



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2022, 6(5): 240-260

DOI: [10.29226/TR1001.2022.307](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.307)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Ağırlama Sektöründe Gayri-Medeni Davranışların Literatürdeki Gelişim Süreci

Arş. Gör. Dr. Yakup Kemal ÖZEKİCİ, Adıyaman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: ykozekici@gmail.com

ORCID ID: [0000-0003-2482-7355](https://orcid.org/0000-0003-2482-7355)

Öz

Bu araştırma, ağırlama sektöründe gayri-medeni davranışları konu edinen çalışmalarını betimlemeyi amaç edinmektedir. Bu şekilde, ilgili literatüre katkı sağlayacak kısımların ortaya çıkarılması hedeflenmektedir. Bu amaç doğrultusunda, literatürde 2009-2022 yılları arasında yayımlanmış olan 75 araştırma, yıl, ülke, örneklem, sektör, davranış kaynağı, teori, konu, araştırma deseni ve veri toplama türü kriterleri göz önünde bulundurularak irdelenmiştir. Araştırma sonucunda, 2019 yılı, gayri-medeni davranış literatüründe bir dönüm noktası olarak ortaya çıkmıştır. Çin ve Amerika Birleşik Devletleri, literatürdeki araştırmalara yer veren öncü ülkelerdir. Örneklem olarak işgörenler, sektör olarak oteller, davranış kaynağı olarak misafirler, desen olarak nicel ve veri toplama türü olarak anket ile davranışların sonuçları en çok irdelenmiş kısımlar olarak ön plana çıkmıştır. Yine, araştırmaların genel olarak teori temelli olarak yürütüldüğü ve kaynak koruma teorisinin birincil teorik temel olarak ele alındığı görülmüştür. Yönetim organizasyon alanında sıklıkla irdelenen duygu, örgüt, iş, servis ve performans konuları, literatürde birincil düzeyde değerlendirilen konular olarak ön plana çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Gayri-Medeni Davranışlar, Ağırlama Sektörü, Turizm, Literatür Taraması.

Makale Gönderme Tarihi: 17.7.2022

Makale Kabul Tarihi: 1.9.2022

Önerilen Atıf: Özekici, Y.K.(2022). Ağırlama Sektöründe Gayri-Medeni Davranışların Literatürdeki Gelişim Süreci, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(5), 240-260.

© 2022 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2022, 6(5): 240-260

DOI: [10.29226/TR1001.2022.307](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.307)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

The Development Process of Literature Regarding Uncivil Behaviors in the Hospitality Industry

Res. Assist. Dr. Yakup Kemal OZEKICI, Adiyaman University, Faculty of Tourism, e-mail: ykozekici@gmail.com

ORCID ID: [0000-0003-2482-7355](https://orcid.org/0000-0003-2482-7355)

Abstract

This research aims to describe the studies on uncivilized behavior subject in the hospitality industry. In this way, it is aimed to reveal parts that will contribute to the relevant literature. For this purpose, 75 studies published in the literature between the years 2009-2022 were examined by considering the criteria of year, country, sample, sector, source of behavior, theory, subject, research design and data collection type. As a result of the research, the year 2019 has emerged as a turning point in the literature of uncivilized behavior. China and the United States are the leading countries that include research in the literature. Employees as a sample, hotels as a sector, guests as a source of behavior, quantitative as a pattern and a survey as a data collection type as well as the results of the behaviors came to the fore the most. Again, it has been seen that researches are generally theory-based and conservation of resource theory is considered as the primary theoretical basis. Subjects such as emotion, organization, work, service and performance issues have been evaluated at the primary level in the literature.

Key Words: Uncivil Behavior, Hospitality Industry, Tourism, Literature Review.

Received: 17.7.2022

Accepted: 1.9.2022

Suggested Citation Ozekici, Y, K. (2022). The Development Process of Literature Regarding Uncivil Behaviors in the Hospitality Industry, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 6(5), 240-260.

© 2022 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Ağırlama sektörü, müşterilerle yüksek etkileşim yoğunluğunu içeren (Yang vd., 2020), stres düzeyi yüksek (Wang vd., 2022) müşteri memnuniyetini önceleyen (Sliter vd., 2010) ve hizmet hatalarının sıklıkla deneyimlendiği bir işleyiş sistemine sahiptir (Olçay ve Özekici, 2018). Bu durum, hizmet süreci içerisinde toplumda kabul gören davranış kalıplarının dışına çıkılmasına yol açmaktadır (Schilpzand vd., 2016). Ağırlama sektöründe sıklıkla gözlemlenen (Booyens vd., 2022) normal dışı davranışlar, gerek işgören (Wang vd., 2022) gerekse müşterilerce (Okan vd., 2021) gerçekleştirilmekte olup, personel üzerinde stres (Alola vd., 2019), duygusal tutarsızlık (Koopmann vd., 2015), bilişsel ve fiziksel kaynaklarda tükenme (Boukis vd., 2020), performans zedeleme (Li vd., 2021; Shin vd., 2022), tükenmişlik (Abubakar vd., 2022) ve işi bırakma (Alola vd., 2019) gibi çeşitli olumsuz sonuçları beraberinde getirebilmektedir. Ağırlama sektöründe bu tür davranışlar, diğer sektörlerle kıyasla daha yüksek seviyede gözlemlenmektedir (Torres vd., 2017). Bu durum da, ağırlama sektöründeki işgücü devir oranını yükseltmektedir (Alola vd., 2019). Netice olarak, ağırlama sektöründeki işgören niteliği zayıflamaktadır. Bu nedenle misafire yönelik ilgi ve alakayı önceleyen hizmet ortamını sağlayamama riski ortaya çıkmaktadır (Karatepe ve Aleshinloye, 2009). Bunun sonucunda, sektör genelinde kar seviyeleri azalabilmekte ve sektörün sürdürülebilirliğine yönelik kritik sorunlar oluşabilmektedir (Schilpzand vd., 2016).

Normal dışı davranışlar literatürde problemleri davranışlar (Özekici ve Ünlüöner, 2022), kötü muamele (Koopmann vd., 2015), etik dışı davranışlar (Mitchell ve Chan, 2002), kaba davranışlar (Fullerton ve Punj, 1993) ve sapkın davranışlar (Mills, 1981) davranışlar kavramlarıyla ifade edilmiştir. Son zamanlarda birçok araştırmaya konu edilmiş olan bu davranışların (Andersson ve Pearson, 1999; Herschovis, 2011; Koopmann vd., 2015) bertaraf edilebilmesi amacıyla literatürde çeşitli stratejiler öne sürülmüştür (Shin vd., 2022). Buna karşılık, stratejilere yönelik yatırım gerçekleştirilmesi için, öncelikle alanda yer alan bulgunun genellenebilir olması gerekmektedir (Lucas, 2003). Bu amaçla, gelişmekte olan literatürlerin betimlenmesi ve bilgi birikiminin genellenmesi önündeki unsurların tespit edilmesi önem arz etmektedir. Nitekim ivme sürecinde olan literatürlerin betimlenmesi, alandaki bilgi birikiminin ilerleyebilmesi için elzem görülmektedir (Denny ve Tewsbury, 2013). Literatürde gayri-medeni davranışlar üzerinde gerçekleştirilen araştırma niceliğinin ivme kazanmasına (Herschovis, 2011; Schilpzand et al., 2016; Wang vd., 2022) ve turizm alanında örgütsel düzeyde gerçekleştirilen davranışlara yönelik literatürün irdelenmesine (Zhou vd., 2021) rağmen, turizm alanında bu davranışlara yönelik literatüre bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşan araştırma sayısı oldukça sınırlıdır (Mitchell ve Chan, 2002; Berry ve Seiders, 2008; Reynold ve Harris, 2009). Buna karşılık, ilgili literatürün bibliyometrik bir bakış açısıyla incelenmediği görülmüştür (Wang vd., 2022). Bu nedenle, ilgili alanın betimlenmesine gerek duyulduğu literatürde vurgulanmıştır (Alola vd., 2019). Zira, bu alanda var olan bilginin derlenmesi suretiyle gelecek araştırmalara öngörü sağlama (Okan vd., 2021), bu davranışların misafir ve işgören üzerindeki olası etkilerini anlama (Alola vd., 2019), literatürde irdelenmeye gereksinim duyulan bilgi ihtiyacını giderme (Schilpzand vd., 2016) ve alandaki teorik ilerleyişin ne yönde olduğuna yönelik öngörü sağlama şeklinde katkılar ortaya konacaktır. Benzer şekilde, alandaki bilginin betimlenmesi, ağırlama sektöründe, gayri-medeni davranışların engellenebilmesi ve sorumlu tüketim anlayışının yaygınlaştırılması hedefinin (Baum vd., 2020; Booyens vd., 2022) yerine getirilmesi için geliştirilmesi gereken strateji, plan ve politikaların belirlenmesinde öngörü sağlayacaktır. Bu kapsamda, ilgili araştırmanın amacı, gayri-medeni müşteri davranışlarına yönelik literatürün gelişim seyrini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda, literatürde yer alan araştırmalar, yıl, ülke, örneklem, sektör, davranış kaynağı, teori, konu, araştırma deseni ve veri toplama türü kriterleri göz önünde bulundurularak irdelenmiştir. Araştırmanın ilk aşamasında, gayri-medeni davranışlara yönelik kavramsal çerçeve tanımlanmıştır. İkinci aşamada, literatür tarama desenine yönelik yöntem odaklı izahat gerçekleştirilmiştir. Üçüncü aşamada, ilgili literatür betimlenmiş ve son aşamada, ulaşılan veri, genel bilgi külliyatı göz önünde bulundurularak tartışılmış ve gelecek araştırmacılara yönelik öneriler gerçekleştirilmiştir.

