



İş Temelli Sosyal Destek Algısının Müşteri Problem Çözme Davranışına Etkisinde Mesleki Özyeterlilik Algısının Rolü: Otel İşletmeleri Örneği (The Role of Occupational Self-Efficacy in the Effect of Work-Based Social Support on Customer Problem Solving Behavior: The Case of Hotel Businesses)

* İbrahim AKÇA ^a

^a Kütahya Dumlupınar University, Tavşanlı Faculty of Applied Sciences, Department of Tourism Management, Kütahya/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 08.05.2025

Kabul Tarihi: 08.09.2025

Anahtar Kelimeler

İş temelli sosyal destek
Mesleki özyeterlilik
Problem çözme davranışı
Otel işletmeleri.

Keywords

Work-based social support
Occupational self-efficacy
Problem solving behavior
Hotel businesses

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu araştırma, iş temelli sosyal destek algısının çalışanların problem çözme davranışları üzerindeki etkisinde mesleki özyeterlilik algısının rolünü incelemeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla literatürden elde edilen ölçekler aracılığıyla İstanbul ilindeki otellerden veri toplanmış ve bu ilişkiler test edilmiştir. Araştırma evrenini İstanbul ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada incelenen ilişkilerin test edilmesinde PROCESS Macro (Model 4) eklentisinden yararlanılmıştır. Elde edilen kanıtlara göre yönetici desteği, çalışan desteği ve örgütsel destekten oluşan iş temelli sosyal destek algısı hem çalışanların mesleki özyeterlilik algılarını hem de problem çözme davranışlarını anlamlı bir şekilde olumlu etkilemektedir. Aynı zamanda, mesleki özyeterlilik; iş temelli sosyal destek ile çalışanların müşteri problem çözme davranışı arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

Abstract

This study aims to examine the role of occupational self-efficacy in the effect of work-based social support on employees' problem solving behavior. For this purpose, data were collected from hotels in Istanbul through scales obtained from the literature and these relationships were tested. The research population consists of 4 and 5 star hotel employees in Istanbul. PROCESS Macro (Model 4) was used to test the relationships examined in the research. According to the evidence obtained, the perception of work-based social support consisting of managerial support, employee support and organizational support significantly positively affects both employees' perceptions of occupational self-efficacy and problem-solving behaviors. Moreover, occupational self-efficacy mediates the relationship between work-based social support and employees' customer problem solving behavior.

* Sorumlu Yazar

E-posta: akcaibrahim@yahoo.com (İ. Akça)

DOI: 10.21325/jotags.2025.1699

GİRİŞ

İşyerinde problem çözme davranışı, çalışanların karşılaştıkları zorlukları etkili bir biçimde ele alarak yenilik ve verimliliğe katkıda bulunmalarını sağlayan, organizasyonel başarının kritik bir bileşenidir. Bu davranışların gelişmesinde çalışanların amirlerinden, iş arkadaşlarından ve kurumdan aldıkları destek önemli rol oynamaktadır. İşle ilgili sosyal destek, stresi yönetmeye ve performansı artırmaya yardımcı olan duygusal ve pratik kaynaklar sunarak çalışanların müşteri sorunlarını çözme becerilerini geliştirmeye önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır. Bu tür bir destek, çalışanların müşteri davranışlarına yönelik olumsuz etkilerini giderebilmekte, işe bağlılığı artırabilmekte ve etkili sorun çözme yöntemlerini teşvik edebilmektedir. Bu destek iş arkadaşlarından, amirlerden veya örgütsel ağlardan sağlanabilmekte ve iş tatmini, yaratıcı çıktılar ve iş yerinde yenilikçi davranışlar da dahil olmak üzere çeşitli performans göstergelerini etkileyebilmektedir.

Ağırlama endüstrisinde hizmet kalitesi, öncelikle çalışanların (özellikle ön saflardaki çalışanların) müşterilerin sorunlarını çözmeye yoğun bir şekilde katılmasını (Wu, Qomariyah, Sa ve Liao, 2018) ve bazı durumlarda müşteri beklentilerini karşılamak için fazladan çaba sarf etmelerini gerektirir (Tuan, 2018). Müşterilere başarılı bir şekilde hizmet etmek ve sorunlarını çözmek, çalışanların inisiyatif alma ve müşteri memnuniyetini sağlamak için ekstra rol davranışında bulunma isteğini göstermektedir (Ogbeide, Böser, Harrinton ve Ottenbacher, 2017). Bu çerçevede, müşteri sorun çözme davranışı; çalışan hizmet performansı ve hizmet iyileştirme performansı gibi yakından ilişkili kavramlardan belirli açılardan ayrılmaktadır (Liao, 2007; Liao ve Chuang, 2004). Üç kavram arasındaki temel fark, diğer ikisi reaktif özellikteyken müşterinin sorun çözme davranışının, çalışanların proaktif eylemleriyle gerçekleşmesidir. Araştırmalar, otel çalışanlarının sorun çözme sürecinde kullandıkları bilişsel ve duygusal stratejilerin müşteri sadakati üzerinde ölçülebilir bir etkiye sahip olabileceğine dair kanıtlar sunmakta ve müşteri sorunlarını etkili bir şekilde yönetmenin kuruluşlar için kârlı getiriler sağlayabileceğini göstermektedir (Ogbeide vd. 2017).

Sosyal destek avantajlı olsa da ön saflarda çalışanların bireysel özelliklerini ve bilişsel yaklaşımlarını dikkate almak önemlidir, çünkü bu unsurlar da sorun çözme davranışını önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Literatürde kişilik özellikleri olarak kabul edilen beş büyük özelliğin aksine, özyeterlilik bir kişilik türü değildir; daha ziyade, bir kişinin gerçekliği arzu ettiği şekilde şekillendirmek için kendi duyguları, motivasyonları ve davranışları üzerinde kontrol sahibi olma kabiliyetine ilişkin bir öz yargıdır (Wang, Wang ve Xu, 2022). Bandura (1986) özyeterliliği, bir kişinin bir eylemi gerçekleştirme veya beklenmedik bir zorlukla başa çıkma becerisine veya yeterliliğine olan inancı olarak tanımlamış; sosyal bilişsel teorisinde, bireyin tutum ve davranışlarının öz-etki tarafından önemli ölçüde teşvik edilebileceğini vurgulamıştır. Özellikle, bir görevle karşılaşmadan önce bireyler bu görevin zorluklarını bilişsel olarak değerlendirmekte ve kendi başa çıkma becerilerini değerlendirmektedirler. Dolayısıyla, insanların yeteneklerinin ötesinde olduğunu düşündükleri görevlerden kaçınmaları veya vazgeçmeleri muhtemeldir, ancak üstesinden gelebileceklerini düşündükleri görevleri kabul etmeye ve yerine getirmeye istekli olacaklardır. Bandura'nın (1986) sosyal bilişsel teorisi üzerine inşa edilen Sosyal Bilişsel Kariyer Teorisi (SBKT), mesleki özyeterliliğin, insanların kariyerlerini sürdürmek için ne kadar çaba göstermeye hazır olduklarını ve zorluklarla karşılaştıklarında ne kadar süre devam edeceklerini belirleyebileceğini öne sürmektedir (Lent vd.'den (1994) aktaran: Park ve Jung, 2015). Aynı kariyer uzmanlığı seviyesine sahip çalışanlar, özyeterlilik değerlendirmelerinin heveslerini artırıp artırmamasına bağlı olarak, kariyerlerine yönelik farklı tutumlar sergileyebilmektedirler. Örneğin, yüksek

düzeyde mesleki özyeterliliğe sahip kişilerin kariyer seçimlerinde kendilerine daha fazla güvenebilecekleri, işleri ile ilgili daha fazla çaba sarf edebilecekleri ve müşteri sorunlarının çözümü konusunda daha ısrarcı ve iyimser olabilecekleri ileri sürülebilmektedir (Clements ve Kamau, 2018).

Literatürde konaklama işletmelerinde araştırma konusuna benzer konuda yürütülmüş sınırlı sayıda araştırmaya rastlanmaktadır (Ogbeide vd., 2017, Tuan, 2018; Talebzadeh ve Karatepe, 2019; Hwang, Yoo ve Kim, 2021). Bununla birlikte, iş temelli sosyal destek algısının (yönetici, çalışan arkadaşı ve örgütsel destek boyutlarıyla) çalışanların müşteri problem çözme davranışına etkisini Türkiye’deki konaklama işletmeleri örnekleminde ölçen bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Ötesinde bu araştırma, iş temelli sosyal destek algısının çalışanların müşteri problem çözme davranışı ile ilişkisinde mesleki özyeterliliğin rolünü inceleyerek literatüre katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, araştırma, iş temelli sosyal destek algısının müşteri problem çözme davranışına etkisinde mesleki özyeterlilik algısının rolünü otel işletmeleri örneğinde incelemeyi amaçlamaktadır. Başka bir anlatımla araştırma, iş temelli sosyal destek algısının otel işletmelerinde müşteri problem çözme davranışının öncülü olarak kabul edilip edilemeyeceğini araştırmakla ve otel çalışanlarının mesleki öz yeterlilik algılarının müşteri problem çözme davranışı üzerindeki etkilerini incelemesi yönüyle literatürde var olan boşluğa katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Araştırma bu yönüyle benzerlerinden farklılaşmakta ve literatürde var olan bu boşluğa katkı sağlaması yönüyle önem arz etmektedir.

