39	%38.6
1 - 3 yıl	30	%29.7
3 - 8 yıl	32	%31.7
Toplam	101	%100

Önder AVM çalışanlarının şirket içi çalışma süreleri tablo’da yer almaktadır. Önder AVM Gazimağusa şubesinin anketin yapıldığı süreç içerisinde 8 yıldır varlığını sürdürmekte olmasından dolayı, maksimum çalışma süresi 8 yıl olarak belirtilmiştir. Buna göre; 39 kişi (%38.6) 0 - 1 yıl arasında, 30 kişi (%29.7) 1 - 3 yıl arasında, 32 kişi (%31.7) ise 3 - 8 yıl arasında şirkette yer aldığı tespit edilmiştir.

4.2 Cronbach’s Alfa Analizi

Güvenilirlik, ‘bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir’. İçsel tutarlığın ölçülmesinde sıkça kullanılan yöntem CronbachAlfa olarak bilinen alfa katsayısıdır (Coşkun ve diğerleri, 2015).

Tablo 7: Güvenilirlik Testi

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	15

Anket çalışmalarının sonunda, tüm veriler kayıt altına alındıktan sonra soruların güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach's Alfa Analizi uygulanmıştır.

Cronbach's Alfa Analizi, demografik özellikleri içeren soruların ve 5'li Likert ölçekli soruların güvenilirliği için uygulanmıştır. Tablo 7'de Cronbach's Alfa değeri 0.8 olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarının güvenilir olarak kabul edilebilmesi için alfa değerinin 0.7'den yüksek olması gerekmektedir (Nunnally,1978 - Cortina,1993) . Dolayısıyla yapılmış olan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alfa değeri 0.8 olduğundan verilerin güvenilirliğinin iyi düzeyde olduğu gözlemlenmektedir.

4.3 Korelasyon Analizi

Aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini ölçmeye yönelik bir analiz tekniğidir. Çalışmanın korelasyon analiz sonuçları aşağıdaki Tablo 8'de verilmektedir.

Tablo 8: Korelasyon Analizi

		IT	EL	YAS	KID
IT	Pearson Korelasyon	1	,577**	,424**	,391**
EL	Pearson Korelasyon	-	1	,539**	,319**
YAS	Pearson Korelasyon	-	-	1	,375**
KID	Pearson Korelasyon	-	-	-	1

**Korelasyon 0.01 düzeyinde önemlidir. (sig2-tailed).

IT: İş tatmini

EL: Etik Liderlik

YAS: Yaşın Etkisi

KID: Kıdem

Korelasyon analiz sonuçları üstte görüldüğü gibi olup, analizi sonucunda hesaplanmış olan korelasyon katsayısı r ile gösterilip, -1 ile +1 arası değerler alabilmektedir. Yapılan analiz sonucunda katsayının +1 olması değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

4.4 Regresyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü ölçmek amacıyla Tablo9’da Regresyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 9: Regresyon Analizi

(Katsayılar) Coefficients ^a						
Model		Standartlanmamış Katsayılar		Standartlanmış Katsayılar	t-testi	Anlamlılık Düzeyi (sig)
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	-.067	.546		-.123	.902
	EL	.503	.105	.457	4.791	.000
	YAS	.148	.145	.100	1.021	.310
	KID	.346	.144	.208	2.402	.018

Bağımlı değişken: IT

Bağımsız Değişkenler: (sabit), KID, EL, YAŞ

R-Square: .387%

F-test: 20,446 (sig 0.000)

Araştırma kapsamında iş tatmini, etik liderlik, yaşın etkisi ve kıdem arasındaki regresyon sonuçları tablo 9’da verilmiştir. Regresyon analizi yapılırken iş tatmini bağımlı değişken, etik liderlik, yaşın etkisi ve kıdem ise bağımsız değişkenler olarak ele alınmıştır. Birden fazla bağımsız değişkenin kullanılmasıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 9'daki sonuçlar değerlendirildiğinde, çoklu regresyon modeli 20.446 F değeriyle 0.000 düzeyinde anlamlıdır. İş tatmini ile etik liderlik, yaşın etkisi ve kıdem arasında modelin bütünü anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani araştırma sorusu olan, "AS₁: İş tatmini ile kıdem, etik liderlik ve yaşın etkisi arasında ilişki var mıdır?" sorusunun anlamlı olduğu sonucuna varılır. (p<0,05)