GİRİŞ

Ağırlama sektörü, müşterilerle yüksek etkileşim yoğunluğunu içeren (Yang vd., 2020), stres düzeyi yüksek (Wang vd., 2022) müşteri memnuniyetini önceleyen (Sliter vd., 2010) ve hizmet hatalarının sıklıkla deneyimlendiği bir işleyiş sistemine sahiptir (Olçay ve Özekici, 2018). Bu durum, hizmet süreci içerisinde toplumda kabul gören davranış kalıplarının dışına çıkılmasına yol açmaktadır (Schilpzand vd., 2016). Ağırlama sektöründe sıklıkla gözlemlenen (Booyens vd., 2022) normal dışı davranışlar, gerek işgören (Wang vd., 2022) gerekse müşterilerce (Okan vd., 2021) gerçekleştirilmekte olup, personel üzerinde stres (Alola vd., 2019), duygusal tutarsızlık (Koopmann vd., 2015), bilişsel ve fiziksel kaynaklarda tükenme (Boukis vd., 2020), performansı zedeleme (Li vd., 2021; Shin vd., 2022), tükenmişlik (Abubakar vd., 2022) ve işi bırakma (Alola vd., 2019) gibi çeşitli olumsuz sonuçları beraberinde getirebilmektedir. Ağırlama sektöründe bu tür davranışlar, diğer sektörlerle kıyasla daha yüksek seviyede gözlemlenmektedir (Torres vd., 2017). Bu durum da, ağırlama sektöründeki işgücü devir oranını yükseltmektedir (Alola vd., 2019). Netice olarak, ağırlama sektöründeki işgören niteliği zayıflamaktadır. Bu nedenle misafire yönelik ilgi ve alakayı önceleyen hizmet ortamını sağlayamama riski ortaya çıkmaktadır (Karatepe ve Aleshinloye, 2009). Bunun sonucunda, sektör genelinde kar seviyeleri azalabilmekte ve sektörün sürdürülebilirliğine yönelik kritik sorunlar oluşabilmektedir (Schilpzand vd., 2016).

Normal dışı davranışlar literatürde problemleri davranışlar (Özekici ve Ünlüöner, 2022), kötü muamele (Koopmann vd., 2015), etik dışı davranışlar (Mitchell ve Chan, 2002), kaba davranışlar (Fullerton ve Punj, 1993) ve sapkın davranışlar (Mills, 1981) davranışlar kavramlarıyla ifade edilmiştir. Son zamanlarda birçok araştırmaya konu edilmiş olan bu davranışların (Andersson ve Pearson, 1999; Herschovis, 2011; Koopmann vd., 2015) bertaraf edilebilmesi amacıyla literatürde çeşitli stratejiler öne sürülmüştür (Shin vd., 2022). Buna karşılık, stratejilere yönelik yatırım gerçekleştirilmesi için, öncelikle alanda yer alan bulgunun genellenebilir olması gerekmektedir (Lucas, 2003). Bu amaçla, gelişmekte olan literatürlerin betimlenmesi ve bilgi birikiminin genellenmesi önündeki unsurların tespit edilmesi önem arz etmektedir. Nitekim, ivme sürecinde olan literatürlerin betimlenmesi, alandaki bilgi birikiminin ilerleyebilmesi için elzem görülmektedir (Denny ve Tewsbury, 2013). Literatürde gayri-medeni davranışlar üzerinde gerçekleştirilen araştırma niceliğinin ivme kazanmasına (Herschovis, 2011; Schilpzand et al., 2016; Wang vd., 2022) ve turizm alanında örgütsel düzeyde gerçekleştirilen davranışlara yönelik literatürün irdelenmesine (Zhou vd., 2021) rağmen, turizm alanında bu davranışlara yönelik literatüre bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşan araştırma sayısı oldukça sınırlıdır (Mitchell ve Chan, 2002; Berry ve Seiders, 2008; Reynold ve Harris, 2009). Buna karşılık, ilgili literatürün bibliyometrik bir bakış açısıyla incelenmediği görülmüştür (Wang vd., 2022). Bu nedenle, ilgili alanın betimlenmesine gerek duyulduğu literatürde vurgulanmıştır (Alola vd., 2019). Zira, bu alanda var olan bilginin derlenmesi suretiyle gelecek araştırmalara öngörü sağlama (Okan vd., 2021), bu davranışların misafir ve işgören üzerindeki olası etkilerini anlama (Alola vd., 2019), literatürde irdelenmeye gereksinim duyulan bilgi ihtiyacını giderme (Schilpzand vd., 2016) ve alandaki teorik ilerleyişin ne yönde olduğuna yönelik öngörü sağlama şeklinde katkılar ortaya konacaktır. Benzer şekilde, alandaki bilginin betimlenmesi, ağırlama sektöründe, gayri-medeni davranışların engellenebilmesi ve sorumlu tüketim anlayışının yaygınlaştırılması hedefinin (Baum vd., 2020; Booyens vd., 2022) yerine getirilmesi için geliştirilmesi gereken strateji, plan ve politikaların belirlenmesinde öngörü sağlayacaktır. Bu kapsamda, ilgili araştırmanın amacı, gayri-medeni müşteri davranışlarına yönelik literatürün gelişim seyrini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda, literatürde yer alan araştırmalar, yıl, ülke, örneklem, sektör, davranış kaynağı, teori, konu, araştırma deseni ve veri toplama türü kriterleri göz önünde bulundurularak irdelenmiştir. Araştırmanın ilk aşamasında, gayri-medeni davranışlara yönelik kavramsal çerçeve tanımlanmıştır. İkinci aşamada, literatür tarama desenine yönelik yöntem odaklı izahat gerçekleştirilmiştir. Üçüncü aşamada, ilgili literatür betimlenmiş ve son aşamada, ulaşılan veri, genel bilgi külliyatı göz önünde bulundurularak tartışılmış ve gelecek araştırmacılara yönelik öneriler geliştirilmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Normal dışı davranışlar literatürde gayri medeni davranışlar şeklinde kavramsallaştırılmanın yanı sıra, problemlili davranışlar (Özekici ve Ünlüöner, 2022), kötü muamele (Koopmann vd., 2015), etik dışı davranışlar (Mitchell ve Chan, 2002), kaba davranışlar (Fullerton ve Punj, 1993) ve sapkın davranışlar (Mills, 1981) şeklinde de ifade edilmişlerdir. Diğer kavramlara göre, gayri-medeni davranış terimi (Andersson ve Pearson, 1999)'nin, normal dışı hemen tüm davranışları temsil edebilmesi (Cortina vd., 2017) nedeniyle, çalışmada bu kavramın kullanılması tercih edilmiştir. Gayri-medeni davranış, "muhatapı hedef almak suretiyle normların ihlal edildiği ve kasıtlı olarak eyleme geçirilen düşük yoğunluklu sapkın davranışlar" şeklinde tanımlanmaktadır (Andersson and Pearson, 1999: 447). Davranışlar, müşteriler, işgörenler yahut yöneticilerden kaynaklanabilmektedir. Bu kapsamda, müşterilerden kaynaklanan gayri-medeni davranışlar, "müşteriler tarafından personele karşı gerçekleştirilen saygısız ve nezaketsiz muamele" şeklinde tanımlanmaktadır (Wang vd., 2022: 267). Personelden kaynaklanan gayri-medeni davranışlar ise, "üretim sürecinde gecikme, mülke zarar verme, ilişkileri zedeleme veya işgören ile misafire zarar verme suretiyle gerçekleştirilen davranışlar" şeklinde tanımlanmaktadır (Crino, 1994: 312). Bunlar içerisinde, şiddet düzeyi en yüksek olan davranışların yöneticilerden kaynaklandığı düşünülmektedir (Shin ve Hur, 2019; Shin vd., 2022).

Gayri-medeni davranışlar, muhatapı görmezden gelmekten, toplumsal normlara aykırı şekilde konuşmaya, haysiyet zedeleyici isteklerden muhatapı darp etmeye kadar oldukça geniş bir kapsama sahiptir (Schilpzand vd., 2016; Wang vd., 2022). Söz gelimi, hizmet alırken telefonda konuşmak, personele kayıtsız kalmak veya uygun olmayan bir üslupta konuşmak bu davranışlar içerisinde görülmektedir (Li vd., 2021). Netice olarak, muhatapların etkileşim sürecinde toplumsal normların dışında gerçekleştirdiği eylemler bu davranışların kapsamı içerisinde (Koopmann vd., 2015). Yine de, bu davranışlar, şiddet ve zorbalık gibi davranışlara kıyasla şiddet düzeyi daha düşük olarak nitelendirilmektedir (Andersson & Pearson, 1999; Schilpzand vd., 2016). Davranışlar, muhatap olan kişi açısından, deneyimleyen, şahit olan ve başlatan olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır (Schilpzand vd., 2016). Tüm bu davranışların ortak özelliği ise, toplumsal normları ve muhatapın öznel haklarını ihlal etmektir (Andersson ve Pearson, 1999; Wang vd., 2022).