Literatür Taraması

Araştırmanın bağımsız değişkeni yönetici desteği, çalışan desteği ve örgütsel destekten oluşan sosyal destek algısından oluşmaktadır. Araştırmada ele alınan bir diğer kavram ise mesleki özyeterlilik kavramı olup bu kavram kurgulanan teorik modelde aracı değişken konumundadır. Araştırmanın bağımlı değişkeni ise müşteri problem çözme davranışı olarak belirlenmiştir. Bu bölümde araştırma değişkenleri tanımlanarak söz konusu ilişkilere ilişkin literatür özetlenmeye çalışılmıştır.

İş Temelli Sosyal Destek (Yönetici Desteği, Çalışan Desteği ve Örgütsel Destek) ve Müşteri Problem Çözme Davranışı İlişkisi

Araştırmada yönetici, çalışan ve bir bütün olarak örgütsel destek algısının bileşiminden oluşan iş temelli sosyal desteği daha önceki bir anlayışta, (Cobb, 1976, s. 300), “öznenin kendisinin önemsendiğine, sevildiğine, değer verildiğine ve karşılıklı yükümlülükler ağıının bir üyesi olduğuna inanmasına yol açan bilgi” olarak tanımlamaktadır. Bir başka tanıma göre ise sosyal destek “diğer insanlar tarafından sağlanır ve kişilerarası ilişkiler bağlamında ortaya çıkar” (Yuh ve Choi, 2017, s. 450). İş temelli sosyal destek, “iş arkadaşları ve yöneticilerden işte mevcut olan genel düzeydeki yararlı sosyal etkileşim” olarak açıklanmaktadır (Karasek ve Theorell, 1990, s. 69). Hobman vd.’ne (2009) göre, sosyal destek, çalışanların psikolojik veya davranışsal işlevleri üzerinde sonuçları olan bir dizi kişilerarası davranışı kapsayan başkalarına yardım sağlamayı amaçlayan davranışları oluşturur. Duygusal ve bilgisel destek de dahil olmak üzere sosyal destek, çalışanların etkili sorun çözme için gerekli olan başa çıkma mekanizmalarını ve bağlılıklarını önemli ölçüde etkileyebilmektedir.

Araştırmalara göre sosyal destek, çalışanlar arasında duygusal yorgunluğu ve hizmet sabotajını azaltmakta, işlevsel olmayan müşteri davranışlarının etkisini ise hafifletmekte önemli bir rol oynamaktadır. Bu destek, çalışanların zihinsel refahlarını sürdürmelerini ve müşteri sorunlarını etkili bir şekilde ele almaya odaklanmalarını

sağlamaktadır (Hwang vd., 2021). Sosyal destek çalışanların örgüt ve işlerine bağlılıklarını artırarak hem rol içi hem de ek performansı kapsayan iş memnuniyetini ve performans çıktılarını iyileştirmektedir. İşyerinde çalışanlarına destekleyici ortamlar sağlayan örgütler, çalışanlarını görevleri ile daha yakından ilgilenmesine ve onları daha fazla oranda sorumluluk almaları için motive ederek sorun çözme becerilerinin artmasını sağlayabilmektedir (Talebzadeh ve Karatepe, 2019). Bir başka ifade ile destekleyici çalışma ortamı çalışanlara gerekli bilgi ve kaynakları sağlayarak daha etkin problem çözmelerine yardımcı olmaktadır. İş temelli sosyal desteğin kapsamı ve etkinliği arttıkça, çalışanlar bu destek ağlarını işle ilgili zorlukların üstesinden gelmede daha faydalı olarak değerlendirmektedir (Xerri ve Brunetto, 2011). Örneğin, Covid-19 sürecinde yapılan bir araştırmaya göre sosyal desteğin, turizm çalışanları arasında istihdam stresini önemli ölçüde azalttığı ve bunun da olumlu başa çıkma tarzlarına katılma becerilerini artırdığı ampirik olarak ortaya konulmuştur (Liu vd., 2023). Ayrıca sosyal desteğin, çalışanların zorluklara net ve odaklanmış bir zihniyetle yaklaşmasını sağladığından, problem çözme açısından çok önemli olduğu vurgulanmıştır.

İş temelli sosyal destek iş davranışında yenilikçiliğe olumlu katkı sağlayabilir. Yapılan bir araştırmaya göre sosyal destek iş performansını artırmakta, bu da örgütsel bağlılığı ve yenilikçi çalışma davranışlarını artırarak dolaylı olarak sorun çözme becerisini etkileyebilmektedir (Vuong, Tushar ve Hossain, 2023). Sosyal destek, spor kulübü üyelerini ve eğitim personelini içeren çalışmalarda gösterildiği gibi çalışanlar arasındaki problem çözme yetenekleri üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir (Ahn ve Kim, 2024). Öte yandan, iş temelli sosyal destek, örgütsel bağlılık ve yenilikçi davranışlar gibi pozitif çalışan çıktıları yoluyla iş performansını olumlu yönde etkilemektedir. Araştırmalar, yenilikçi bir örgüt kültüründe destekleyici ortamların yaratıcılığı ve etkili sorun çözme teşvik ettiğini göstererek bu ilişkiyi daha da güçlendirdiğini ortaya koymaktadır (Vuong vd., 2023).

Kruger (1997), sosyal desteğin, özellikle de değer güvencesinin, okul personeli arasında problem çözmede özyeterliliği önemli ölçüde artırdığını vurgulamakta ve benzer dinamiklerin iş yeri ortamlarında da geçerli olabileceğini ve destekleyici etkileşimler yoluyla çalışanların problem çözme davranışlarını olumlu yönde etkileyebileceğini düşündürmektedir. Araştırmalar, iş yerinde yüksek düzeyde sosyal desteğin çalışanların iş performansını artırabileceğini ortaya koymaktadır (Na-Nan ve Sanamthong, 2019). Örneğin Vuong vd. (2023) sosyal desteğin hem örgütsel bağlılık hem de yenilikçi hizmet davranışı aracılığıyla çalışan performansı üzerinde olumlu etkilere sahip olabileceğini tespit etmişlerdir. Örgüt içinde iyi sosyal etkileşimlerin teşvik edilmesinin yalnızca çalışanların moralini iyileştirmekle ve stresi azaltmakla kalmayıp aynı zamanda daha iyi müşteri ilişkilerine de yol açtığı ve sonuç olarak müşteri sadakati ve elde tutma oranının artması yoluyla örgüte fayda sağladığı vurgulanmaktadır (Liao, 2007; Daniels vd., 2013; Scholl-Grissemann vd., 2013; Liu vd., 2023). İşle ilgili sosyal destek, çalışanların iş arkadaşlarından yardım istemelerini teşvik ederek sorunları çözme becerilerini büyük ölçüde artırmakta ve bu da çözüm bulmalarına yardımcı olmaktadır. Araştırmacılar, sosyal desteğin zorluklarla başa çıkmak için yaygın olarak kullanıldığını ve sorun çözmedeki başarılı rolünü vurgulamıştır (Daniels vd. 2013). Örneğin, yüksek kişisel inisiyatifle birlikte süpervizör desteğinin çalışanların problem çözme davranışları üzerinde olumlu etkilerini güçlendirdiği raporlanmaktadır (Daniels vd., 2011). Çalışma, çalışanlar ve birinci basamak yöneticiler arasındaki destekleyici ilişkilerin, çalışanların sorunları paylaşma isteklerini artırarak sorun çözme davranışını kolaylaştırdığını vurgulamaktadır.

Araştırmacılar turizm çalışanları ile yürüttükleri araştırmalarında yönetici desteğinin rol performansı ve ekstra rol davranışını; çalışma arkadaşları desteğinin ise yaratıcılık performansı ve ekstra rol davranışını olumlu etkilediğini

raporlamaktadır (Talebzadeh ve Karatepe, 2019). Öte yandan, yönetici desteğinin bir iş tasarımı kaldırıcı olarak ön saflardaki çalışanların örgütsel bağlılığını ve rol netliğini artırdığını, bunun da onları müşteri etkileşimleri sırasında etkili sorun çözme de dahil olmak üzere müşteri odaklı davranışlarda bulunmaya motive ettiğini göstermektedir (Rayburn ve Gilliam, 2016). Bağlılığı yüksek olan çalışanların, çalışma ortamlarına olumlu katkıda bulunmaya motive oldukları için sorun çözme davranışları sergileme olasılıkları daha yüksektir. Örneğin Talebzadeh ve Karatepe'ye göre (2019), işbirlikçi amirler ve iş arkadaşları tarafından şekillenen destekleyici çalışma ortamları, etkili iş ve müşteri sorunları ile ilgili problem çözme için kritik olan çalışanların bağlılığını ve memnuniyetini artırmaktadır. Bir başka ifade ile bağlılığı yüksek olan çalışanların temel iş gereksinimlerinin ötesine geçme ve müşteri sorunlarına aktif olarak çözüm arama olasılıkları daha yüksektir. Süpervizör desteği, müşteri problem çözme taleplerinin üstesinden gelmek için gerekli kaynakları ve teşvik sağlayarak çalışanların yaratıcılığını artırabilmektedir. Proaktif kişiliklere ve yüksek etik standartlara sahip çalışanlar, problem çözme zorluklarına karşı yaratıcı tepkilerini artırdığı için bu destekten daha fazla yararlanmaktadır (Wang vd., 2022). Nitekim örgütlerde sosyal destek kapsamında etkili yönetim uygulamalarının ve değerlere dayalı eğitimlerin çalışanların güçlenmesini artırdığı, bunun da sorun çözme becerisi gibi müşteri odaklı davranışlar üzerinde olumlu etki yarattığı vurgulanmaktadır (Peccei ve Rosenthal, 2001).