Tablo 9'da bağımsız değişkenler arasından en çok etik liderlik (β : 0,642 ; Sig: 0,000) iş tatminini etkilemektedir. Bu analiz sonuçlara bakıldığında "H₁ : Etik liderlik davranışları çalışanların iş tatmini düzeyini etkilemektedir." hipotezi onay görmüştür. (p<0,05)

R² değeri (belirleyici ya da tanımlayıcı olan katsayı) bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkenlerde meydana gelen değişimlerin ne kadarını tanımlayabildiğini gösteren değerdir. Modelde elde edilen R değerine bakıldığında; etik liderlik, yaşın etkisi kıdem ve bağımlı değişken olan iş tatmininin %38.7'sini açıklayabilmektedir (R²: 0.387). %95 güven olasılığı ile iş tatmini için bulunan modelin geçerli olduğu söylenebilir.

4.5 Hipotez Analizleri

Tablo 10’da personelin anket sorularına verdikleri cevapların kadınlar ve erkeklere göre bir farklılık olup olmadığı gösterilmiştir.

Tablo 10: Anket sorularına verilen cevapların cinsiyete göre farklılıkları.

		N	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi
IT	kadın	63	3.3016	.359	.550
	erkek	38	3.5263		
EL	kadın	63	3.3016	1.940	.058
	erkek	38	3.5066		
YAS	kadın	63	3.5754	.054	.817
	erkek	38	3.7829		
KID	kadın	63	3.4484	.379	.540
	erkek	38	3.5855		

Tablo 10’dan elde edinilen bilgilere bakıldığında kadın ve erkeklerin hemen hemen her soruda birbirleriyle benzer cevapları verdikleri görülmektedir. Bu durum, kadınlar ve erkeklerin bu soruları cevaplarken aynı fikirde olduğu anlamına gelmektedir. Sadece etik liderlik ile ilgili sorulara verilen cevaplar yüksek oranda (1.940) farklılık taşımaktadır.

Sonuç olarak anket sorularına verilen cevaplar %5 anlamlılık düzeyinin üstünde bir değere sahiptir. Elde edilen bulgular genelinde sorulara verilen yanıtlarda kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı söylenebilmektedir. Bu duruma, “**H₂**: İş tatmini değerlendirme açısından kadınlar ve erkekler arasında fark vardır.” hipotezi red edilmiştir. (**p>0,05**)

Tablo 11’de personelin anket sorularına verdikleri cevapların yaş gruplarına göre bir farklılık olup olmadığı gösterilmiştir.

Tablo 11: Anket sorularına verilen cevapların yaş gruplarına göre farklılıkları.

		N	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi
IT	18-25 yaş	34	3.4779	1.312	.275
	26-35 yaş	29	3.1207		
	36-45 yaş	26	3.5962		
	46 yaş ve üzeri	12	3.3125		
	Toplam	101	3.3861		
EL	18-25 yaş	34	3.5515	1.179	.322
	26-35 yaş	29	3.1983		
	36-45 yaş	26	3.4519		
	46 yaş ve üzeri	12	3.1667		
	Toplam	101	3.3787		
YAS	18-25 yaş	34	3.6544	1.003	.395
	26-35 yaş	29	3.5776		
	36-45 yaş	26	3.8173		
	46 yaş ve üzeri	12	3.4792		
	Toplam	101	3.6535		
KID	18-25 yaş	34	3.4853	.610	.610
	26-35 yaş	29	3.4224		
	36-45 yaş	26	3.6250		
	46 yaş ve üzeri	12	3.4583		
	Toplam	101	3.5000		

Çalışmaya katılan personelin anket sorularına verdikleri yaş grupları açısından değerlendirilmiştir.

Tablo 11’den elde edinilen bilgilere göre, yaş gruplarının verdikleri cevaplar tüm seçeneklerde %5 anlamlılık düzeyinden yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum farklı yaş grupları ile iş tatmini kriterleri arasında anlamlı fark olmadığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, “ **H₃**: İş tatmini değerlendirme açısından yaş grupları arasında fark vardır.” hipotezi red edilmiştir. (**p>0,05**)

Tablo 12’de personelin anket sorularına verdikleri cevapların eğitim durumlarına göre bir farklılık olup olmadığı gösterilmiştir.

Tablo 12: Anket sorularına verilen cevapların eğitim durumuna göre farklılıkları.