Gayri-medeni davranışlara yönelik literatürdeki ilk araştırmanın Andersson ve Pearson (1999) tarafından gerçekleştirildiği düşünülmektedir (Schilpzand vd., 2016). Davranışların irdelenmesinde temel oluşturan teoriler irdelendiğinde, adalet teorisi (Grégorie ve Fisher, 2008), kaynak koruma teorisi (Alola vd., 2019; Shin vd., 2022), duyguların bilişsel değerlendirilmesi teorisi (Li vd., 2021) gibi teorilerin irdelendiği görülmektedir. Ayrıca sosyo-duygusal seçim teorisi ilgili teoriler içerisinde yer almaktadır (Okan vd., 2021). Konuyla ilgili literatür taraması odaklı çalışmalar irdelendiğinde, ilk olarak, Herschovis (2011)'in gayri-medeni davranışları konu edinen araştırmaları konu edindiği görülmektedir. İkinci olarak, Schilpzand vd. (2016) 1999 ve 2013 yılları arasındaki gayri-medeni işyeri davranışları konu edinen araştırmaları irdemiştir. Bu bağlamda, literatürün ilk döneminde işgörenlerin irtikâp ettiği gayri-medeni davranışların konu edildiği gözlemlenmiştir. İkinci aşamada ise müşterilerden kaynaklanan gayri-medeni davranışların konu edildiği tespit edilmiştir. Son dönemde ise Zhou vd. (2021)'nin araştırması gerçekleştirilmiştir.

Bu tür davranışların temelinde çeşitli unsurlar yer almaktadır. Bunlar arasında, sektör içerisinde oluşan normlar sebebiyle bu davranışların olağan karşılanması (Booyens vd., 2022) literatürdeki ilk ve en önemli kısmı oluşturmaktadır. Nitekim "müşteri her zaman haklıdır" anlayışının, misafirleri her koşulda memnun etmek olarak yansıdığı sektör işleyişi, işgören ve misafir arasındaki güç aralığını açmakta ve gayri-medeni davranışların ortaya çıkışını kolaylaştırmaktadır (Sliter vd., 2010; Özekici ve Ünlüöner, 2022; Wang vd., 2022). Bununla birlikte, ağırlama sektöründe misafir-işgören etkileşiminin yoğun olması önde yer alan nedenler arasındadır (Torres vd., 2017). İnsan kaynakları departmanlarının işlevlerini etkin bir biçimde yerine getirememesi diğer bir neden olarak görülmektedir (Alola vd., 2019). Gayri-medeni davranışlara yol açan unsurlar içerisinde demografik özellikler ayrı bir konumda tutulmaktadır. Okan vd., (2021), gerçekleştirdiği meta analiz sonucunda, literatür genelinde, artan yaşın

deneyimlenen gayri-medeni davranış sayısının azalmasında rol oynadığını tespit etmiştir. Booyens vd., (2022), genç işgörenlerin gayri-medeni davranışlarla karşılaşma olasılıklarının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Benzer şekilde, azınlık olan bir etnik grubun içerisinde yer almak (Cortina vd., 2013; Schilpzand vd., 2016) veya obez olmak (Schilpzand vd., 2016) gibi hususlar, bu tür davranışlara maruz kalma olasılığını arttıran etkenler içerisinde kabul edilmiştir.

Misafirlerin gerçekleştirdiği davranışların temelinde, personelin bireyler arası ilişkiyi yıkıcı (Meier ve Spector, 2013; Schilpzand vd., 2016) veya toplumsal normlara aykırı eylemlerinin bulunduğuna yönelik birçok delil bulunmaktadır (Sliter ve Jones, 2016; Okan vd., 2021). Bunun da temelinde etkileşim ve iletişim temelli adil olmayan davranışlar yatmaktadır. Mürtekip, muhatabına toplumsal normların çizdiği sınırların dışında davranmakta veya onu bilgiden mahrum bırakmaktadır. Bu da, muhatabın, kendisine yönelik muameleyi normal dışı algılamasına yol açmaktadır (Koopmann vd., 2015). Dolayısıyla gayri-medeni davranışların ortaya çıkış durumu ve türü, hizmet ortamına hâkim olan toplumsal norm tarafından belirlenmektedir (Özekici ve Ünlüönen, 2022). Bu bağlamda, güç aralığının yüksek olduğu toplumlarda bireyler arasındaki eşitsizliğin kabul edilme meylinin yüksek olduğu düşünülmektedir (Hofstede, 1980). Böylece, güç aralığı açığının yüksek olduğu hizmet atmosferinde, işgörenlere verilen değer daha az olması sebebiyle, müşterilerden işgörenlere yönelik gayri-medeni davranış gösterilme olasılığı yükselmektedir (Mathies vd., 2018; Okan et al 2021). Nitekim Özekici ve Ünlüönen (2022), Türkiye'deki restoran çalışanları üzerine gerçekleştirdiği araştırma neticesinde, işgörenlere yönelik gayri-medeni davranışların öncülü olarak, restoran çalışanlarına yönelik meslek imajlarının önemli bir rol oynadığını tespit etmiştir. Bununla birlikte, hizmet hatalarının yol açtığı eksikliği giderme isteğinin intikam güdüsüne dönüşmesi (Gréorie ve Fisher, 2008; Olcay ve Özekici, 2018), hizmet atmosferinin bireyin fizyoloji ve psikolojisi üzerinde baskı oluşturması ve muhatapların içsel unsurları da öncüller içerisinde görülmektedir (Koopmann vd., 2015). Gayri-medeni davranışlara atfedilen birçok öncüle rağmen, bu davranışlara sebep olan unsurların yeterli ölçüde incelenmediği düşünülmektedir (Koopmann vd., 2015; Schilpzand vd., 2016).

Gayri-medeni davranışlar, deneyimleyen kişinin iyi oluşu üzerinde olumsuz neticelere yol açabilmektedir (Koopmann vd., 2015), Nitekim, işgörenlerin mutluluk seviyelerinin azaldığı (Li vd., 2021), duygusal tutarsızlığı deneyimlediği (Koopmann vd., 2015) ve duygusal sermayelerinin tükendiği gözlemlenen sonuçlar arasındadır (Sliter vd., 2010). Bununla birlikte, ağırlama sektöründe beklenen kalıp davranışlar, bireyin bu davranışları sergilemesi için ilave bir kaynak kullanımı sarf etmesini gerekli kılmaktadır. Bunun neticesinde, bu davranışları deneyimleyen bireyin bilişsel ve fiziksel kaynakları tükenmektedir (Boukis vd., 2020). Böylece, işgören, diğer sektörlerde kıyasla daha yüksek seviyede işe ara verme meyline sahip olmaktadır (Zhu vd., 2019; Lee ve Kim, 2022). Zira, turizm sektörü, uzun mesai ve yüksek stres ortamının söz konusu olduğu, bilişsel, duygusal ve fiziksel kaynaklar üzerinde baskı oluşturan bir yapıya sahiptir (Ülker, Şahbaz ve Karamustafa, 2021). Bu nedenlerle, kaynak kazanımını sağlamadan sürekli olarak misafir beklentilerine uygun performans gösterme zorunluluğu (Alola vd., 2019), hizmet sürecinde değer yıkımının oluşmasına (Booyens vd., 2022), süreç içerisinde işgören içsel motivasyonunun etkisini kaybetmesine (Hur vd., 2016), işe yönelik güvensizliğin artmasına ve işgören performansının zayıflamasına yol açmaktadır (Li vd., 2021; Shin vd., 2022). Böylece, işgörenlerin işe ve örgüte yönelik bağlılıklarında sorun oluşabilmektedir (Schilpzand vd., 2016). Bir sonraki aşamada, örgütsel vatandaşlık eğilimleri zayıflamakta (Porath ve Erez, 2009) ve duygusal emek seviyesinde ilerleme gözlemlenmektedir (Sliter vd., 2010). Daha sonra, işgörenlerde tepkisizlik (Booyens vd., 2022) ve tükenmişlik sendromu gözlemlenebilmektedir (Abubakar vd., 2022). Bu davranışlara mükerreren maruz kalınması durumunda, duygularda dengesizlik, depresyon (Koopmann vd., 2015), endişe (Brown vd., 2020), özgüvende eksilme (Booyens vd., 2022) ve iş dışı ilişkilerde zedelenme (Schilpzand vd., 2016) gözlemlenebilmektedir. Bunun sonucunda da, işgörenler iş bırakmaya yönelebilmektedir (Alola vd., 2019). Bu durum, turizm sistemindeki yüksek işgücü devir oranına neden olmaktadır (Karatepe ve Aleshinloye, 2009).