Sosyal Destek, Mesleki Özyeterlilik ve Müşteri Problem Çözme Davranışı Arasındaki İlişkiler

Özyeterlilik, bir kişinin gerçekliği arzu ettiği şekilde şekillendirmek için kendi duyguları, motivasyonları ve davranışları üzerinde kontrol sahibi olma kabiliyetine ilişkin bir öz yargıdır (Wang vd., 2022). Bandura (1986) özyeterliliği, bir kişinin bir eylemi gerçekleştirme veya beklenmedik bir zorlukla başa çıkma becerisine veya yeterliliğine olan inancı olarak tanımlamaktadır. Mesleki özyeterlilik, bireyin mesleki ortamlarında görevleri ve rolleri etkili bir şekilde yerine getirme yeteneklerine olan inancını ifade eder. Bu kavram, kişinin belirli durumlarda başarılı olma yeteneğindeki kişisel inançların rolünü vurgulayan Bandura'nın öz-yeterlilik teorisine dayanmaktadır. Araştırmalar, özyeterliliğin, bireylerin gerekli eylemleri etkili bir şekilde yürütme yeteneklerine olan güvenini artırdığı için müşterilere ait iş yeri problemlerini çözme gibi proaktif davranışları teşvik ettiğini göstermektedir (Huang, 2017; Dzimidienė ve Bagdziuniene, 2022; Lu, 2025).

Öte yandan, özyeterliliğin öncülleri arasında özgüven ve kişilik özellikleri gibi bireysel faktörlerin (Chong ve Ma, 2010) yanı sıra önceki iş deneyimleri, destekleyici yönetim, eğitim ve geliştirme gibi çalışma ortamı faktörleri sayılabilmektedir (Kim, 2013; Attiq, Rasool ve Iqbal, 2017). Eğitime erişim, çalışanların becerilerini ve güvenini artırarak öz verimliliklerini doğrudan etkilemektedir (Staples vd., 1999). Özerklik, yeterlilik ve anlamlılık gibi yönler de dahil olmak üzere güçlendirme, mesleki özyeterliliği önemli ölçüde artırmaktadır. Güçlendirilmiş çalışanlar rollerinde kendilerini daha yetenekli ve kendinden emin hissetmekte, bu da öz verimliliklerini artırmaktadır (Nafari ve Vatankhah, 2016). Attiq vd. (2017) yürüttükleri araştırmalarında üst yönetim ve iş arkadaşı desteğinin, çalışanların güvenini ve özyeterliliğini önemli ölçüde artırdığını ve bunun da örgütsel öğrenmeyi ve etkinliği olumlu yönde etkilediğini bu anlamda destekleyici bir çalışma ortamının önemini vurgulamaktadır. Bir başka araştırmada Kim (2013), liderlik türünün, çalışanların yeteneklerine olan inancını artırabilecek destek ve teşvik sağladığını tespit etmiştir. Buna göre yönetici liderler destekleyici olduğunda, çalışanların zorlukları üstlenmeleri ve başarılı olma potansiyellerine inanmaları daha olasıdır. Örneğin çalışanlar fikirlerine değer verildiğini hissettiklerinde, çalışmalarını

üzerinde bir sahiplik duygusu geliştirme olasılıkları daha yüksektir ve bu da özyeterliliklerini önemli ölçüde artırabilmektedir.

Özyeterlilik, turizm sektöründe çok önemli olan performans ve memnuniyet de dahil olmak üzere çeşitli iş sonuçlarıyla bağlantılıdır. Yüksek özyeterliliğe sahip turizm çalışanlarının, hizmet inovasyonu ve müşteri memnuniyeti için gerekli olan etkili problem çözme davranışlarında bulunma olasılığı daha yüksektir (Lu, 2025). Dzimidiené ve Bagdziuniene'e (2022) göre daha yüksek özyeterliliğe sahip çalışanların, zorluklarla etkili bir şekilde başa çıkma yeteneklerine inandıkları için yenilikçi eylemlerde bulunma olasılıkları daha yüksektir. Ek olarak, özyeterlilik, çalışan çevikliği ile yenilikçi davranış arasındaki ilişkide bir arabulucu görevi görür ve çevikliğin organizasyonlar içindeki müşteri problem çözme ve inovasyon üzerindeki etkisini artırdığını göstermektedir. Bununla birlikte, problem çözme talepleri çalışanların yaratıcılığını olumlu etkilemekte ve proaktif kişilik bu ilişkide düzenleyici bir rol oynamaktadır, çalışanlar daha yüksek proaktif bir kişiliğe sahip olduğunda olumlu etki artmaktadır (Wang, Wang ve Xu, 2022). Önceki araştırmalar (Abosede ve Adesanya, 2017) özyeterlilik ile iş yerindeki sorunlarla ilgili problem çözme davranışı arasında pozitif ilişkiler olduğuna işaret etmektedir. Araştırmada, daha yüksek özyeterliliğin problem çözme yeteneklerini geliştirdiğini ve bunun da iş performansının iyileştirilmesine katkıda bulunduğu vurgulanmıştır. Bir başka araştırma, çalışanların psikolojik güçlendirilmesi ile proaktif davranışları arasındaki ilişkiyi araştırarak özyeterliliğin aracılık rolünü vurgulamaktadır (Huang, 2017). Bulgular, psikolojik güçlendirmenin sadece proaktif davranışı doğrudan etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda özyeterlilik yoluyla dolaylı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir; bu, çalışanların güçlendirme ve özyeterlilik duygularını artırmanın iş yerinde proaktif davranışları teşvik edebileceğini düşündürmektedir. Benzer sonuçların iş temelli sosyal destek vasıtasıyla da ortaya çıkabileceği fikri bu teorik temeller üzerine kurgulanmaktadır.

Sosyal destekle desteklenen olumlu başa çıkma tarzları, stresi azaltarak ve dayanıklılığı teşvik ederek çalışanların sorun çözme yeteneklerini daha da geliştirmektedir (Liu vd., 2023). Özellikle çalışma arkadaşları ve yöneticilerden gelen iş temelli sosyal desteğin işe angaje (engage) olmalarını etkilediği ve bunun da çeşitli performans sonuçlarını etkilediğini vurgulanmaktadır. Örneğin, Talebzadeh ve Karatepe (2019) iş memnuniyeti ve performans ölçütlerine odaklandıkları araştırmalarında, sosyal destek aracılığıyla artırılmış işe katılımın çalışanların müşteri sorunlarını etkili bir şekilde çözme becerilerini olumlu yönde etkileyebileceğini öne sürmektedir. Bu ilişki, çalışanların iş istikrarsızlığı ve yüksek iş talepleri gibi benzersiz zorluklarla karşılaştığı turizm sektöründe özellikle önemlidir.

Kruger (1997) eğitim sektörü çalışanları ile yürüttüğü araştırmasında sosyal desteğin, problem çözme yeteneği ile doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Ötesinde sonuçlar, özellikle değer in güvencesinin, personel arasında problem çözmede özyeterliliği önemli ölçüde artırdığını ve eğitim ortamlarında sosyal destek ile gelişmiş problem çözme davranışları arasında güçlü bir ilişki olabileceğini göstermektedir. Ek olarak hem sosyal desteğin hem de özyeterliliğin birlikte çalışan performansını olumlu etkilediği önceki araştırmalarda ortaya konulmuştur (Na-Nan ve Sanamthong, 2019). Yukarıdaki teorik tartışmalardan hareketle aşağıda yer alan hipotezler araştırma hipotezi olarak belirlenmiştir:

H1: Sosyal destek çalışanların müşteri problem çözme davranışını olumlu yönde etkilemektedir.

H2: Sosyal destek çalışan mesleki özyeterlilik algısını olumlu yönde etkilemektedir.

H3: Çalışan mesleki özyeterlilik algısı müşteri problem çözme davranışını olumlu yönde etkilemektedir.

H4: Çalışan mesleki özyeterlilik algısı sosyal destek ve müşteri problem çözme davranışı arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

Yöntem

Bu bölümde araştırma örnekleme, veri toplama prosedürü, anket formunda yer alan ifadeler ve uygulanan prosedür hakkında bilgiler yer almaktadır.

Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Etik Kurulu 10.04.2025 tarihi ve 121 karar/sayı numarası ile alınmıştır.

