

Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki Etkileri

Impacts of the Quality of Working Life on the Hotel Employees

Mehmet TUNCER

Gazi Üniversitesi
Eğitim Bilimleri
Enstitüsü, Ankara - Türkiye
metuncer2002@gmail.com

Mehmet YEŞİLTAS

Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi,
Ankara - Türkiye
ymehmet@gazi.edu.tr

Özet

Bu araştırmada şehir otellerinde çalışanlar ile sayfiye bölgelerinde çalışan otel işgörenlerinin sahip oldukları çalışma yaşam kalitesi koşullarında farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca, işgörenlerin çalışma yaşam kalitesinin hangi unsurlarına önem verdikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın nicel kısmında Ankara bölgesinden 114, Antalya bölgesinden 115 işgören araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. SPSS 19 veri analiz programı yardımıyla, eşli gruplar t testi yapılmış ve çalışma yaşam kalitesi ile ilgili olarak önem ve tatmin dereceleri tespit edilmiştir. Araştırmanın nitel kısmında, görüşme formu hazırlanmış ve bu görüşme formu sekiz adet yarı yapılandırılmış sorudan oluşmuştur. Araştırmada, nitel araştırma örnekleme yöntemlerinden, doğrulayıcı veya yanlışlayıcı durum örnekleme yöntemine uygun olarak, Ankara ve Antalya’da beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan ikisi yönetici olmak üzere toplam on işgören tespit edilmiş ve bu işgörenler araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Çalışanların sorumlulukları ve hakları ile ilgili kendi değerlendirmelerine göre, şehir otellerinde kurallar ve haklar belli bir düzen içinde yürütülmektedir. Ancak sayfiye otellerinde düzenli yapılmadığı görülmektedir. Çalışanların çalışma yaşam kalitesinin toplam yaşam üzerindeki etkisine yönelik görüşlerine bakıldığında, şehir otellerinde durumun daha iyi olduğu söylenebilir. Çalışmanın sonunda şehir otellerinde çalışma yaşam kalitesi koşullarının sayfiye bölgelerinde çalışan işgörelere göre daha yüksek düzeyde algılandığı anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: çalışma yaşam kalitesi, otel işletmesi, otel çalışanı

Abstract

The purpose of this research is to determine whether there exists any difference between the life quality conditions of the employees working in city and resort hotels. Additionally, another purpose is to determine the elements which the employees mostly care about. Quantitative part of the study region, 114 in Ankara, Antalya region, was collected from 115 employees. With the help of SPSS 19 program of data analysis, paired sample t test was applied and the work with respect to quality of life and satisfaction degrees of importance have been identified. In qualitative research an interview form consisting of eight half-structured questions has been prepared. In this

research, in accordance with the method of confirming and disconfirming cases sampling which is among the qualitative research methods, in total ten employees were chosen including two administrators working in five star hotel enterprises in Ankara and Antalya, and the sample of the research consisted of these employees. According to their assessments related to the responsibilities and rights of employees, it is seen that in the city hotels the rules and rights are carried out in a particular order, but in resort hotels they are not carried out regularly. Looking at the views of employees about the total life of the employees and its impact on the working life quality, it can be said that the situation is better in the city hotels. At the end of the study, it is seen that in the city hotels working life quality conditions are perceived in a higher level in comparison with those employees working in resort hotels.

Keywords: *Quality of working life, hotel enterprise, hotel employees*

Giriş

İnsan, yaşamının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmekte ve işinden aldığı haz yaşamını büyük ölçüde etkilemektedir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006: 39). Bu durum yaşamın bir bütün olduğunu, çalışma ve yaşam koşullarının birbirinden ayrı düşünülmeeyeceğini göstermektedir (Schullze, 1998). Yaşanan hızlı gelişim ve değişim çalışma ve sosyal hayatın hareketli ve hızlı olmasına neden olmaktadır (Aydın, 2004: 1). Doğal olarak bu hız ve hareketlilikte otel işletmesi çalışanlarını etkilemektedir.

Otel işletmelerinin karmaşık işleyiş yapıları, yoğun çalışma temposu, insan ilişkilerinin sistemin her anında kendini göstermesi, dinamik olması, uzun yorucu çalışma saatlerinin olması, otel işletmelerinin sundukları mal ve hizmetlere olan talepteki aşırı duyarlılık, otel çalışanlarının karşılaştığı önemli zorluklardan bazılarıdır (Birdir ve Tepeci, 2003: 93). Otel işletmelerinin emek yoğun yapısı, işgörenleri önemli kılmakta ve çalışanlarının çalışma yaşam kalitesine ihtiyacının artmasına neden olmaktadır. Bu nedenle, işgörenlerin iş ortamına yabancılaşmalarını engellemek, işe olan bağlılıklarını artırmak ve iş doyumlarını yeterli düzeye çıkarabilmek için çalışma yaşam kalitesinin artırılması gerekmektedir (Küçükusta, 2007:198-199).