Gayri-medeni davranışların bir diğer yansıması, ilave gayri-medeni davranışlar şeklinde ortaya çıkmaktadır (Schilpzand vd., 2016). Nitekim duygusal olay teorisine göre, hizmet sürecinde

deneyimlenen olaylar, bireylerin duygusal geribildirimlerine yol açmaktadır. Bu da, bireyin tutum ve davranışlarına yön vermektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996). Gayri-medeni davranış şeklinde oluşan davranışlar, duygusal olarak öfkeyi birincil düzeyde tetiklemektedir. İşgörenlerin duygularını dizginleme kabiliyetleri ise bu davranışlara maruz kalan kişinin öfke düzeyini arttırmaktadır. Benzer şekilde, işgörenlerin, narsistik eğilimleri gibi çeşitli karakter odaklı eğilimleri öfke katsayısını arttırmaktadır (Liu vd., 2020). Bunun sonucunda, misafirlere yönelik beslenen intikam duygusu (Li vd., 2021), aynı şekilde karşılıklı bulunma isteğini doğurmaktadır (Bunk ve Magley, 2013; Schilpzand vd., 2016). Bu da ilave gayri-medeni davranışları tetiklemektedir. Nitekim, misafirler eksik bulunduğu hizmet kalitesine geribildirim olarak gayri-medeni davranışlarda bulunabilir (Van Jaarsveld vd., 2010; Alola vd., 2019). İşgörenler ise, misafirlere hizmet sürecinde sarf ettikleri emeğin karşılığı olarak saygı beklemektedir (Andersson ve Pearson, 1999). Misafirlerin bu beklentiye gayri-medeni davranış ile karşılık vermesi durumunda, işgörenler maruz kaldıkları gayri-medeni davranışlara yanıt olarak, misafirlere (Boukis vd., 2020), diğer işgörelere (Kim ve Qu, 2019) veya süreçle alakasız diğer kimselere (Koopmann vd., 2015) yönelik gayri-medeni davranışlarda bulunabilirler. Bu şekilde, kendilerinin temel haklarını ihlal eden girişimin önüne geçmiş hissederler veya deneyimledikleri duygu durumunun kendilerine bulaşması sonucunda, muhataplarına aynı duygu durumuyla geribildirimde bulunurlar (Koopmann vd., 2015). Bu iddia, gayri-medeni davranışlara yönelik görüşlerin temelini oluşturmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999). Nitekim Van Jaarsveld vd. (2010), misafirler tarafından gayri-medeni davranışlara maruz kalan işgörenlerin, gayri-medeni eylemde bulunma meylinin arttığını tespit etmiştir. Gayri-medeni davranışların yönetici tarafından gerçekleştirilmesi durumunda etki katsayısının daha yüksek olacağı düşünülmektedir. Sırasıyla işgören ve misafirler tarafından gerçekleştirildiğinde ise bu davranışların daha düşük şiddet düzeyinde algılandığı görülmüştür (Schilpzand vd., 2016: 65). Tüm bu çıkarımlara ve turizm sektöründe konunun sıklıkla deneyimlenmesine rağmen, turizm alanında ilgili literatürün, etraflı ölçüde betimlenmediği görülmüştür.

YÖNTEM

Bu araştırma, ağırlama sektöründe gayri-medeni müşteri davranışlarını konu edinen araştırmaları irdelemeyi amaç edinmiştir. Bu bağlamda, alandaki temel boşlukları ve gelecek araştırmacılara yön verebilecek noktaları ortaya koyacak şekilde araştırmanın temel parametrelerini belirleme yolu tutulmuştur. Buradan hareketle, literatürdeki bilgi birikimini tam anlamıyla yansıtılabilmek adına, gayri-medeni davranış kavramını konu edinen hemen tüm anahtar kelimelerin belirlenmesi yolu tutulmuştur. Literatürde, ilgili kavram; sapkın davranışlar, işlevsiz davranışlar, düşüncesiz davranışlar, öfkeli davranışlar, kötü davranışlar, problemlili davranışlar ve yanlış davranışlar anahtar kelimeleri ile de telaffuz edilebilmektedir (Booyens vd., 2022; Özekici ve Ünlüöner, 2022). Dolayısıyla, sekiz anahtar kelimenin tümü araştırma kapsamına dahil edilmiştir.

Literatür taraması gerçekleştirilmeden evvel, araştırmanın veri setine dâhil etme kriterleri belirlenmiştir. Bu kapsamda, ilk olarak, turizm alanında bu kapsamda gerçekleştirilen ilk araştırmanın 1994 yılında yayımlanması (Bitner vd., 1994) nedeniyle, bu yıl eşik olarak alınmıştır. O sebeple, 1994-2022 yıllarında yayımlanmış araştırmalar kapsama dâhil edilmiştir. Benzer şekilde, bir alanın gelişim ivmesini tespit etmenin en iyi yolunun araştırma makalelerini irdelemekten geçmesi (Dupre, 2019) nedeniyle, kör hakemlik sürecinden geçmek suretiyle İngilizce yayımlanmış olan makalelerin haricindeki kaynaklar (kitap bölümleri, konferans metinleri, gri literatür vb.) kapsam dışında tutulmuştur. Turizm alanında yer alan dergilerin yanı sıra, turizm alanı dışında yer alan dergilerde basılmış çalışmalar da araştırmaya dâhil edilmiştir. Ancak kapsamı itibarıyla turizm alanı dışında yer alan çalışmalar, süreç dışında bırakılmıştır. Tam metnine ulaşılamayan araştırmalar ve Web of Science veri tabanı dışında yer alan araştırmalar sürece dâhil edilmemiştir.

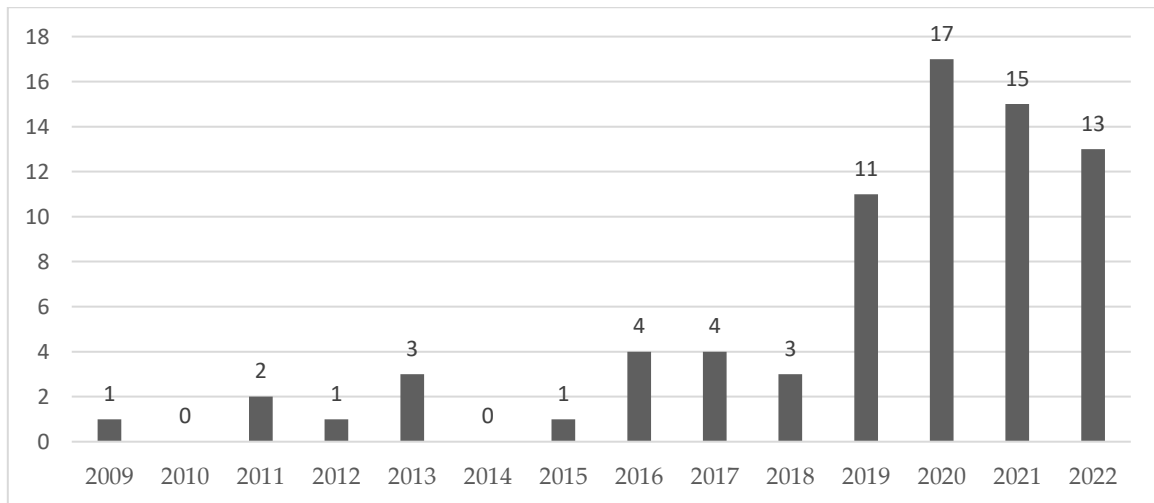
Tüm bu parametre ve kriterlere bağlı olarak, web of science veri tabanında taranan dergilerde yer alan çalışmalara ulaşma süreci gerçekleştirilmiştir. Buradan hareketle, çalışma kapsamında belirlenen sekiz anahtar kelimenin her biri ayrı ayrı girilmek suretiyle arama gerçekleştirilmiştir. Arama sonucunda

karşılaşılan araştırmaların başlık ve özetleri okunmak suretiyle, kapsama dâhil edilip edilmeyeceğine karar verilmiştir. Bu süreçte, 92 çalışmaya ulaşılmıştır. Sonrasında, tüm bu araştırmaların tam metni incelenmiş ve 17 çalışmanın, araştırma parametrelerini tam anlamıyla karşılamadığı görülmüştür. Analiz süreci, 75 araştırma üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Gayri-medeni müşteri davranışları üzerinde kapsamlı ölçüde araştırma olmaması (Schilpzand vd., 2016) nedeniyle, meta analiz yöntemini kullanmak işlevsel olmayacaktır (Snyder, 2019). Bu nedenle, literatür derleme yöntemi tercih edilmiştir. Literatür derleme yöntemleri içerisinde, gelişmekte olan ve spesifik bir konu üzerine gelişmiş olan bir literatürü değerlendirmede birleştirici değerlendirme metodu (*integrative review method*)'nun kullanılması tavsiye edilmektedir (Snyder, 2019: 335-336). Bu nedenle, kapsam dâhiline alınan araştırmalar, söz konusu yöntem temelinde analiz edilmiştir. Bu yöntem aracılığıyla, literatürü oluşturan spesifik husus ile ilgili temel noktaların vurgulanması amaçlanır (Torraco, 2005). O sebeple, parametrelerin belirlenme sürecinde, literatürde ön plana çıkan noktaları tespit etme yolu tutulmuştur.