Örneklem Seçimi ve Veri Toplama Prosedürü

Bu araştırmada değişkenler arasındaki nedensel ilişkiler açıklamak amacıyla nicel araştırma desenlerinden nedensel tarama araştırması deseninden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda iş temelli sosyal destek algısının otel çalışanlarının müşteri problem çözme davranışının bir öncülü olup olmadığı ve bu ilişkide mesleki özyeterlilik algısının rolünün ne olduğuna ilişkin sorulara cevap aranmaktadır. Veri toplamada anket formundan yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında iki farklı anket kullanılmıştır. İş temelli sosyal destek algısı ve mesleki özyeterlilik çalışan anketini oluştururken; müşteri problemi çözme davranışı hat yöneticileri tarafından doldurulmuştur. Amaç, her çalışanın problem çözme davranışının kendisi tarafından değil, yöneticisi tarafından değerlendirilmesini sağlamaktır. Benzer bir yöntem daha önceki araştırmacılar tarafından da kullanılmıştır (Gürlek ve Uygur, 2021). Çalışan anketi 8'i demografik olmak üzere 29 ifadeden oluşurken, yönetici anketi 11 ifadeden oluşmaktadır. Yönetici desteği, çalışan desteği ve örgütsel destekten oluşan iş temelli sosyal destek ölçeği Mensah vd.'nin (2020) farklı kaynaklardan derlediği şekliyle kullanılmıştır. Yönetici desteği 7 ifade, çalışan desteği ve örgütsel desteği ise 4'er ifadeden oluşmaktadır. Mesleki özyeterlilik ölçeği (6 ifade) ise Zhu vd.'nin (2024) araştırmasından elde edilmiştir. Yönetici anketinde yer alan çalışanların müşteri problem çözme davranışı ölçeği maddeleri Mohd-Shamsudin vd.'nin (2024) çalışmasından uyarlanmıştır. Veriler kolayda örnekleme yöntemi ile İstanbul'da faaliyet gösteren otellerdeki çalışanlardan araştırmaya katılmak isteyenlerden elde edilmiştir. Her işletmedeki yöneticilerin en fazla 25 çalışanı değerlendirmesi amaçlandığından, anketler her işletmeye 25 çalışan ve 25 yöneticiden oluşan bir paket halinde dağıtılmıştır. Anketler çalışanlara büyük bir özenle dağıtılmış ve her çalışandan kendi anketini doldurması ve bir zarf içinde yöneticisine teslim etmesi istenmiştir. Çalışan anketini zarf içinde alan yöneticiden ilgili çalışanın müşteri problem çözme davranışı ile ilgili performansını değerlendirmesi ve yönetici anketini ilgili kişi için aynı zarfa koyması istenmiştir. Anketlerin toplanması sırasında karışıklığı önlemek için, çalışanların getirdiği her zarfa bir kodlama (çalışanın adı ve soyadının baş harfleri) uygulanmıştır. Ortak yöntem hatalarından kaçınmak için, bağımlı ve bağımsız değişkenlere ilişkin veriler farklı kaynaklardan toplanmıştır (Podsakoff vd., 2003). Araştırma evreni İstanbul bölgesinde yer alan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden oluşmaktadır. Veriler yüz yüze anket formu dağıtılarak temin edilmiştir. Toplam 500 adet anket dağıtılmış ve kullanılabilir 320 adet anketten elde edilen verilerin analizinde istatistiki paket programlar yardımıyla yapısal eşitlik modellemesi test edilmiştir. Anket geri dönüş oranı %64'tür.

Bulgular

Araştırma değişkenlerine ait ölçeklerin güvenilirlikleri ve geçerliliklerinin sağlanması amacıyla iç tutarlılık ve açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi sonuçlarına göre yönetici, çalışan ve örgütsel destekten

oluşan sosyal destek ölçeğinin (,914); mesleki özyeterlilik algısının (,898) ve müşteri problem çözme davranışının (,808) Alpha katsayıları ölçeklerin güvenilir olduğuna işaret etmektedir. Araştırma değişkenlerinden sosyal destek yukarıda belirtildiği üzere yönetici desteği, çalışan desteği ve örgütsel destek ifadelerinin birleşiminden oluşmaktadır. Hipotez testlerine geçilmeden önce açıklayıcı faktör analizi aşamasında yönetici desteği ifadelerinden “Amirim öğrenme hedeflerime ulaşmamla ilgilenir / Amirim öğrenme hedeflerimi başarmamla ilgilenir” birden fazla boyuta çapraz yüklenmesi (,428 ve ,508 faktör yükleri ile) nedeniyle analizlerden çıkartılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi aşamasında yönetici, çalışan ve örgütsel destekten oluşan sosyal destek ölçeği üç boyutlu yapı ile ölçülmüştür. SPSS paket programı ile gerçekleştirilen ve temel bileşenler analiz (Principal Component Analysis) ile gerçekleştirilen AFA’ya ilişkin elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Bileşenler				
	1	2	3	4	5
yon.des2	,845				
yon.des6	,743				
yon.des3	,698				
yon.des5	,614				
yon.des4	,508				,428
yon.des1	,514				
yon.des7	,490				
möy2		,876			
möy5		,825			
möy3		,791			
möy4		,774			
möy1		,737			
möy6		,737			
cal.des1			,886		
cal.des2			,873		
cal.des4			,852		
cal.des3			,841		
prb.çzm2				,891	
prb.çzm3				,887	
prb.çzm1				,742	
örg.des3					,750
örg.des2					,750
örg.des4					,693
örg.des1					,618

org.des.=örgütsel destek; yon.des.= yönetici desteği; cal.des.= çalışan desteği; möy=mesleki özyeterlilik; prb.coz=problem çözme davranışı

Demografik Özellikler

Katılımcı profiline ilişkin bilgiler Tablo 2’de verilmiştir. Araştırma katılımcılarının büyük çoğunluğu 40 yaş altındayken (yaklaşık %84) yüzde 63,4’ü erkek, yüzde altmışından fazlası önlisans ve üstü bir eğitim seviyesine sahiptir. Katılımcıların yüzde altmışı 45.000 TL altı bir gelire sahip olduğunu beyan etmiştir. Gelir grubu olarak 90.001 TL ve üstü grupta yer alanların oranı ise yaklaşık yüzde üç ile sınırlı kalmıştır. Ankete katılanlar çoğunlukla önbüro (%30,6), F/B (30,3) ve idari personellerden oluşmaktadır (%15). Katılımcılardan yaklaşık yüzde kırk biri 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahipken 10 yıldan fazla mesleki deneyime sahiplerin oranı yaklaşık yüzde yirmi ikidir. İşyeri deneyimi açısından bakıldığında katılımcıların yaklaşık yüzde otuz dördü 1-3 yıl deneyime sahipken yaklaşık yüzde otuz beşi de 4-6 yıllık hizmet süresine sahiptir.

Tablo 2. Katılımcı Profili

Yaş	F	%	Gelir	F	%
18-29 arası	157	49	30.000 TL ve altı	77	24,1
30-39 arası	111	34,7	30.0001 – 45.000 TL arası	115	35,9
40-49 arası	44	13,8	45.0001 – 60.000 TL arası	63	19,7
50 yaş ve üstü	8	2,5	60.0001 – 75.000 TL arası	30	9,4
Cinsiyet			75.0001 – 90.000 TL arası	24	7,5
Kadın	117	36,6	90.0001 TL ve üstü	11	3,4
Erkek	203	63,4	Toplam Deneyim		
Eğitim			1-5 yıl	163	40,9
İlk/ortaokul	35	10,9	6-10 yıl	83	25,9
Lise	91	28,4	11-15 yıl	53	16,6
Önlisans	71	22,2	16 yıl ve üstü	21	6,6
Lisans	108	33,8	Departman		
Lisansüstü	15	4,7	Önbüro	98	30,6
İşyeri Deneyimi			F/B	97	30,3
1-3 yıl	110	34,4	Mutfak	41	12,8
4-6 yıl	112	35,0	Kat Hizmetleri	36	11,3
7-9yıl	73	22,8	İK, Muhasebe, Pazarlama-Satış vb.	48	15,0
10 yıl ve üstü	25	7,8			
Toplam	320	100		320	100

Hipotez Testleri

Araştırmada bağımsız, aracı ve bağımlı değişken arasındaki etkiler Tablo 3’te verilmiştir. Bu tabloda araştırma amacına uygun olarak üç adet modele yer verilmiştir. Model 1’de sosyal desteğin (SD) mesleki özyeterlilik (MÖY) algısı üzerindeki etkileri analiz edilmiştir. Buna göre araştırma bağımsız değişkeni SD’nin MÖY üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlıdır ($\beta=0,609$, $p< 0,001$). Model 2’de SD’nin araştırmanın bağımlı değişkeni olan çalışanların müşteri problem çözme davranışı (MPÇD) üzerindeki etkileri analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre SD’nin MPÇD üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlıdır ($\beta=0,493$, $p< 0,001$). Sosyal destek ve mesleki özyeterliliğin çalışanların müşteri problem çözme davranış üzerindeki etkisi ise Model 3’te gösterilmiştir. Buna göre SD ($\beta=-0,295$, $p< 0,001$) ve MÖY ($\beta=-0,326$, $p< 0,001$) MPÇD’yi pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir. Bununla birlikte araştırmanın kontrol değişkenlerinden olan departmanın müşteri problem çözme davranışı üzerindeki etkisi ise negatif ve anlamlıdır ($\beta=-0,028$, $p< 0,05$). Buna karşılık bu aşamada diğer kontrol değişkenlerinin herhangi bir anlamlı etkisi tespit edilememiştir. Elde edilen bu bulgular doğrultusundan H1, H2 ve H3 kabul edilmiştir.