		N	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi
IT	ilkokul	8	3.6875	.500	.683
	ortaokul-lise	62	3.3226		
	üniversite	26	3.4808		
	yüksek lisans	5	3.2000		
	Toplam	101	3.3861		
EL	ilkokul	8	3.4688	.162	.922
	ortaokul-lise	62	3.3306		
	üniversite	26	3.4519		
	yüksek lisans	5	3.4500		
	Toplam	101	3.3787		
YAS	ilkokul	8	3.6250	.605	.614
	ortaokul-lise	62	3.6048		
	üniversite	26	3.7981		
	yüksek lisans	5	3.5500		
	Toplam	101	3.6535		
KID	ilkokul	8	3.5938	.381	.767
	ortaokul-lise	62	3.4516		
	üniversite	26	3.5673		
	yüksek lisans	5	3.6000		
	Toplam	101	3.5000		

Tablo 12’de yapılan çalışmada çalışanların eğitim durumuna göre (ilkokul, ortaokul-lise, üniversite, yüksek lisans) iş tatmin seviyeleri üzerinde farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; personelin verdikleri cevapların tüm seçeneklerde %5 anlamlılık düzeyinden yüksek olduğu görülmektedir.

Bu durum farklı eğitim durumları ile iş tatmini kriterleri arasında anlamlı fark olmadığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, ‘‘**H₄**: İş tatmini değerlendirme açısından eğitim durumu arasında fark vardır.’’ hipotezi red edilmiştir. (**p>0,05**)

Tablo 13'te personelin anket sorularına verdikleri cevapların iş durumlarına göre bir farklılık olup olmadığı gösterilmiştir.

Tablo 13: Anket sorularına verilen cevapların iş durumuna göre farklılıkları.

		N	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi
IT	yarı zamanlı	15	3.4167	.018	.894
	tam zamanlı	86	3.3808		
	Toplam	101	3.3861		
EL	yarı zamanlı	15	3.6667	1.968	.164
	tam zamanlı	86	3.3285		
	Toplam	101	3.3787		
YAS	yarı zamanlı	15	3.7167	.171	.680
	tam zamanlı	86	3.6424		
	Toplam	101	3.6535		
KID	yarı zamanlı	15	3.5833	.370	.545
	tam zamanlı	86	3.4855		
	Toplam	101	3.5000		

Tablo 13'e göre yapılan çalışmada, çalışanların iş durumuna göre (yarı zamanlı, tam zamanlı) iş tatmin seviyeleri üzerinde farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; personelin verdikleri cevapların tüm seçeneklerde %5 anlamlılık düzeyinden yüksek olduğu görülmektedir.

Bu durum farklı iş durumları ile iş tatmini kriterleri arasında anlamlı fark olmadığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, ‘‘**H₅**: İş tatmini değerlendirme ile iş durumu arasında fark vardır.’’ Hipotezi red edilmiştir. (**p>0,05**)

Tablo 14’te personelin anket sorularına verdikleri cevapların medeni durumlarına göre bir farklılık olup olmadığı gösterilmiştir.

Tablo 14: Anket sorularına verilen cevapların medeni durumuna göre farklılıkları.

		N	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi
IT	bekar	49	3.3061	.669	.415
	evli	52	3.4615		
	Toplam	101	3.3861		
EL	bekar	49	3.3776	.000	.990
	evli	52	3.3798		
	Toplam	101	3.3787		
YAS	bekar	49	3.6327	.100	.753
	evli	52	3.6731		
	Toplam	101	3.6535		
KID	bekar	49	3.4184	1.947	.166
	evli	52	3.5769		
	Toplam	101	3.5000		

Tablo 14’te yapılan çalışmada çalışanların medeni durumuna göre (bekar – evli) iş tatmin seviyeleri üzerinde farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; personelin verdikleri cevapların tüm seçeneklerde %5 anlamlılık düzeyinden yüksek olduğu görülmektedir.

Bu durum personelin medeni durumları ile iş tatmini kriterleri arasında anlamlı fark olmadığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, “**H₆**: İş tatmini değerlendirme ile medeni durum arasında fark vardır.” hipotezi red edilmiştir. (**p>0,05**)

Tablo 15’te personelin anket sorularına verdikleri cevapların çalışma yılına göre bir farklılık olup olmadığı gösterilmiştir.

Tablo 15: Anket sorularına verilen cevapların çalışma yılına göre farklılıkları.