Analiz sürecinin ilk aşamasını, çalışmaların önceden belirlenen parametrelere göre kodlanması ve SPSS 21. Yazılımına işlenmesi oluşturmaktadır. Bu süreçte, öncelikle bir kod listesi oluşturulmuştur. Sonrasında, çalışmanın tam metninde yer alan bilgiler doğrultusunda, çalışmaya isabet eden kod, SPSS 21 yazılımına işlenmiştir. İşleme sürecinin sona ermesini, ilgili parametrelerin birbirleri ile çapraz tablo analizine dâhil edilmesi takip etmiştir. Çapraz tablo analizinden elde edilen veriler, grafiklere aktarılacak suretiyle görselleştirilmiştir. Son olarak, frekans analizi yapılmıştır.

BULGULAR



Şekil 1: Yıllara Göre Çalışmaların Dağılımı

Literatürdeki çalışmaların yıllara göre dağılımı (şekil 1) irdelendiğinde, 90'lı yıllar itibariye turizm alanında tartışılan (Bitner vd., 1994) konunun, 2009 yılında ilk araştırma çıktısı tespit edilmiştir (Williams, 2009). Diğer taraftan, 2019 yılı bir kırılma noktası ortaya çıkmıştır. Bu yıl itibariye alanda konuya yönelik ilginin arttığı görülmektedir.

Tablo 1: Çalışmaların Ükelere Göre Dağılımı

Ülke	n	%
Çin	20	26.7
Amerika Birleşik Devletleri	13	17.3

Tayvan	7	9.3
Pakistan	4	5.3
Türkiye	4	5.3
Avustralya	3	4.0
Güney Kore	3	4.0
Birleşik Arap Emirlikleri	3	4.0
Hindistan	2	2.7
İngiltere	2	2.7
İsrail	2	2.7
Birden çok ülke	2	2.7
Nijerya	2	2.7
Kuzey Kıbrıs	2	2.7
İran	1	1.3
İspanya	1	1.3
Lübnan	1	1.3
Macau	1	1.3
Malezya	1	1.3
Yeni Zelanda	1	1.3
Toplam	75	100

Çalışmaların ülkelere göre dağılımı (tablo 1) incelendiğinde, Çin ve Amerika Birleşik devletlerinin literatürde başat bir rol üstlendiği görülmektedir. Diğer alanlarda önemli bir paya sahip olan Avrupa birliği ülkelerinin ise bu alana kayıtsız kaldığı görülmektedir.

Tablo 2: Örneklem Türü

Örneklem	n	%
İşgören	57	76.0
Misafir	6	8.0
Turist	5	6.7
Diğer	4	5.3
Birden fazla	3	4.0
Toplam	75	100

Tablo 2 irdelendiğinde, genellikle işgörenlerin araştırmaya konu edildiği görülmüştür. Literatür daha yakından irdelendiğinde görülmüştür ki genellikle misafirlerle doğrudan etkileşim halinde olan işgörenler olarak alınmasına rağmen, Chen and Wang (2019) çalışmasında mutfak personeli, mutfak şefleri örneklem olarak alınmıştır. Ayrıca, yönetici pozisyonundaki işgörenlerin istisnai olarak konu edildiği (Lee vd., 2022; Sarwar ve Muhammed, 2020) görülmüştür. Yine, birden fazla grubun örnekleme dâhil edilmesinin nadiren gerçekleştirildiği söylenebilir. Bu bağlamda, Chen vd. (2021), ön hatlarda yer alan işgörelere yönelik olarak hem yönetici hem iş arkadaşları hem de misafirlerden kaynaklanan gayri-medeni davranışları konu etmiştir. Aksine, Park ve Kim (2020) ise hem işgören hem de yöneticilere yönelik gayri-medeni davranışları konu etmiştir.

Örneklem hususunda, misafirlerin gayri-medeni davranışlarına yönelik olarak yerli halkın tutumunun oldukça sınırlı bir ölçüde irdelendiği (Monterrubio ve Valencia, 2019; Shaheer ve Carr, 2022; Sun vd., 2022) görülmüştür. Ayrıca, misafirlerin gayri-medeni davranışlarına yönelik olarak, diğer misafirleri örneklem olarak alan çalışmaların (Su vd., 2022) da sınırlı olduğu görülmüştür. Yine, tur rehberlerini örneklem olarak alan araştırmaların (Tsaur vd., 2019) yeterli sayıda olmadığı söylenebilir.

Tablo 3: Sektör Türü

Sektör	n	%
Otel	36	48.0
Restoran	15	20.0
Diğer	14	18.7
Birden çok sektör	6	8.0
Havayolları	4	5.3
Toplam	75	100

Araştırmanın konu edildiği sektör türü göz önüne alındığında (tablo 3), oteller ve restoranların turizm sistemi içerisindeki ağırlıklarının literatüre yansıtıldığı görülmüştür. Havayolları sektörünün ise diğer sektörler ölçüsünde ilgiye mazhar olmadığı söylenebilir. Burada, herhangi bir sektöre doğrudan isabet etmeyen çalışma sayısının yüksek olması dikkat çekmektedir. Bu bakımdan, sektörel açıdan diğer konularını ele alan çalışmaların (Monterrubio ve Valencia, 2019; Li ve Chen, 2017; Li ve Chen, 2019; Harris ve Magrinos, 2021; Li ve Chen, 2022; Akgunduz ve Eser, 2022) genellikle seyahat veya destinasyon odaklı bir yaklaşım üzerine araştırmayı kurguladığı, ağırlama sektörü dışında bir sistemi turizm kapsamında irdelediği görülmüştür.

Tablo 4: Davranışın Kaynağı

Kaynak	n	%
Misafirden kaynaklanan	48	64.0
İş arkadaşlarından kaynaklanan	12	16.0
Birden çok kaynak	8	10.7
Yöneticiden kaynaklanan	7	9.3
Toplam	75	100

İlgili davranışların kaynağı göz önüne alındığında (tablo 4), literatürde genellikle misafirlerden kaynaklanan davranışların konu edildiği görülmektedir. Esasen, bu bulgu şu yönüyle dikkat çekmektedir. Gayri-medeni davranışlara yönelik literatür, ilk dönemlerinde iş arkadaşlarından kaynaklanan davranışları konu etmekteydi. Turizm alanında gerçekleştirilen araştırmalarda ise bu durumun tersi bir bulguya ulaşılmıştır.

Tablo 5: Davranışların Öncülleri / Sonuçları

Kaynak	n	%
Sonuçları	36	48.0
Öncülleri	25	33.3
Her ikisi	14	18.6
Toplam	75	100

Davranışların öncülleri ve sonuçlarını irdeleme bakımından literatürdeki konum incelendiğinde (tablo 5), çalışmaların dengeli bir dağılım gösterdiği görülmektedir. Yine de, gayri-medeni davranışların yol açtığı olası sonuçların ağırlıklı olarak irdelendiği, öncüllerin ise nispeten sınırlı bir biçimde değerlendirildiği görülmüştür.

Tablo 6: Teori ile Temellendirme Durumu

Kaynak	n	%
Teori var	58	77.3
Teori yok	17	22.7
Toplam	75	100

Araştırmaların teorik bir temele göre incelenme durumu irdelendiğinde (tablo 6), literatürdeki çalışmaların ağırlıklı olarak teorik bir temel ekseninde ele alındığı görülmüştür. Teorileri araştırmalarında temel olarak değerlendirilmiş araştırmaların hangi teorileri ele aldığı tablo 5'in konusunu oluşturmaktadır.

Tablo 7: Literatürde İrdelenen Teori Türleri

Teori	n	%
Kaynak koruma teorisi (<i>conservation of resources theory</i>)	18	21.4
Sosyal mübadele teorisi (<i>social exchange theory</i>)	4	4.7
Duygusal olay teorisi (<i>affective events theory</i>)	2	2.3
Bilişsel değerlendirme teorisi (<i>cognitive appraisal theory</i>)	2	2.3
İş talebi-kaynağı teorisi (<i>job demands-resources theory</i>)	2	2.3
Eşitlik teorisi (<i>equity theory</i>)	2	2.3
Öz tutarlılık teorisi (<i>self-consistency theory</i>)	2	2.3
Gücü engelleme teorisi (<i>inhibition theory of power</i>)	1	1.1

Atf teorisi (<i>attribution theory</i>)	1	1.1
Stres etkeni-ayrılma modeli (<i>stressor-detachment model</i>)	1	1.1
Kritik teori (<i>critical theory</i>)	1	1.1
Deontik adalet teorisi (<i>deontic justice theory</i>)	1	1.1
Sosyal bilişsel ahlak teorisi (<i>social cognitive theory of morality</i>)	1	1.1
Duygu bulaşımı teorisi (<i>emotional contagion theory</i>)	1	1.1
Beklenti-doğrulama teorisi (<i>expectancy-disconfirmation theory</i>)	1	1.1
Gömülü teori (<i>grounded theory</i>)	1	1.1
İş talebi kaynak teorisi (<i>job demand resource theory</i>)	1	1.1
Adalet teorisi (<i>justice theory</i>)	1	1.1
Kayıp cennet teorisi (<i>lost paradise theory</i>)	1	1.1
Çok aşamalı teoriler (<i>multilevel theories</i>)	1	1.1
Orijinal bağlanma teorisi (<i>original attachment theory</i>)	1	1.1
Kişi-iş uyumu teorisi	1	1.1
Mütekabiliyet teorisi (<i>reciprocity theory</i>)	1	1.1
İntikam teorisi (<i>revenge theory</i>)	1	1.1
Takviye duyarlılığı teorisi (<i>reinforcement sensitivity theory</i>)	1	1.1
Rol uyumu teorisi (<i>role congruity theory</i>)	1	1.1
Senaryo teorisi (<i>script theory</i>)	1	1.1
Deontik adalet teorisi (<i>deontic justice theory</i>)	1	1.1
Öz düzenleme teorisi (<i>self regulation theory</i>)	1	1.1
Simülasyon teorisi (<i>simulation theory</i>)	1	1.1
Sosyal bilişsel teori (<i>social cognitive theory</i>)	1	1.1
Tehdit altındaki bencillik ve öfke teorisi (<i>theory of threatened egotism and aggression</i>)	1	1.1
Toplumsal bulaşma etkisi (<i>social contagion effect</i>)	1	1.1
Sosyal kimlik teorisi (<i>social identity theory</i>)	1	1.1
Sosyal öğrenme teorisi (<i>social learning theory</i>)	1	1.1
Sosyal temsil teorisi (<i>social representation theory</i>)	1	1.1
Sosyal leke (<i>social stigma</i>)	1	1.1