Tablo 3. Sosyal Desteğin Müşteri Problem Çözme Davranışı Üzerindeki Doğrudan ve Dolaylı Etkileri

Değişken	Model - 1 MÖY			Model -2 MPÇD			Model -3 MPÇD		
	β	SH	p	β	SH	p	β	SH	p
(Sabit)	1,635	0,281	0,000	1,919	0,331	0,000	1,386	0,335	0,000
SD	0,609	0,054	0,000	0,493	0,064	0,000	0,295	0,073	0,000
Yaş	0,010	0,055	0,850	-0,006	0,065	0,922	-0,010	0,062	0,876
Cinsiyet	-0,021	0,082	0,802	-0,043	0,097	0,6583	-0,036	0,093	0,699
Eğitim	0,016	0,036	0,654	-0,046	0,042	0,2814	-0,051	0,041	0,212
Gelir	0,000	0,059	0,999	0,105	0,070	0,1305	0,105	0,067	0,116
Departman	-0,009	0,012	0,478	-0,031	0,014	0,0324	-0,028	0,014	0,044
İşyeri D.	-0,034	0,032	0,293	0,050	0,038	0,1831	0,061	0,036	0,093
Toplam D.	-0,004	0,039	0,910	-0,076	0,0457	0,0987	-0,074	0,044	0,092
MÖY							0,326	0,064	0,000
F		15,856			8,880			11,200	
p		0,000			0,000			0,000	
R ²		0,3152			0,205			0,266	

SD= Sosyal Destek; MÖY=Mesleki Özyeterlilik; MPÇD= Müşteri Problem Çözme Davranışı; İşyeri D.= İşyeri Deneyimi; Toplam D.= Toplam Deneyim Süresi

Araştırmada öncelikle değişkenler arasındaki regresyona analizleri Tablo 3'te verilerek aracılık analizine geçilmiştir. Model 1'de bağımsız değişken sosyal desteğin (SD) aracı değişken olan mesleki özyeterlilik (MÖY) ve MÖY'ün de bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca Model 2'de bağımsız değişken SD'nin bağımlı değişken MPÇD üzerindeki etkisinin ve Model 3'te de SD ve MÖY'ün birlikte MPÇD üzerinde anlamlı etkilere sahip olduğu görülmüştür. Dolayısıyla aracılık analizi için gerekli koşulların oluştuğu anlaşılmıştır. Buna göre aracılık etkisi analizini gösteren Tablo 4'te mesleki özyeterlilik algısının aracılık etkisi istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($\gamma = 0,202$; SH= 0,0534; LLCI=0,1028; ULCI=0,3125). Bu anlamda yönetici, çalışma arkadaşları ve örgütsel destekten oluşan sosyal destek algısının konaklama işletmelerindeki çalışanların müşteri problem çözme davranışları üzerindeki etkisinde mesleki özyeterlilik algısının olumlu bir etkisi olduğu söylenebilir. Bir başka anlatımla sosyal desteğin çalışanların müşteri problem çözme davranışı üzerindeki etkisi mesleki özyeterlilik aracılığıyla artmaktadır. Dolaylı etkileri test etmek için Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen geleneksel aracılık yaklaşımının (Sobel testi) aksine, dolaylı etkilerin anlamlılığını kontrol etmek için daha titiz ve güçlü bir yöntem olan bootstrapping önerilmektedir (Zhao vd., 2010). SD'nin MPÇD üzerindeki doğrudan etkisi pozitif ve anlamlı olduğundan, aracılık etkisinin kısmi (Baron ve Kenny, 1986) veya tamamlayıcı (Zhao vd., 2010) olduğu söylenebilir. Elde edilen kanıtlar doğrultusunda H4 kabul edilmiştir.

Tablo 4. Sosyal Desteğin Müşteri Problem Çözme Davranışı Üzerindeki Doğrudan ve Dolaylı Etkileri

Etki Türü	B*	SH	LLCI	ULCI
SD algısının çalışanların MPÇD üzerindeki toplam etkisi	0,5124	0,616	0,3911	0,6336
SD algısının çalışanların MPÇD üzerindeki doğrudan etkisi	0,3104	0,714	0,17	0,4508
SD algısının MÖY aracılığıyla çalışanların MPÇD üzerindeki dolaylı etkisi SD -----> MÖY-----> MPÇD	0,202	0,0534	0,1028	0,3125

SD= Sosyal Destek; MÖY=Mesleki Özyeterlilik; MPÇD= Müşteri Problem Çözme Davranışı

*Standardize edilmemiş

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre iş yerinde çalışma arkadaşları, yöneticiler ve bir bütün olarak örgütü tarafından iş temelli olarak desteklendiğini düşünen çalışanların müşteri problem çözme davranışları olumlu etkilenebilmekte, bir başka ifade ile artmaktadır. Buna göre örgütünün, çalışma arkadaşları ve yöneticilerinin iyiliğini istediğini düşünen, çalışma arkadaşları ve yöneticileri tarafından yardım edilen, işle ilgili fikirlerine önem verildiğini hisseden, bir sorun yaşadığında örgütünden destek alan, işiyle ilgili hedefleri ve öğrenme ihtiyaçları göz önünde bulundurulmuş çalışanların ekstra rol davranışının bir bileşeni olarak daha fazla sorun çözme davranışı göstermektedir (H1). Elde edilen bu sonuçlar önceki araştırma sonuçları ile tutarlıdır (Kruger, 1997; Daniels vd., 2013; Talabzadeh ve Karatepe, 2019; Liu vd., 2023; Vuong vd., 2023; Ahn ve Kim, 2024). Bulgular sosyal değişim ve eşitlik teorisinin varsayımlarını desteklemektedir. Teoriye göre çalışanlar örgüte katkılarını karşılık elde ettikleri kazanımlara bakmakta ve bir eşitlik algıladığında motive olmaktadır (müşteri problem çözme davranışı); sosyal değişim teorisi de benzer doğrultuda çalışanların örgütten aldıklarına (sosyal destek) karşılık olarak örgüte bir şeyler verme eğiliminde olacağı kabul edilmektedir.

Yöneticisi tarafından işle ilgili hedef ve ihtiyaçları gözetilen çalışanların destekleyici çalışma ortamında işiyle ve kariyeriyle ilgili ek eğitimler alması mesleki özyeterlilik algılarını olumlu etkilemektedir (H2). İşyerinde çalışma arkadaşları ve yöneticileri tarafından desteklenen çalışanların işiyle ilgili konularda desteklenmesi mesleki

özyeterlilik algıları arttırmaktadır. Çalışanlar fikirlerine değer verildiğini hissettiklerinde, çalışmaları üzerinde bir sahiplik duygusu geliştirme olasılıkları daha yüksektir ve bu da özyeterliliklerini önemli ölçüde artırabilir (Kim, 2013). Elde edilen sonuçlar önceki araştırma sonuçları ile örtüşmektedir (Kim2013; Nafari ve Vatankhah, 2016; Attiq vd.,2017; Huang, 2017). Yöneticiler tarafından olumlu ve kapsayıcı bir çalışma kültürünün teşvik edilmesi, daha yüksek düzeyde mesleki özyeterliliğe katkıda bulunur. Değerli ve saygı duyulduğunu hisseden çalışanların yeteneklerine inanmaları ve rollerinde daha iyi performans göstermeleri daha olasıdır (Kim, 2013).

Özyeterlilik, turizm sektöründe çok önemli olan performans ve memnuniyet de dahil olmak üzere çeşitli iş sonuçlarıyla bağlantılıdır. Mesleki özyeterlilik algısı çalışanların müşteri problem çözme davranışlarına olumlu katkı sağlamaktadır (H3). Önceki araştırmalar yüksek özyeterliliğe sahip turizm çalışanlarının müşteri memnuniyeti için gerekli olan etkili problem çözme davranışlarında bulunma olasılığının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Lu, 2025). Daha yüksek özyeterliliğin müşteri problem çözme yeteneklerini geliştirdiğini ve bunun da iş performansının iyileştirilmesine katkıda bulunduğu vurgulanmıştır (Abosedo ve Adesanya, 2017). Öte yandan mesleki özyeterliliğin çalışanların içsel motivasyonunu artırarak iş tatminini olumlu etkilediği ifade edilmektedir. Buna göre yeteneklerine inanan çalışanlar içsel olarak daha motive olurlar ve bu da daha yüksek iş tatmini ve daha yüksek iş performansına yol açar (Lestari, 2022). Daha yüksek özyeterliliğe sahip çalışanlar, iş gereksinimlerini ve zorluklarını karşılama yeteneklerine daha fazla güvendikleri için daha iyi performans gösterme eğilimindedir (Lestari, 2022; Sudjono, 2016). Kodden (2020), öz-yeterliliğin sürdürülebilir performansın öncüsü olarak çalışan performans sonuçlarını yönlendirmedeki kritik rolünü vurgulamaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar yukarıda bahsi geçen sonuçlarla benzeşmektedir.