		N	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi
IT	0-1 yıl	39	3.4167	.066	.936
	1-3 yıl	30	3.4000		
	3-8 yıl	32	3.3359		
	Total	101	3.3861		
EL	0-1 yıl	39	3.7692	8.065	.001
	1-3 yıl	30	3.0083		
	3-8 yıl	32	3.2500		
	Total	101	3.3787		
YAS	0-1 yıl	39	3.6987	.279	.757
	1-3 yıl	30	3.5833		
	3-8 yıl	32	3.6641		
	Total	101	3.6535		
KID	0-1 yıl	39	3.5449	.458	.634
	1-3 yıl	30	3.4167		
	3-8 yıl	32	3.5234		
	Total	101	3.5000		

Tablo 15’te yapılan çalışmada çalışanların çalışma yılına göre iş tatmin seviyeleri üzerinde farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; personelin etik liderliğe yönelik vermiş olduğu cevapta **F değerinin 8.065, anlamlılık düzeyinin ise 0.001 olarak** önemli derecede farklılık olduğu, diğer sorularda ise %5 anlamlılık düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir.

Anlamlılık düzeyi 0.001 olan bölümü dikkate alınarak “**H₇**: İş tatmini değerlendirme ile çalışma yılı arasında fark vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. (**p<0,05**)

Bölüm 5

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1 SONUÇ

Günümüzde tüm örgütlerde en değerli varlığın insan olduğu bilinmekte ve dolayısıyla insan varlığından en etkili şekilde verim alınması gerektiği ve bu bağlamda iş tatmin düzeylerinin üst düzeyde tutulması gerektiği ele alınan önemli konular arasında yer almaktadır. Yapılan bu araştırma KKTC’de Gazimağusa bölgesinde yer alan Önder Alışveriş Merkezlerinde, çalışanların iş tatminine etik liderlik davranışların ne denli etkili olduğu araştırılmıştır. Toplamda 101 çalışan anket değerlemesine katılmış olup, sonuçları IBM SPSS 22 programında incelenmiştir. Bağımsız T-Testi, Anova, Korelasyon ve Regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

KKTC’de yapılmış olan bu çalışma alışveriş merkezi baz alınarak düzenlenmesinin yanı sıra tüm sektörlerde iş tatmini açısından önemli bilgileri içermektedir. Gazimağusa ilçesindeki Önder AVM’de uygulanan bu anket şube müdürü dışında tüm personele uygulanmıştır. Yapılan araştırma çalışanların iş tatmin seviyelerini belirlemeye yönelik olup kriterler üzerinde nelerin etkili olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmada yer alan demografik değişkenler; cinsiyet, yaşı, eğitim durumu, medeni durum, iş durumu ve kıdem olarak düzenlenmiştir. Buna bağlı olarak; iş tatmini, etik liderlik, yaş ve kıdem arasındaki ilişkileri değerlendirilmiştir. Sonuçlara bakıldığında bu sektörde çalışan personellerin mevcut değişkenlere göre çok fazla davranış farkları olmadığı, çok az değerleme kriterlerinde farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Tezin esas konusu olan; ‘H₁: Etik lider davranışları, personellerin iş tatmin seviyesini etkiler.’ hipotezi onay görmüştür.

İş tatmini, bir kurumun iyi yönetilmesinin bir sonucu olarak görülebilir. Bu nedendir ki, kurumdaki koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş tatmin düzeyinin düşük olmasıdır. Çalışan birey açısından bakıldığında, iş tatmini düşük olan kişi ya bu tatminsizliği giderecek başka iş aramaya ya da işinde iş tatminini arttıracak başka yollar aramaya yönelecektir. İş tatminsizliğinin sonuçları örgütte moral bozukluğu, verimsizlik, huzursuzluk ve işte devamsızlık gibi bir takım sorunlara ve disiplinsizliğe sebebiyet verebilir. Sonuç olarak iş tatminsizliği örgütün hedeflerini gerçekleştirmede ve bireyin iş hayatındaki amaçlarının gerçekleşmesinde bir engel olarak karşımıza çıkacağı bir gerçektir. Bu yüzden gerek örgütün hayatını devam ettirebilmesi ve çalışanların amaçlarını gerçekleştirebilmesi için iş tatmini vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Elde edilen bulgular neticesinde; çalışanların, kurumdaki yöneticilerin davranışlarını ‘etik’ ve ‘etik olmayan’ yönde değerlendirdiklerini ve önemsediklerini düşünülebilir.