Sosyometre teorisi (<i>sociometer theory</i>)	1	1.1
Kara koyun etkisi (<i>the black sheep effect</i>)	1	1.1
Değer yıkım modeli (<i>value co-destruction theory</i>)	1	1.1
İşe bağlılık teorisi (<i>work engagement theory</i>)	1	1.1
İş-aile yayılma teorisi (<i>work-family spillover theory</i>)	1	1.1
Teoriden yoksun çalışmalar	17	20.2
TOPLAM	84*	100

*Bazı çalışmalarda birden fazla teori kullanılmıştır.

Literatürde irdelenen teori türleri irdelendiğinde (tablo 7), kaynak koruma teorisinin birinci sırada yer aldığı görülmüştür. Yine, turizm alanında, yerli halkın turizm algısını konu edinen literatürde sıklıkla irdelenmiş olan sosyal mübadele teorisinin ikinci sırada yer aldığı görülmüştür. Diğer teoriler ise bir veya birkaç çalışmada kullanılmıştır. Bu bakımdan, çeşitli sayıda teorisinin literatürde konumlandırıldığı görülmüştür. Diğer taraftan, eşitlik teorisi, atıf teorisi ve adalet teorisi gibi hizmet hataları ve telafi yöntemleri alanında sıklıkla kullanılmış olan teorilerin gayri-medeni davranış literatüründe yeterli ölçüde irdelenmemiş olması dikkat çekicidir.

Tablo 8: Gayri-Medeni Davranış Literatüründe İrdelenmiş Konular

Konu	n	%
Duygu (duygusal birlik (1), duygusal emek (1), duygusal iş talebi (1), duygusal tükenmişlik (5), duygusal zeka (2) duyguları düzenleme (2), negatif duygu (5), pozitif duygu (1))	18	9.4
Örgüt (örgütsel adalet (3), örgütsel destek (2), örgütsel fırsat (1), örgütsel güven (3), örgütsel insandılaşdırma (2) örgütsel vatandaşlık (5))	16	8.4
İş (iş arama eğilimi (1), işe bağlanma (3), işten çekilme (2), iş güvencesinden yoksunluk (1), iş memnuniyeti (5), iş randevusu (2), iş stresi (1))	15	7.7
Servis ((1), servis telafisi (4), servis kuralları (1), servis odaklı raslantı (1), servis sabotajı (1))	8	4.3
Performans (iş performansı (5), proaktif performans (1), rol performansı (1))	7	3.8
Odak (tüketici odağı (2), kontrol odağı (1), misafir odağı (1), cinsiyet odağı (1))	5	2.5
İntikam niyeti	4	2.0
Dürüstlük	4	2.0
İşgücü devir oranı	4	2.0
Tükenmişlik	4	2.0
Rol (ekstra rol müşteri hizmetleri (1), rol stresi (1), yüzeysel davranış (2))	4	2.0

Bahşış verme eğilimi	3	1.5
İklim (algılanan hizmet iklimi (1), etik iklim (2))	3	1.5
Kimlik (ahlaki kimlik (1), sosyal kimlik (1), rol kimliği (1))	3	1.5
Psikolojik (psikolojik ayrılık (1), psikolojik hak (1), psikolojik temas (1))	3	1.5
Sadakat (örgütsel sadakat (1), mesleki sadakat (2))	3	1.5
Seyahat (seyahat grup sayısı (1), seyahat grup bütünlüğü (1), seyahat korkusu (1))	3	1.5
Adaletsizlik (örgütsel adaletsizlik (1), etkileşimsel adaletsizlik (1))	2	1.0
Amaç (amaç uyumsuzluğu (1), amaç önemi (1))	2	1.0
Bağlılık (örgüte bağlılık (1), işe bağlılık (1))	2	1.0
Bilişsel (bilişsel derinleşme (1), bilişsel yorgunluk (1))	2	1.0
Destek ((iş arkadaşı desteği (1), duygusal destek (1))	2	1.0
Esneklik	2	1.0
Farkındalık	2	1.0
Hassasiyet	2	1.0
İlişki (gözlem-çalışan ilişkisi (1), toplumsal-mübadele normları ilişkisi (1))	2	1.0
İşgören (işgörene yönelik sempati (1), işgören dönüşümü (1))	2	1.0
İşyeri (arkadaşlığı (1), maneviyatı (1))	2	1.0
Kayırmacılık	2	1.0
Kültür (kültürel mesafe (1), tüketici kültürü (1))	2	1.0
Kurtarma	2	1.0
Liderlik (pasif liderlik (1), duygusal liderlik (1))	2	1.0
Narsizm	2	1.0
Öfke (misafir öfkesi (1), işgören öfkesi (1))	2	1.0
Öz yeterlilik	2	1.0
Psikolojik sermaye	2	1.0
Sinizm	2	1.0
Sosyal (sosyal haysiyet (1), sosyal kontrol (1))	2	1.0
Yönetici desteği	2	1.0
Ağızdan ağıza iletişim (negatif), ahlaki ayrılma, araçsal destek, algılanan çaba, ayrımcılık, bakış açısı edinme, cezai denetim, cinsiyet ayrımcılığı, cinsel	43 (1'er kez)*	22.7

taiz, çoklu önyargı, çok zamanlılık, damgalama, davranışların öncülleri, dedikodu (yönetici), deontik adalet, dışsal prestij, egoist yoksunluk, gösteriş, grup yenilikçiliği, güven hissi, hayat kalitesi, ihanet, iyi oluş, kendi kendini düzenleyen tükenme, karşılıklı düzenleme, kişilerarası tedaviye duyarlılık, kişisel çıkarım, merkezileşme, misafirin değersizleştirilmesi, mücadele etme potansiyeli, ödül/ceza, paraya yönelik tutum, psikanalitik, politik kabiliyet, şikayet, uyku kalitesi, yaklaşma-kaçınma, yeniden ziyaret etme meyli, yetkilendirme, şükran, turist durumu, yerli halk tutumu

TOPLAM **194**** **100**

*Her bir konu literatürde yalnızca bir kez ele alınmıştır.

** Bir çalışmada birden çok kavram kullanılmıştır.

Gayri-medeni davranış literatüründe irdelenmiş konular (tablo 8) irdelendiğinde, duygu, örgüt, iş, servis, performans ve odak anahtar kelimelerinin literatürde sıklıkla irdelendiği görülmüştür. Bu durum, literatüre genellikle yönetim-organizasyon odaklı bir perspektiften yönelim olduğunu göstermektedir. Yine, işgücü devir oranı, iklim, bağlılık, destek, liderlik ve yönetici desteği gibi anahtar kelimelerin literatürde en çok tercih edilen konular içerisinde yerini bulması, söz konusu iddiayı desteklemektedir.

Tablo 9: Araştırma Deseni

Kaynak	n	%
Nicel	57	76.0
Nitel	8	10.7
Kavramsal	5	6.7
Karma	3	4.0
Diğer	2	2.7
Toplam	75	100

Gayri-medeni davranışlara yönelik literatürdeki hâkim araştırma deseni irdelendiğinde (tablo 9), literatüre genel manada nicel araştırma deseninin hâkim olduğu görülmektedir. Nitel araştırma deseninin son yıllarda rağbet görmesine karşın, bu durumun turizm alanına yansımadağı söylenebilir.

Tablo 10: Veri Toplama Türü

Kaynak	n	%
Anket (anket (44), iki aşamalı anket (4), anket ve günlük tutma (1), anket ve görüşme formu (1), anket ve deney (1))	51	67.9
Deney	11	14.7
Kavramsal	4	5.3
Görüşme formu	3	4.0
Günlük tutma	3	4.0

Çevrimiçi platform yorumları	2	4.7
İkincil kaynaklar	1	1.3
Toplam	75	100

Gayri-medeni davranışlara yönelik literatürdeki araştırma deseni (tablo 9) ile uyumlu olarak, veri toplama türü bakımından literatür (tablo 10) irdelendiğinde, anketin birincil veri toplama türü olarak ön plana çıktığı görülmüştür. Bununla birlikte, deneylerin veri elde etmede ikinci konuma yerleşmiş olması, gayri-medeni davranışlara yönelik literatürün kendisine has yapısını ortaya koymaktadır. Diğer taraftan, günlük tutma gibi literatürde nadiren görülen bir veri toplama türünün bu alanda yer edinmiş olması, literatürün kendisine has yapısının bir yansıması olarak kabul edilebilir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın ana odağı, turizm alanında gayri-medeni davranışlara yönelik literatürün kapsamını betimlemektir. Bu bağlamda, literatürün gelişim seyri ile birlikte, ülke, örneklem türü, sektör türü, davranışın kaynağı, öncülleri, sonuçları gibi parametreler doğrultusunda ilgili literatür irdelenmiştir. Bununla birlikte, literatürde ele alınan teoriler, konular, araştırmaların yöntem odaklı desenleri ve veriye ulaşma tercihleri gibi kriterler ekseninde literatürün vaziyeti tespit edilmiştir.