Son olarak, yönetici desteği, çalışan desteği ve örgütsel destekten müteşekkil iş temelli sosyal desteğin çalışanların müşteri problem çözme davranış ili ilişkisinde mesleki özyeterlilik aracılığıyla doğrudan etkilerinin yanı sıra dolaylı etkileri olduğu da anlaşılmaktadır. Bir başka ifade ile mesleki özyeterlilik algısı iş temelli sosyal destek algısının çalışanların müşteri problem çözme davranışı üzerindeki olumlu etkisini arttırmaktadır (H4). Sosyal desteğin mesleki özyeterlilik ve mesleki özyeterliliğin müşteri problem çözme davranışı üzerindeki etkileri olumludur. Yönetici ve çalışma arkadaşları tarafından sağlanan destekleyici çalışma ortamı çalışanların işleri ile ilgili karşılaştıkları sorunlarla başa çıkma tarzlarını geliştirmekte, sorunlarla ilgili yaşanan stresi azaltarak çalışanların sorun çözme yeteneklerini daha da geliştirir (Liu vd., 2023). Özellikle çalışma arkadaşları ve yöneticilerden gelen iş temelli sosyal desteğin işe angaje (engage) olmalarını etkilediği ve bunun da işe katılımı artırarak çalışanların müşteri sorunlarını etkili bir şekilde çözme becerilerini olumlu yönde etkilediğini vurgulanmaktadır (Talebzadeh ve Karatepe, 2019). Yönetimsel özerklik desteği gibi çalışan güçlendirme uygulamaları, üretilen hizmetin kalitesini artırabilir (Van Esch vd., 2020) ve çalışan performansına ve müşteri memnuniyetine olumlu katkıda bulunabilir (Chow vd., 2006). Mesleki özyeterlilik algısı iş temelli sosyal destekle birlikte çeşitli performans sonuçlarını etkilediği literatür taraması kısmında da özetlenmiştir. Bu yönüyle, iş temelli sosyal destek ile müşteri problem çözme davranışı arasındaki ilişkide mesleki özyeterlilik algısının aracılık rolünün tespit edilmiş olması önceki araştırma sonuçlarını (örneğin Kim, 2013; Na-Nan ve Sanamthong, 2019) doğrulamakta ve bu konudaki literatürü genişletmektedir.

Araştırmada elde edilen sonuçlar hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmeleri örnekleminden elde edilmiş olması yönüyle önem arz etmektedir. Nitekim, otel işletmeleri örneklemine sosyal destek ve müşteri problem çözme davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır. Ötesinde, bu ilişkide mesleki

özyeterlilik algısının rolünü inceleyen bir araştırmaya ise rastlanılmamıştır. Dolayısıyla araştırma kapsamında kurgulanan teorik model özgün bir modeldir. Araştırma, değişkenler arasındaki ilişkilerin karanlık yönüne ışık tutması ve var olan literatürü genişletmeye yönelik katkısı açısından önemlidir. Elde edilen sonuçlar itibari ile otel yöneticilerinin iş yerlerindeki çalışma ortamını ve çalışanları ile ilişkileri tasarlarlarken nelere dikkat edeceği konusunda birtakım çıkarımlar sunmaktadır. Çalışanların problem çözme davranışına yönelik mesleki özyeterliliklerine katkı sağlayacak ek eğitimlerin verilmesi, yönetici ve çalışanlar arasında yardımlaşma iklimi oluşturmak, işle ilgili karşılaşılan sorunlarda çalışanlara destek olmak ve çalışanların işle ilgili görüşlerini önemsemek dikkat edilecek hususlardan bazılarıdır.

Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler

Gelecek araştırmalar otel işletmelerinde çalışanların işle ilgili karşılaşılan sorunlara yönelik müşteri problem çözme davranışlarının geliştirilmesinin öncülleri olarak bireysel faktörlerden kişilik özelliklerine, örgütsel faktörlerden liderlik türüne, güven ortamına, mesleki eğitim programlarının etkisine, önceki iş deneyimlerinin önemine, örgütsel öğrenme iklimi gibi kavramlara odaklanabilirler. Diğer yandan, iş temelli sosyal destek algısının çalışanların psikolojik durumları (örneğin çalışan iyi oluşu, tatmin, güven vb.) ve işle ilgili (prososyal hizmet davranışı, yenilikçi hizmet davranışı vb.) işletme performansı ile ilişkilerinin farklı kavramlarla incelenmesi önerilmektedir.

Beyan

Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Etik Kurulu 10.04.2025 tarihi ve 121 karar/sayı numarası ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Abosedo, S. C., and Adesanya, A. O. (2017). Contributions of Self-Efficacy and Problem Solving Skills on Secretaries' Job Performance in Ogun State Public Service, Nigeria. *Journal of Education and Practice*, 8(11), 109–116. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1139785.pdf>
- Ahn, S.-W., and Kim, D. (2024). The Relationship between Social Support, Problem Solving Ability and Sociality of Sports Participating Club Members. *Korean Association For Learner-Centered Curriculum And Instruction*, 24(20), 303–315. <https://doi.org/10.22251/jlcci.2024.24.20.303>
- Attiq, S., Rasool, H., and Iqbal, S. (2017). The Impact of Supportive Work Environment, Trust, and Self-Efficacy on Organizational Learning and Its Effectiveness: A Stimulus-Organism Response Approach. *Business & Economic Review*: 9(2), 73–100. <https://doi.org/10.22547/BER/9.2.4>
- Bandura, A., and National Inst of Mental Health. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall, Inc.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A., 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *J. Pers. Soc. Psychol.* 51 (6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>.

- Chong, E. and Ma, X. (2010). The Influence of Individual Factors, Supervision and Work Environment on Creative Self-Efficacy. *Creativity and Innovation Management*, 19(3), 233–247. <https://doi.org/10.1111/J.1467-8691.2010.00557.X>
- Chow, I.H.S., Lo, T.W.C., Sha, Z. and Hong, J., 2006. The impact of developmental experience, empowerment, and organizational support on catering service staff performance. *Int. J. Hospit. Manag.* 25 (3), 478–495. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.03.002>.
- Clements, A. J. and Kamau, C. (2018). Understanding students' motivation towards proactive career behaviours through goal-setting theory and the job demands–resources model. *Studies in Higher Education*, 43(12), 2279–2293. <https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1326022>
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314. <https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>
- Daniels, K., Glover, J., Beesley, N., Wimalasiri, V., Cohen, L., Cheyne, A. and Hislop, D. (2013). Utilizing job resources: Qualitative evidence of the roles of job control and social support in problem solving. *Work & Stress*, 27(2), 200–221. <https://doi.org/10.1080/02678373.2013.792471>
- Daniels, K., Wimalasiri, V., Cheyne, A. and Story, V. M. (2011). Linking the demands-control-support model to innovation: The moderating role of personal initiative on the generation and implementation of ideas. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(3), 581–598. <https://doi.org/10.1348/096317910X494269>
- Dzimidienė, A. and Bagdziuniene, D. (2022). The Effect of Employee Agility and Self-Efficacy on Innovative Behavior at Work. *Psichologija*, 67, 70–88. <https://doi.org/10.15388/psichol.2022.60>
- Gürlek, M. and Uygur, A. (2021). Service-oriented high-performance human resource practices and employee service performance: a test of serial mediation and moderation models. *J. Manag. Organ.* 27 (1), 197–233. <https://doi.org/10.1017/jmo.2020.8>.
- Hobman, E. V., Restubog, S. L. D., Bordia, P. and Tang, R. L. (2009). Abusive supervision in advising relationships: Investigating the role of social support. *Applied Psychology: An International Review*, 58(2), 233–256. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00330.x>
- Huang, J. (2017). The relationship between employee psychological empowerment and proactive behavior: Self-efficacy as mediator. *Social Behavior and Personality*, 45(7), 1157–1166. <https://doi.org/10.2224/SBP.6609>
- Hwang, J. Yoo Y. and Kim, I. (2021). Dysfunctional Customer Behavior, Employee Service Sabotage, and Sustainability: Can Social Support Make a Difference? *Int J Environ Res Public Health*. 31;18(7):3628. doi: 10.3390/ijerph18073628. PMID: 33807315; PMCID: PMC8036387.
- Karasek, R.A. and Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kim, Y. H. (2013). The Effect of Authentic Leadership on Occupational Self-efficacy and Role-based Performance. *Journal of Digital Convergence*, 11(4), 101–108. <https://doi.org/10.14400/JDPM.2013.11.4.101>