Etik liderlik davranışlarının sergilendiği bir firmada çalışanların iş tatmini daha yüksek olacak, örgütlerine daha bağlı ve sadık bir şekilde çalışacaklardır. Bu da örgütlerin verimlilik yanında gün geçtikçe daha büyük başarılar elde etmesine olanak sağlayacaktır.

5.2 ÖNERİLER

Literatür taramalarına bakıldığında iş tatmini ve etik liderlik ayrı ayrı olarak birçok çalışmalarda incelenmiştir. Fakat iş tatmini ve etik liderliğin arasındaki bağ dikkate alınarak bu konuda çok fazla çalışma yapılmadığı düşünülürse, ileriki zamanlarda bu konu kapsamında yapılacak araştırmalara katkı sağlanması açısından araştırmacı adaylara bazı önemli öneriler sunulabilir.

- Çalışmanın alışveriş sektöründe olması bir diğer çalışmalarda farklı sektörlerde aynı uygulama yapılarak sektörler arasındaki benzerlik ve farklılık değerlendirmesi önerilebilir.
- Yapılmış olan bu araştırma 2018'de yapılmış olup, 2028 yılında çalışmanın tekrardan aynı sektör ve bölgede yinelenmesi ile zaman içerisinde sonuçların değişiklik gösterip göstermediği incelenebilir. Böylece etik liderlik davranışlarının zaman içerisindeki değişimi irdelenebilir.
- Bundan sonraki çalışmalarda etik liderliğin **örgütsel bağlılık, motivasyon ve stress** gibi kavramlarla olan ilişkileri incelenebilir.

KAYNAKLAR

Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma*. İzmir : Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.

Arslan, F.M. (2004). *Mağazacılıkta Atmosfer*. İstanbul : Derin yayınları.

Ateş, G. (2005). *Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri*. Kütahya : Dumlupınar Üniversitesi SBE, Yüksek Lisans Tezi.

Aydın, K. (2007). *Perakende Yönetimin Temelleri*. Ankara : Nobel yayınları 2.Baskı.

Balaban, S.J. (2012). *Verilerin Toplanması İçinde Sosyal Bilimlerde Nicel Araştırma Yöntemleri*. : Eskişehir: AÖF Yayınları.

Bayar, R. (2005). *Cbs Yardımıyla Modern Alışveriş Merkezleri İçin Uygun Yer Seçimi: Ankara Örneği*. : Coğrafi Bilimler dergisi.

Berman, B. ve Evans, R. (2001). *Retail Management*. New jersey : s.n..

Bolat, T. ve Seymen, O.A. (2003). *Örgütlerde İş Etiği Ve Kariyer Yönetimi İlişkisi: Normatif Etik Boyutlarıyla Bir Değerlendirme*. : İşletme İktisadı Dergisi Yönetimi.

- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2011). *İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması.*: Doğu Üniversitesi.
- Cevizci, A. (2008). *Etiğe Giriş*. İkinci baskı. İstanbul : Paradigma yayıncılık.
- Ceylan, R., Özbakır, B.A. ve Erol, I. (2017). *Alışveriş merkezlerinin Türkiye'deki mevzuat çerçevesinde değerlendirilmesi*. istanbul : Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Cortina, J. M. (1993). *What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. The Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Coşkun, R., ve diğerleri (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. SPSS Uygulamalı. s.l. : Sakarya Yayıncılık.
- Çekmecelioğlu, H.G., (2005). *Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma*. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi.
- Çetin, N. (2008). *Kuramsal Liderlik Çözümlemelerinin Işığında Bir Okul Müdürlüğü Ve Eğitilebilir Durumsal Liderlik Özellikleri..* : Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi.
- Çıraklı, Ü., (2014). *Etik Liderlik Davranışlarının Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkisi: Hastanede Bir Uygulama.* : İşletme Bilimi Dergisi.

Dalay, İ., Coşkun, R. ve Altunışık, R. (2002). *Modern Yönetim Yaklaşımları*. s.1. : İstanbul. Beta yayınları.

Dinçer, Ö. (1998). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul : Beta yayınları 5. Baskı.

Doğan, N. (2007). *İş Etiğinin Kurumsal Sosyal Sorumluluktaki Rolü Ve Bir Araştırma*. İstanbul : Marmara Üniversitesi SBE. Yüksek Lisans Tezi.