Gayri-medeni davranış literatürü 2019 yılına kadar yeterli alakayı görmemiştir. Ayrıca, konu ABD ile Çin'deki turizm akademik camiası dışında yeterli ilgiyi görmemiştir. Bu iki durum araştırmada ulaşılan ilk sonuçtur. Turizm alanı dışındaki ilgili literatürün 1999 yılı itibariyle önemli sayıda araştırmaya konu edilmesi ve batı bloğundaki ülkeler tarafından incelenmiş olması (Schilpzand vd., 2016) göz önünde bulundurulduğunda, turizm sisteminin kendisine has farklılıkların literatürün seyrindeki değişikliğe yol açtığı söylenebilir. Daha özel olarak, ülkeler bazında, Avrupa birliği ülkelerinde gayri-medeni davranışlara yönelik çalışmaların yeterli seviyede olmaması, bu ülkelerde ilgili konuyu irdeleme gereksiniminin yeterli seviyede bulunmamasından kaynaklanabilir. ABD ve Çin dışında alana katkı sunan ülkelerin genellikle gelişmekte olan ülkeler olması, bu savı destekler niteliktedir. Bu bakımdan, toplumsal normların ağırlama sektöründe bu tür davranışların ortaya çıkabileceği şekilde yerleşmiş olması (Özekici ve Ünlüönen, 2022), gelişmekte olan ülkelerde konuya yönelik ilgiyi açıklar niteliktedir.

Turizm alanı dışındaki literatürün aksine, turizm alanında misafirlerden kaynaklanan gayri-medeni davranışların ağırlık kazanmış olması, turizm sisteminin dinamiklerinden kaynaklanıyor olabilir. Turizm sistemi, hizmet üretiminin tüketimi ile eş zamanlı olması nedeniyle, hizmet hatalarının sıklıkla görüldüğü bir yapıya sahiptir (Olçay ve Özekici, 2018; Ülker vd., 2021). O sebeple, misafirlerin algıladığı deneyim eksikliğini gayri-medeni davranışlarla telafi etmesi, bu davranışların sıklıkla yaşanmasına ve dolayısıyla, fenomenoloji dünyasındaki bu olgunun literatüre yansımalarına yol açmış olabilir. Ağırlama sektöründe etkili telafi stratejilerinin benimsenmesi, sektörün bu sorununu hafifletmeye yardımcı olacaktır. Gelecek araştırmaların, farklı kültürel yapıya sahip ülkelerdeki örneklem gruplarının gayri-medeni davranışlara yönelik algılarının karşılaştırılması, literatürü zenginleştirici bulgulara ulaşılmasını sağlayacaktır.

Literatürde, uluslararası indekslerde taranan çalışmaların araştırma kapsamına alınmasına rağmen, önemli sayıdaki araştırmanın teorilerden yoksun bir biçimde irdelendiği görülmüştür. Diğer taraftan, teori ekseninde irdelenmiş araştırmalar irdelendiğinde, kaynak koruma teorisinin ağırlıklı olarak kullandığı görülmüştür. İlgili teori, turizm dışı literatürde, gayri-medeni davranışlar bakımından en sık kullanılan kuramdır (Zhu vd., 2021). O nedenle, turizm alanının turizm alanı dışındaki literatürü önemli ölçüde benimsediği söylenebilir. Yine gayri-medeni davranış literatürü, hizmet hataları ve telafi yöntemleri literatürünün bir alt birimi olarak kabul edilmesine karşın, bu alanda sıklıkla kullanılan adalet teorisi, eşitlik teorisi ve atıf teorisi gibi teorilerin gayri-medeni davranış literatüründe yeterli ölçüde karşılık bulamaması dikkat çekicidir. Bu bakımdan, gayri-medeni davranış literatürünün,

edindiği devinimin bir sonucu olarak, hizmet hataları ve telafi yöntemleri literatüründen zaman içinde ayrışacağı düşünülmektedir. Bu durumun temelinde, gayri-medeni davranışların, sosyoloji disiplinin kapsamına girmesinin yer aldığı düşünülmektedir. O sebeple, sosyoloji disiplinine has teorilerin, bu kapsamda kullanılması, literatürün bir adım öteye taşınmasını sağlayacaktır.

Literatürde irdelenen konular göz önüne alındığında, yönetim-organizasyon perspektifinin alana hâkim olduğu gözlemlenmiştir. Gayri-medeni davranışlar toplum sosyolojisi ve toplum psikolojisinin konusunu oluşturmaktadır. Ayrıca, alandaki çalışmalar ağırlıklı olarak misafirlerden kaynaklanan davranışları konu etmiştir. Dolayısıyla, yönetim organizasyon alanına has konuların irdelenmiş olması, turizm alanında işletme alanına has konuların irdelenmesinin (Özekici, 2021) bir sonucu olarak görülebilir. Araştırmada ulaşılan bu sonuç, turizm alanının işletme alanından beslendiğine yönelik argümanı (Tribe, 1997) güçlendirici bir rol oynamıştır. Bu bakımdan, psikanalitik, gösteriş ve paraya yönelik tutum gibi farklı disiplinlerden beslenmek suretiyle hayata geçirilmiş, araştırma modellerinde teyit edilmiş, ancak yeterli ölçüde irdelenmemiş konuların gayri-medeni davranış kapsamında irdelenmesi literatüre önemli katkılar sağlayacaktır.

Gayri-medeni davranış literatüründe nicel araştırma deseninin hâkim yapı olarak ortaya çıkmış olması, araştırmanın dikkat çekici bir yönü olarak görülebilir. Zira, gayri-medeni davranışlar, öncülleri ve neticeleri bakımından anket formları ile elde edilmesi güç bir konuyu temsil etmektedir. Bu nedenle, araştırmaların anketi destekleyici araçlar içerisinde deney (Shi ve Wang, 2022) ve günlük tutma (Su vd., 2022) unsurlarından yararlandığı görülmüştür. Esasen, yalnızca anket formu kullanan araştırmaların senaryo tabanlı olarak tasarlanmış olması, literatürdeki önemli bir eksiklik olarak görülebilir. Bu bakımdan, gerçek zamanlı olarak deneysel araştırmaların gerçekleştirilmesi, alanda ihtiyaç duyulan kısımlar arasındadır.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Abubakar, A, M., Rezapouraghdam, H., Behraves, E. and Megeirhi, H, A. (2022). Burnout or boreout: A meta-analytic review and synthesis of burnout and boreout literature in hospitality and tourism, *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 31(4): 458-503.
- Akgunduz, Y. and Eser, S. (2022). The effects of tourist incivility, job stress and job satisfaction on tourist guides' vocational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(1): 186-204
- Alola, U, V., Olugbade, O, A., Avci, T. and Öztüren, A. (2019). Customer incivility and employees' outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion, *Tourism Management Perspectives*, 29, 9-17.
- Andersson, L, M. and Pearson, C, M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3): 452-471.
- Baum, T., Mooney, S, K., Robinson, R, N. and Solnet, D. (2020). COVID-19's impact on the hospitality workforce—new crisis or amplification of the norm? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(9): 2813-2829.
- Berry, L,L., Seiders, K. (2008). Serving unfair costumers, *Business Horizons*, 51, 29-37.
- Bitner, M, J., Booms, B, H. and Mohr, L, A. (1994). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4): 95-106.
- Booyens, I., Hadjisolomou, A., Nickson, D., Cunningham, T. and Baum, T. (2022). 'It's not a big deal': customer misbehaviour and social washing in hospitality, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, (basım öncesi versiyon).