- Kodden, B. (2020). The Impact of Self-efficacy. In: The Art of Sustainable Performance. *Springer Briefs in Business*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-46463-9_5
- Kruger, L. J. (1997). Social Support and Self-Efficacy in Problem Solving among Teacher Assistance Teams and School Staff. *The Journal of Educational Research*, 90(3), 164–168. <http://www.jstor.org/stable/27542086>
- Lestari, U. D. (2022). When Occupational Self Efficacy and Intrinsic Motivation Influence on Job Satisfaction and Job Performance. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 6(1), 13–23. <https://doi.org/10.21009/ijhcm.06.01.2>
- Liao, H. (2007). Do it right this time: The role of employee service recovery performance in customer-perceived justice and customer loyalty after service failures. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 475–489. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.475>
- Liao, H. and Chuang, A. (2004). A Multilevel Investigation of Factors Influencing Employee Service Performance and Customer Outcomes. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41–58. <https://doi.org/10.2307/20159559>
- Liu, H., Tan, Q. and Mai, H. (2023). Stress-Buffering Effects of Social Support on Tourism Employees during the COVID-19 Pandemic: A Moderated Mediation Model. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 20, 2342. <https://doi.org/10.3390/ijerph20032342>
- Lu, Y. (2025). Exploring the Role of Self-Efficacy in the Relationship between CSR Perception and TSI among Frontline New-Generation Employees in Tourism Enterprises, *International Journal of Science and Business, IJSAB International*, vol. 43(1), pages 11-20.
- Mensah, C., Appietu, M. E. and Asimah, V. K. (2020). Work-based social support and hospitality internship satisfaction, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, Volume 27, 100242, <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100242>.
- Mohd-Shamsudin, F., Bani-Melhem, A. J., Bani-Melhem, S., Khassawneh, O. and Aboelmaged, M. (2024). How job stress influences employee problem-solving behaviour in hospitality setting: Exploring the critical roles of performance difficulty and empathetic leadership. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 59, 153–165. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.04.003>
- Na-Nan, K. and Sanamthong, E. (2019). Self-efficacy and employee job performance: Mediating effects of perceived workplace support, motivation to transfer and transfer of training. *International Journal of Quality ve Reliability Management*, 37(1), 1–17. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2019-0013>
- Nafari, N. and Vatankhah, S. (2016). Investigating the Effect of Empowerment on Employees' Occupational Self-Efficacy. *Bulletin de la Société Royale des Sciences de Liège*. Volume 85, pp. 1434 – 1447.
- Ogbeide, G.-C. A., Böser, S., Harrinton, R. J. And Ottenbacher, M. C. (2017). Complaint management in hospitality organizations: The role of empowerment and other service recovery attributes impacting loyalty and satisfaction. *Tourism and Hospitality Research*, 17(2), 204–216. <https://www.jstor.org/stable/26366523>

- Park, I.-J. and Jung, H. (2015). Relationships among future time perspective, career and organizational commitment, occupational self-efficacy, and turnover intention. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 43(9), 1547–1562. <https://doi.org/10.2224/sbp.2015.43.9.1547>
- Peccei, R and Rosenthal, P. (2001). Delivering Customer-Oriented Behaviour through Empowerment: An Empirical Test of HRM Assumptions. *J. Manag. Stud.* 38, 831–857.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.-Y. and Podsakoff, N.P., (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *J. Appl. Psychol.* 88 (5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/00219010.88.5.879>.
- Rayburn, S. W. and Gilliam, D. A. (2016). Using work design to motivate customer-oriented behaviors. *The Service Industries Journal*, 36(7–8), 339–355. <https://doi.org/10.1080/02642069.2016.1219723>
- Scholl-Grissemann, U., Plank, A. and Brunner-Sperdin, A. (2013). Enhancing business performance of hotels: The role of innovation and customer orientation. *International Journal of Hospitality Management*. 33. 347–356. [10.1016/j.ijhm.2012.10.005](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.10.005).
- Staples, D.S. and Hulland, J.S. (1999). A Self Efficacy Theory Explanation For the ve Higgins, C.A.: Management of Remote Workers in Virtual Organizations, *Organization Science*, 10(6).
- Sudjono, I. (2016). The effect of self efficacy and ability to understand the job toward employee performance. *Business and Entrepreneurial Review (BER)*. 9(1), 51–60. <https://doi.org/10.25105/BER.V9I1.31>
- Talebzadeh, N. and Karatepe, O. M. (2019). Work social support, work engagement and their impacts on multiple performance outcomes. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(6), 1227–1245. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0195>
- Tuan, L. (2018). Driving employees to serve customers beyond their roles in the Vietnamese hospitality industry: The roles of paternalistic leadership and discretionary HR practices. *Tourism Management*. 69. 132-144. [10.1016/j.tourman.2018.06.007](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.007).
- Van Esch, P., Arli, D. and Gheshlaghi, M.H. (2020). Creating an effective self-managed service climate for frontline service employees. *J. Retailing Consum. Serv.* 57, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102204>.
- Vuong, B.N., Tushar, H. and Hossain, S.F.A. (2023). The effect of social support on job performance through organizational commitment and innovative work behavior: does innovative climate matter?, *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, Vol. 15 No. 5, pp. 832-854. <https://doi.org/10.1108/APJBA-06-2021-0256>
- Wang X, Wang M, and Xu F. (2022). The role of synergistic interplay among proactive personality, leader creativity expectations, and role clarity in stimulating employee creativity. *Front Psychol.* Jul 22;13:699411. doi: [10.3389/fpsyg.2022.699411](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.699411).
- Wang, X., Wang, M. and Xu, F. (2022). From problem-solving demands to employee creativity: Bidirectional support. *Social Behavior and Personality*, 50(7), 1–13. <https://doi.org/10.2224/sbp.11551>

- Wu, W. Y., Qomariyah, A., Sa, N. T. T., ve Liao, Y. (2018). The Integration between Service Value and Service Recovery in the Hospitality Industry: An Application of QFD and ANP. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 48-57. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.010>
- Xerri M.J. and Brunetto, Y. (2011). "The Impact Of The Perceived Usefulness Of Workplace Social Networks Upon The Innovative Behaviour Of Sme Employees: A Social Capital Perspective," *International Journal of Innovation Management (ijim)*, World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd., vol. 15(05), pages 959-987.
- Zhao, X., Lynch Jr., J.G. and Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: myths and truths about mediation analysis. *J. Consum. Res.* 37 (2), 197–206. <https://doi.org/10.1086/651257>.
- Zhu, D., Kim, P.B., Milne, S. and Park, I-J. (2024). How does the career commitment of hospitality employees change across career stages? A multilevel investigation into occupational self-efficacy and family support, *International Journal of Hospitality Management*, Volume 120, 103748, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103748>.

The Role of Occupational Self-Efficacy in the Effect of Work-Based Social Support on Customer Problem Solving Behavior: The Case of Hotel Businesses

İbrahim AKÇA

Kütahya Dumlupınar University, Tavşanlı Faculty of Applied Sciences, Kütahya/Türkiye

Extended Summary

Problem-solving behavior in the workplace is a critical component of organizational success, enabling employees to effectively address challenges and contribute to innovation and productivity. The support employees receive from their supervisors, colleagues and the organization as a whole plays an important role in encouraging this behavior. Work-related social support contributes significantly to improving employees' ability to solve customer problems by providing emotional and practical resources that help manage stress and improve performance. Such support can counteract employees' negative influences on customer behavior, increase job engagement, and promote effective problem-solving methods. This support can originate from co-workers, supervisors, or organizational networks and affects a variety of performance indicators, including job satisfaction, creative output, and innovative behaviour at work

Service quality in the hospitality industry primarily requires employees (especially frontline employees) to be highly involved in solving customers' problems (Wu et al., 2018), and in some cases, to go the extra mile to meet customers' expectations (Tuan, 2018). Successfully serving customers and solving their problems demonstrates employees' willingness to take initiative and engage in extra-role behaviors to ensure customer satisfaction (Ogbeide et al., 2017). In this context, customer problem solving behavior can be easily distinguished from other closely related concepts such as employee service performance and employee service improvement performance (Liao, 2007; Liao and Chuang, 2004). The main difference between the three concepts is that the other two are reactive in nature, while customer problem-solving behavior occurs through proactive actions of employees.

In the literature, there are a limited number of studies conducted on a topic similar to the research topic in hospitality organizations (Ogbeide et al., 2017, Tuan, 2018; Talebzadeh and Karatepe, 2019; Hwang, Yoo and Kim, 2021). However, there is no research that measures the effect of work-based social support perception (manager, coworker, and organizational support dimensions) on employees' customer problem-solving behavior in a sample of hospitality businesses in Türkiye. Moreover, this study aims to contribute to the literature by examining the role of occupational self-efficacy in this relationship. In this direction, the research aims to examine the role of occupational self-efficacy perception in the effect of work-based social support perception on customer problem solving behavior in the sample of hotel businesses. The research differs from its peers in this respect and is important in terms of contributing to this gap in the literature.

Work-based social support is explained as “the general level of helpful social interaction available at work from coworkers and managers” (Karasek and Theorell, 1990, p. 69). According to Hobman et al. (2009), social support constitutes a set of interpersonal behaviors aimed at providing assistance to others, encompassing a range of interpersonal behaviors that have consequences on employees' psychological or behavioral functioning. As the effectiveness and extent of work-based social support in the workplace improves, employees perceive these networks as more useful in overcoming work-related challenges (Xerri and Brunetto, 2011). For example, a study conducted

during Covid-19 empirically demonstrated that social support significantly reduces employment stress among tourism workers, which in turn increases their ability to engage in positive coping styles (Liu et al., 2023).