Dole, C. ve Schroeder, R.G. (2001). *The Impact Of Various Factors On The Rersonality, Job Satisfaction And Turnover Intentions Of Professional Accountants*. Managerial Auditing Journal.

Eken, M. (2008). *Kültürel Ve Sosyal Mekanlara Dönüşen Alışveriş Merkezleri: Günümüz Kentlisinin Yeni Yerleri*. : Yüksek Lisans Tezi.

Erdil, O., (2004). *Yönetim Tarzi Ve Çalışma Koşullari Arkadaşlık Ortami Ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama*. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, İşletme Fakültesi, 2004.

Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul :.

Erkip, F. ve Özöduru, B. (2015). *Retail Development İn Turkey: The Use And Appeal Of A Mall İn Ankara*. Ankara : Faculty of art, design and architecture, Bilkent Üniversitesi.

Tuna, M., Bircan, H. ve Yeşiltaş, M. (2012). *Etik Liderlik Ölçeği'nin Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması: Antalya Örneği*. 2, s.l. : Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 26.

Ferecov, R. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerleme Yöntemleri*. s.l. : Yek-Production Matbaası.

Gezici, S. (2007). *Yöneticilerin Liderlik Stilllerinin Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Özel Eğitim Kurumlarında Öğretimsel Liderlik Ve Bir Uygulama*. Kütahya : Yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi SBE.

Güven, Dr.M., Bakan, Yrd.Doç.Dr. İ. ve Yeşil, Yrd.Doç.Dr. S. (2005). *Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan çalışması*. Manisa : Celal Bayar Üniversitesi.

İğdelipınar, N. (2013). *Çalışanların İş Tatmin Düzeylerine Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarının Etkisi*. İstanbul : Yüksek Lisans Tezi, T.C. Bahçeşehir Üniversitesi.

Izgar, Hüseyin.,M.,IZGAR, H.,ALTINOK,V.,KESİCİ,Ş GÜRSEL (2003). *İş Doyumu. Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Konya : Star Ofset Basım.

Karaca, S. (2008). *Orta Kademe Yöneticilerinin Liderlik Özelliklerinin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma*. İstanbul : Yüksek Lisans Tezi.

Kıbrıs Ekonomi Gazetesi (2012).

Köksal, Y. ve Emirza, E. (2011). *Kuruluş Yeri Açısından Cadde Ve Alışveriş Merkezi Mağazacılığının Karşılaştırılması*. Ankara : Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 16.

Türk Dil Kurumu, (1988).

Locke, E.A. (1976). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago.

Muchinsky, P.M. (1990). *Psychology Applied to Work*. California.

Naktiyok, A. (2002). *Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*,. s.l. : Atatürk Üniversitesi, Cilt 16.

Noe, R.A., ve diğerleri (1997) . *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage.Second Edition*. Chicago.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994) *Psychometric theory (3rd ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill, Inc.

Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). *Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini Ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin*

İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. s.l. : Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi. 3.

Özdemir, S. (2011). *İç Denetim Etiği Ve Kamu İç Denetçileri Tarafından Algılanışı.* s.l. : Akdeniz üniversitesi ulusla arası alanya işletme fakültesi dergisi.

Özel, N. (1985). *Yönetim Açısından İnsan Ve Özendirme Teori Ve İki İş Örgütünde Karşılaştırmalı Bir Uygulama.* Erzurum: Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. : Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Saylı, H. ve Kızıldağ, D. (2007). *Yönetimsel Etik Ve Yönetimsel Etiğin Oluşmasında İnsan Kaynakları Yönetimin Rolünü Belirlemeye Yönelik Bir Analiz.* : AyfonKocatepe Üniversitesi sosyal bilimler dergisi.

Sertçe, s. (2003). *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma.* : Polis Dergisi.

TDK. 1983. Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğü.

Telimen, O. (1972). *Motivasyon Teorisi İle İhtiyaçların Kademeleşmesi Arasındaki İlişki.* : İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi.

Trevino, L.K., Brown, M. ve Hartman, L.P. (2003). *A Qualitative Investigation of Executive Ethical Leadership: Perceptions from Inside and Outside the Executive Suite..*

Uğur, İ. (2003). *Çalışanların İş Tatminleri ve Üretim Kalitesi*.
www.visioneurope.com (2003): Çalışma ve Sos. Güv. Bakanlığı, Baş Müfettişi,.