- Boukis, A., Koritos, C., Daunt, K, L. and Papastathopoulos, A. (2020). Effects of customer incivility on frontline employees and the moderating role of supervisor leadership style, *Tourism Management*, 77, 103997.
- Brown, B., Myers, D., Casteel, C. and Rauscher, K. (2020). Exploring differences in the workplace violence experiences of young workers in middle and late adolescence in the United States, *Journal of Safety Research*, 74, 263-269.
- Bunk, J, A. and Magley, V, J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility, *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1): 87-105.
- Chen, H, T. and Wang, C, H. (2019). Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: Moderating effects of emotional intelligence, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(5): 2034-2053.
- Chen, H, T., Wang, C, H. and Shih, I, T. (2021). Are frontline employees punching bags? The relationship between interpersonal workplace incivility and employee incivility toward customers, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 377-388.
- Cortina, L, M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E, A., Huerta, M. and Magley, V, J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact, *Journal of Management*, 39(6): 1579-1605.
- Cortina, L, M., Kabat-Farr, D., Magley, V, J. and Nelson, K. (2017). Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility, *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3): 299.
- Crino, M, D. (1994). Employee sabotage: A random or preventable phenomenon? *Journal of Managerial Issues*, 6, 311-330.
- Dupre, K. (2019). Trends and gaps in place-making in the context of urban development and tourism: 25 years of literature review, *Journal of Place Management and Development*, 12(1): 102-120.
- Fullerton, R, A., Punj, G. (1993). Choosing to misbehave: a structural model of aberrant consumer behaviour, *Advances in Consumer Research*, 20, 570-574.
- Grégoire, Y. and Fisher, R, J. (2008). Customer betrayal and retaliation: when your best customers become your worst enemies, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(2): 247-261.
- Harris, L, C. and Magrizos, S. (2021). "Souvenir Shopping is for Schmucks!": Exploring Tourists' Deviant Behavior Through the Items They Bring Back, *Journal of Travel Research*, 00472875211062615.
- Hershcovis, M, S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying... oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research, *Journal of Organizational Behavior*, 32(3): 499-519.
- Hofstede, G,H. (1980), *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*, Abridged ed., Sage Publications, Beverly Hills.
- Hur, W, M., Moon, T. and Jun, J, K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: the mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation, *Journal of Services Marketing*, 30(3): 302-315.
- Karatepe, O, M. and Aleshinloye, K, D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria, *International Journal of Hospitality Management*, 28(3): 349-358.
- Kim, H. and Qu, H. (2019). The effects of experienced customer incivility on employees' behavior toward customers and coworkers, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 43(1): 58-77.

- Koopmann, J., Wang, M., Liu, Y. and Song, Y. (2015). Customer mistreatment: A review of conceptualizations and a multilevel theoretical model, Perrewe, P.L., Halbesleben, J.R.B., Rosen, C. C. (Editörlüğünde), *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 13, 33-79.
- Lee, K, J. and Kim, S, G. (2022). Structural Review of Customer Incivility and Social Competences of Frontline Employees for Prevention and Mitigation, *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 23(1): 196-216.
- Li, S., Zhan, J., Cheng, B. and Scott, N. (2021). Frontline employee anger in response to customer incivility: Antecedents and consequences, *International Journal of Hospitality Management*, 96, 102985.
- Li, T. and Chen, Y. (2017). The destructive power of money and vanity in deviant tourist behavior, *Tourism Management*, 61, 152-160.
- Li, T. and Chen, Y. (2019). Do regulations always work? The moderate effects of reinforcement sensitivity on deviant tourist behavior intention, *Journal of Travel Research*, 58(8): 1317-1330.
- Li, T. and Chen, Y. (2022). The obstacle to building a mutual regulation system: Exploring people's intervention intention toward tourists' deviant behavior, *Annals of Tourism Research*, 93, 103377.
- Liu, P., Xiao, C., He, J., Wang, X. and Li, A. (2020). Experienced workplace incivility, anger, guilt, and family satisfaction: The double-edged effect of narcissism, *Personality and Individual Differences*, 154, 109642.
- Lucas, J, W. (2003). Theory-testing, generalization, and the problem of external validity, *Sociological Theory*, 21(3): 236-253.
- Mathies, C., Lee, J, J. and Wong, A. (2018). Service models and culture: impact on work behaviours, *Journal of Services Marketing*, 32(5): 616-628.
- Meier, L, L. and Spector, P, E. (2013). Reciprocal effects of work stressors and counterproductive work behavior: A five-wave longitudinal study, *Journal of Applied Psychology*, 98(3): 529.
- Mills, M, K. (1981). Deviance and dissatisfaction. In K. B. Monroe (Ed.), *Advances in Consumer Research*, 8, 682-686.
- Mitchell, V, W., Chan, J, K, L. (2002). Investigating UK consumers' unethical attitudes and behaviours, *Journal of Marketing Management*, 18, 5-26.
- Monterrubio, C. and Valencia, L. (2019). Negotiating stigmatisation of deviant behaviour: an exploration of locals' perceptions of nude tourists, *Journal of Tourism and Cultural Change*, 17(6): 689-709.
- Okan, M., Elmadag, A, B. and İdemem, E. (2021). Frontline employee age and customer mistreatment: a meta-analysis, *Journal of Services Marketing*, 35(1): 98-115.
- Olçay, A. and Özekici, Y, K. (2018). Restoranlarda Algılanan Adalet ve Telafi Memnuniyetinin Memnuniyet ve Sadakat Üzerindeki Rolü: Adalet Teorisine Dayalı Bir Araştırma, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2): 480-499.
- Özekici, Y, K. (2021). A Bibliometric Profile of the Tourism-Economics Sub-Field in Turkish Academic Community, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1): 790-812.
- Özekici, Y, K. and Ünlüöner, K. (2022). Problematic customer behaviours and their triggers: the perspective of restaurant employees, *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(3): 663-686.
- Park, J. and Kim, H, J. (2020). Customer mistreatment and service performance: A self-consistency perspective, *International Journal of Hospitality Management*, 86, 102367.
- Porath, C, L. and Erez, A. (2009). Does rudeness really matter? The effects of rudeness on task performance and helpfulness, *Academy of Management Journal*, 50(5): 1181-1197.

- Reynolds, K, L., Harris, L, C. (2009). Dysfunctional customer behaviour severity: an empirical examination, *Journal of Retailing*, 85(3): 321-335.
- Sarwar, A. and Muhammad, L. (2020). Impact of employee perceptions of mistreatment on organizational performance in the hotel industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1): 230-248.
- Schilpzand, P., De Pater, I, E. and Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research, *Journal of Organizational Behavior*, 37, 57-88.
- Shaheer, I. and Carr, N. (2022). Social representations of tourists' deviant behaviours: An analysis of Reddit comments, *International Journal of Tourism Research*, 1-22.
- Shi, X. ve Wang, X. (2022). Daily spillover from home to work: the role of workplace mindfulness and daily customer mistreatment, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Shin, Y. and Hur, W, M. (2019). When do service employees suffer more from job insecurity? The moderating role of coworker and customer incivility, *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 16(7): 1298-1315.
- Shin, Y., Lee, E, J. and Hur, W, M. (2022). Supervisor incivility, job insecurity, and service performance among flight attendants: the buffering role of co-worker support, *Current Issues in Tourism*, 25(6): 901-918.
- Sliter, M. and Jones, M. (2016). A qualitative and quantitative examination of the antecedents of customer incivility, *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(2): 208-219.
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K. and McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes, *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4): 468-481.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines, *Journal of Business Research*, 104, 333-339.
- Su, L., Cheng, J., Wen, J., Kozak, M. and Teo, S. (2022). Does seeing deviant other-tourist behavior matter? The moderating role of travel companions, *Tourism Management*, 88, 104434.
- Sun, W., Chien, P, M., Ritchie, B, W. and Pappu, R. (2022). When compatriot tourists behave badly: The impact of misbehavior appraisal and outgroup criticism construal, *Journal of Destination Marketing and Management*, 23, 100695.
- Torraco, R, J. (2005). Writing integrative literature reviews: Guidelines and examples, *Human Resource Development Review*, 4(3): 356-367.
- Torres, E, N., Van Niekerk, M. and Orłowski, M. (2017). Customer and employee incivility and its causal effects in the hospitality industry, *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 26(1): 48-66.
- Tribe, J. (1997). The indiscipline of tourism, *Annals of Tourism Research*, 24(3): 638-657.
- Tsaur, S, H., Cheng, T, M. and Hong, C, Y. (2019). Exploring tour member misbehavior in group package tours, *Tourism Management*, 71, 34-43.
- Ülker, M., Şahbaz, R, P. and Karamustafa, K. (2021). The Role of Culture On Service Failure Perceptions and Service Recovery Expectations In Restaurants, *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 9(2): 390-417.
- Van Jaarsveld, D, D., Walker, D, D. and Skarlicki, D, P. (2010). The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility, *Journal of Management*, 36(6): 1486-1504.

- Wang, Y., Wang, T. and Gui, C. (2022). A meta-analysis of customer uncivil behaviors in hospitality research, *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 31(3): 265-289.
- Weiss, H. M. and Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Editörlüğünde), *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74. San Francisco, CA: JAI Press.
- Williams, D. J. (2009). Deviant leisure: Rethinking “the good, the bad, and the ugly”, *Leisure Sciences*, 31(2): 207-213.
- Yang, F., Lu, M. and Huang, X. (2020). Customer mistreatment and employee well-being: A daily diary study of recovery mechanisms for frontline restaurant employees in a hotel, *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102665.
- Zhou, Y., Mistry, T. G., Kim, W. G. and Cobanoglu, C. (2021). Workplace mistreatment in the hospitality and tourism industry: A systematic literature review and future research suggestions, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 309-320.
- Zhu, H., Lyu, Y. and Ye, Y. (2021). The impact of customer incivility on employees’ family undermining: A conservation of resources perspective, *Asia Pacific Journal of Management*, 38(3): 1061-1083.
- Zhu, J. N., Lam, L. W. and Lai, J. Y. (2019). Returning good for evil: A study of customer incivility and extra-role customer service, *International Journal of Hospitality Management*, 81, 65-72.