Work-based social support greatly enhances employees' ability to solve problems by encouraging them to seek help from coworkers, which helps them find solutions. Researchers have emphasized the widespread use of social support to cope with difficulties and its successful role in problem solving (Daniels et al. 2013). For instance, according to Talebzadeh and Karatepe (2019), supportive work environments shaped by collaborative supervisors and coworkers increase employee engagement and satisfaction, which are critical for effective work and problem solving related to customer issues.

Self-efficacy is a self-judgment about one's ability to have control over one's own emotions, motivations, and behaviors to shape reality in the way one desires (Wang, Wang and Xu, 2022). Bandura (1986) defines self-efficacy as a person's belief in their ability or competence to perform an action or cope with an unexpected challenge. Occupational self-efficacy refers to an individual's belief in their ability to fulfill tasks and roles effectively in their occupational environment. Antecedents of self-efficacy include individual factors such as self-confidence and personality traits (Chong and Ma, 2010) as well as work environment factors such as previous work experiences, supportive management, training and development (Staples et al., 1999; Kim, 2013; Attiq, Rasool and Iqbal, 2017). Access to training directly affects employees' self-efficacy by increasing their skills and confidence (Staples et al., 1999). Empowerment, including aspects such as autonomy, competence and meaningfulness, significantly increases occupational self-efficacy. Empowered employees feel more capable and confident in their roles, which increases their self-efficacy (Nafari and Vatankhah, 2016). Tourism workers with high self-efficacy are more likely to engage in effective problem-solving behaviors, which are essential for service innovation and customer satisfaction (Lu, 2025).

Previous research has shown that both social support and self-efficacy together positively affect employee performance (Na-Nan and Sanamthong, 2019). Based on the theoretical discussions above, the following hypotheses were determined as research hypotheses:

H1: Social support positively affects employees' customer problem-solving behavior.

H2: Social support positively affects employee perception of occupational self-efficacy.

H3: Employee perception of occupational self-efficacy positively affects customer problem solving behavior.

H4: Employee perception of occupational self-efficacy mediates the relationship between social support and customer problem-solving behavior.

In this study, causal survey research design, one of the quantitative research designs, will be utilized. A questionnaire form will be used for data collection. Within the scope of the research, two different questionnaires were used. While perception of work-based social support and occupational self-efficacy constitute the employee questionnaire, customer problem solving behavior is filled in by line managers. The aim is to ensure that each employee's problem solving behavior is evaluated by his/her manager rather than by himself/herself. A similar method was used by previous researchers (Gürlek and Uygur, 2021). Research scales were adapted from previous studies (Mensah et al., 2020; Zhu et al., 2024; Mohd-Shamsudin et al., 2024). The questionnaires were distributed to the employees with great care and each employee was asked to fill out his/her own questionnaire and deliver it to

his/her manager in an envelope. The manager who received the employee questionnaire in the envelope was asked to evaluate the performance of the relevant employee regarding customer problem solving behavior and to put the manager questionnaire in the same envelope for the relevant person. Data were obtained by distributing face-to-face questionnaires. In the analysis of the data obtained from 320 usable questionnaires, structural equation modeling was tested with the help of statistical package programs.

Internal consistency and explanatory factor analysis were conducted to ensure the reliability and validity of the scales of the research variables. According to the reliability analysis results, the Alpha coefficients of the work based social support scale consisting of manager, employee and organizational support (.914); occupational self-efficacy perception (.898) and customer problem solving behavior (.808) indicate that the scales are reliable.

In the study, the effects between the independent, mediator and dependent variables are tabulated. In this table, three models were included in accordance with the research purpose. In Model 1, the effects of social support (SS) on the perception of occupational self-efficacy (VLS) were analyzed. Accordingly, the effect of the research independent variable SS on VLS is positive and significant ($\beta=0.609$, $p<0.001$). In Model 2, the effects of SS on the dependent variable of the study, employees' customer problem solving behavior (CPSB), were analyzed. According to the results obtained, the effect of SS on CPSB is positive and significant ($\beta=0.493$, $p<0.001$). The effects of social support and occupational self-efficacy on employees' customer problem solving behavior are shown in Model 3. Accordingly, SS ($\beta=-0.295$, $p<0.001$) and VLS ($\beta=-0.326$, $p<0.001$) positively and significantly affect CPBS. However, the effect of department, which is one of the control variables of the study, on customer problem solving behavior is negative and significant ($\beta=-0.028$, $p<0.05$). On the other hand, no significant effect of other control variables was found at this stage. In line with these findings, H1, H2 and H3 are accepted.

The mediating effect of occupational self-efficacy perception was found to be statistically significant ($\gamma=0.202$; $SH=0.0534$; $LLCI=0.1028$; $ULCI=0.3125$). In this sense, it can be said that the perception of occupational self-efficacy has a positive effect on the effect of the perception of social support consisting of manager, colleagues and organizational support on the customer problem solving behaviors of employees in accommodation businesses. In contrast to the traditional mediation approach (Sobel test) proposed by Baron and Kenny (1986) to test indirect effects, bootstrapping, which is a more rigorous and powerful method to check the significance of indirect effects, is recommended (Zhao et al., 2010). Since the direct effect of Ss on CPSB is positive and significant, it can be said that the mediation effect is partial (Baron and Kenny, 1986) or complementary (Zhao et al., 2010). In line with the evidence obtained, H4 is accepted.

The effects of work-based social support on employees' customer problem solving behavior, the effects of occupational self-efficacy on problem solving and the effects of work-based social support on occupational self-efficacy are positive and significant. In addition, occupational self-efficacy mediates the relationship between work-based social support and customer problem-solving behavior in the sample of hotel businesses. These results are consistent with the literature (Daniels, 2013; Kim, 2013; Nafari and Vatankhah, 2016; Sudjono, 2016; Attiq et al., 2017; Huang, 2017; Talabzadeh and Karatepe, 2019; Na-Nan and Sanamthong, 2019; Lestari, 2022; Liu et al., 2023).

Future research may focus on individual factors such as personality traits, organizational factors such as leadership type, trust environment, the impact of vocational training programs, and organizational learning climate as

antecedents of the development of customer problem solving behaviors for work-related problems encountered by employees in hotel businesses.

Ek 1. Etik Kurul İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 10.04.2025-121



KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurulu

TOPLANTI TUTANAĞI

Toplantı No : 2025/03
Toplantı Tarihi : 27.03.2025
Toplantı Saati : 11:00
Toplantı Yeri : Spor Bilimleri Fakültesi Toplantı Salonu

GÜNDEM

6: Kütahya Dumlupınar Üniversitesi EKBYS 10.03.2025 tarihli ve 64 No.lu başvuru gereğince; Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi Dr. Öğr. üyesi İbrahim AKÇA'nın *"İş Temelli Sosyal Destek Algısının Müşteri Problem Çözme Davranışına Etkisinde Mesleki Özyeterlilik Algısının Rolü: Otel İşletmeleri Örneği"* başlıklı akademik çalışmasında kullanılmak üzere, uygulama, görüşme ve anket yapma talebinin etik açıdan uygunluğu üzerine görüşme

KARAR

6: Kütahya Dumlupınar Üniversitesi EKBYS 10.03.2025 tarihli ve 64 No.lu başvuru gereğince; Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi Dr. Öğr. üyesi İbrahim AKÇA'nın *"İş Temelli Sosyal Destek Algısının Müşteri Problem Çözme Davranışına Etkisinde Mesleki Özyeterlilik Algısının Rolü: Otel İşletmeleri Örneği"* başlıklı akademik çalışmasında kullanılmak üzere, uygulama, görüşme ve anket yapma talebinin etik açıdan uygunluğu üzerine görüşüldü.

Yapılan görüşmeler ve değerlendirmeler sonucunda, çalışma kapsamında yapılacak olan uygulama, anket-görüşme sorularının ve ölçeklerin, gerekli izinlerin alınması kaydıyla, fikri, hukuki ve telif hakları bakımından sorumluluğu başvurucuya ait olmak üzere etik açıdan uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

Prof. Dr. Çetin Özdilek
Başkan

Prof. Dr. Metin DEMİR
Başkan Yardımcısı

Prof. Dr. Emin ZEYTİNOĞLU
Üye

Prof. Dr. Emre SEZİCİ
Üye

Prof. Dr. Levent MERCİN
Üye

Prof. Dr. Niyazi KURNAZ
Üye

Prof. Dr. İsmail YALÇIN
Üye

Adres: Evi İya Çelebi Yerişkesi Tavşanlı Yolu 10. Km 43100 KÜTAHYA
Telefon: (0 274) 443 43 43 Faks: 2742 552 014
e-Posta: ictikurul@dpu.edu.tr Web: http://www.dpu.edu.tr
Kep Adresi: dumlupinaruniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Furkan Atalay Çöpten
Unvanı: Raportör



Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.