Uğurlu, C.T, Sincar, M. ve Çınar, K. (2013). *Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarının Etkisi*. : Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi.

Uğurlu, C.T. ve Üstüner, M. (2011). *Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Yöneticilerinin Etik Liderlik ve Örgütsel Adalet Davranışlarının Etkisi*.: Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi.

www.tdk.gov.tr. (2013).

Yaman, A. (2010). *İç Denetçinin Yeni Rolü: Etik Liderlik*. Denetim.

Yapraklı, Şükrü ve YILMAZ, Mustafa Kemal (2007). *Satış Gücü Motivasyonu İş Tatmini Ölçeklerinin Test Edilmesi Ve Motivasyonun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi*.

Yıldırım, A. (2010). *Etik Liderlik Ve Örgütsel Adalet İlişkisi Üzerine Bir Uygulama*.
Karaman : Yüksek lisans tezi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi SBE.

Yılmaz, M. ve Altunışık, R. (2003). *Perakende Sektöründe Kuruluş Yeri Seçiminde Coğrafi Bilgi Sisteminin Kullanılması*. Kayseri : 8. Ulusal Pazarlama Kongresi.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

DOĞU AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
İŞLETME VE EKONOMİ FAKÜLTESİ
İŞLETME YÖNETİMİ BÖLÜMÜ
YÜKSEK LİSANS TEZİ ANKETİ

Bu ankette amaç; çalışanların iş tatmin seviyelerini ölçerek daha etkin ve kaliteli hizmet sunmak için çözümler sağlamaktır. Bu nedenle aşağıdaki 2 bölümden oluşan sorularda size uygun olan seçeneği işaretlemenizi rica ederiz.

1.BÖLÜM

CİNSİYET :	Kadın ()	Erkek ()		
YAŞ :	18-25()	26-35()	36-45()	46 ve üzeri ()
EĞİTİM :	İlkokul ()	Ortaokul - Lise ()	Üniversite ()	Y.Lisans ()
MEDENİ DURUM :	Bekar ()	Evli ()		
İŞ DURUMU :	Yarı zamanlı ()	Tam zamanlı ()		
ÇALIŞMA YILI :	0 - 1 YIL ()	1- 3 YIL ()	3 - 8 YIL ()	

2.BÖLÜM

Aşağıda verilen soruları okuyup, size göre en uygun katılım derecesini işaretleyiniz. Bu bölümde size verilen sorular 1-5 katılım dereceleri ile ölçülecektir.

- (1) KESİNLİKLE KATILMIYORUM
- (2) KATILMIYORUM
- (3) KARARSIZIM
- (4) KATILYORUM
- (5) KESİNLİKLE KATILYORUM

	İŞ TATMİNİ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	İşim bana başarıma duygusu hissettiriyor.					
2.	Yaptığım iş kendimi geliştirmeme olanak sağlamaktadır.					
3.	İşimde terfi olasılığımın yüksek olması beni motive ediyor.					
4.	İş yerime her gün seyerek geliyorum.					

	ETİK LİDERLİK	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.	Yöneticim örgüt içerisinde adaletli ve dengeli karar verir.					
6.	Yöneticim etik anlamda işlerin doğru yapılmasıyla ilgili iyi bir örnek oluşturur.					
7.	Yöneticim uyulması gereken etik kuralları ihlal eden personelini disipline eder.					
8.	Yöneticim çalışanlarının ne söyleyeceklerini dinler.					

	YAŞIN ETKİSİ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.	Yöneticimin yaş faktörü işi olumlu yönde etkiliyor.					
10.	Yöneticimin yaşı sahip olduğu tecrübeleri yansıtıyor.					
11.	Genç yönetici her zaman dinamiktir.					
12.	Yaş unsuru saygı göstermede önemli bir belirleyicidir.					

	KIDEM	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13.	Yöneticinin alanında kıdemli olması şirketi pozitif yönde etkiliyor.					
14.	Çalışanların verimliliğin artmasının altında yatan en önemli unsur yöneticinin kıdemli olmasıdır.					
15.	Kıdem her alanda otorite göstergesidir.					
16.	Kıdem sahibi olmak her zaman 1 adım önde olmayı göstermektedir.					

Vermiş olduğunuz tüm bilgiler gizli tutulacaktır.

Teşekkürler ..