İşgörenlerin çalışma yaşamında karşılaştığı koşullar, işgörenlerin performanslarını doğrudan etkilemektedir. Yaşamın bir bütün olması, çalışma yaşam koşulları ile çalışma yaşam kalitesinin birbirinden ayrı düşünülmeeyecek şekilde birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir. Bunun nedeni; çalışma yaşam koşulları arasında sıkı bir etkileşimin söz konusu olmasıdır (Schulze, 1998). Otel işletmelerindeki işgören için çalışma ortamın iyileştirmesi, işletmenin kendisi ve hizmet kalitesi önem taşımaktadır. Bu önem Kozak (2008) tarafından çalışan personelin moral durumu ile müşteri tatmini arasında genellikle bir ilişki olduğu ve işgörenin psikolojik durumunun hizmeti alan müşteriye, doğrudan yansıdığı şeklinde açıklanmaktadır. Yukarıdaki değerlendirmeler çerçevesi içinde çalışanların, çalışma yaşam kalitesine olan ihtiyaçlarının oldukça fazla olduğu söylenebilir. Bu nedenle, otel işletmeleri ilgili olarak, çalışma yaşam kalitesi kavramından ve çalışma yaşam kalitesinin etkilerinden bahsetmek yararlı olacaktır.

Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşam Kalitesi

Çalışma yaşam kalitesi kavramına geçmeden önce çalışma kavramına değinmek yerinde olacaktır. Beach (1980) çalışmayı başka insanlar için değer üretmektir şeklinde tanımlar. Bir başka tanımda çalışma kavramı, bireyin yaşam sürecini önemli bir bölümünü kapsayan, bireyin bedensel ya da zihinsel olarak herhangi bir yönde emek vermesi ve bundan ekonomik, psikolojik sosyal ve kültürel roller açısından doyum

sağlaması durumu olarak ifade edilmektedir (Küçükusta, 2007: 91). İlkel toplumlarda çalışma, yeme içme ve barınma gibi insanların biyolojik fiziksel ihtiyaçlarının karşılanması için düzensiz olarak yapılan avcılık ve toplayıcılık gibi faaliyetleri içerirken, herhangi bir sosyal organizasyona tabi olmadan gerçekleştirilen eylemlerden oluşmaktaydı (Çakır, 2006: 26). Modern toplumlarda bu durumun değişmesi ve insanların birey olmaktan çıkıp toplumun bir parçası olması (Keith, 1998), çalışma yaşam kalitesi kavramını gündeme getirmiştir.

Çalışma yaşam kalitesi insanların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürmek için gereksinimlerini karşılamaları, işgörenlerin çalıştıkları örgüte katkı sağladıkları duygusunu edinmeleri, yeteneklerinin farkına varmaları ve yeteneklerini geliştirmelerine olanak sağlayan ortamın oluşturulmasıdır (Özalp ve Kirel, 2001: 553). Bir başka tanımda ise, çalışma yaşam kalitesi işin yapısı ve örgütlenmesi, ücretler, çalışma yaşamı ortamı ve koşulları, işte kullanılan teknoloji, endüstriyel ilişkiler, katılım, iş doyumu ve motivasyon, istihdam güvencesi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik ve sürekli eğitim boyutlarının belirleyici etkenler olarak ortaya çıkmasıdır (Üstündağ, 1999: 73). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere, çalışma yaşam kalitesi çalışmayı, doğrudan veya dolaylı etkileyen tüm etmenleri içeren bir kavram olarak anlaşılmaktadır. Çalışma yaşam kalitesi kavramı her sektör için ayrı şekilde değerlendirilmesi gereken bir konudur.

Otel işletmeleri, diğer endüstriyel işletmelerden insan faktörünün daha etkili olması açısından farklı birtakım özellikler taşımaktadır. Otel işletmeleri büyük ölçüde insan gücüne dayanmaktadır (Bozkurt, 2010: 4). Otel işletmelerinde personelin çalışma alanı ile müşterilerin kullanımına ayrılan mekânlar genellikle aynıdır. Bu durum, mal ve hizmetlerin hazırlanması ve özellikle de sunulması sırasında işgörenler arasında tam bir uyum ve yardımlaşmanın olması gerektirmektedir (Kozak, 2008). Turizm sektöründe turistler hizmet sürecinin bir parçasıdır. Onların bu sürece katılımı, aktif veya pasif bir şekilde gerçekleşebilmektedir. Kalite algılarını oluşturmak için turistler geçmiş deneyimlerinden yararlanılır (Baker ve Cromton, 2000). Otel işletmeleri, emek-yoğun işletmelerdir. Bu sebeple satılan en büyük ürün hizmettir. Hizmeti ise, insan ögesi üretip sunmaktadır. Otel işletmelerinde en önemli yatırım insana olan yatırımdır. (Çetiner, 1995). Otel işletmelerinde üretilen hizmetlerin, farklı özelliklere sahip müşterileri tatmin etmesinde, işgörenlerin yüksek düzeyde performans göstermeleri gerekmektedir (Cengiz, 2008). İşgörenlerin performansının artırılmasında ise, çalışma yaşam kalitesine gereksinim duyulacaktır. Çalışma yaşam kalitesi konusunda en kapsamlı çalışmalardan birisini yapmış olan Walton (1975) çalışma yaşam kalitesini 8 boyut altında toplamıştır. Aşağıda bu boyutlardan ve turizm sektöründe ne tür bir etkiye sahip olduklarından bahsedilmektedir.

- * Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları Boyutu
- * Becerileri Geliştirme ve Fırsatları Kullanma Boyutu
- * Sürekli Gelişim ve İyileştirme Boyutu
- * Sosyal Bütünleşme Boyutu
- * Organizasyondaki Yasalar Boyutu
- * Toplam Yaşam Alanı Boyutu
- * Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu
- * Yeterli ve Adil Ücretlendirme Boyutu

Turizm sektöründe işletmelerin en yüksek seviyede verimlilik elde edebilmelerinin temelinde personelin çalışma biçimi, organizasyon, çalışma koşulları, sağlık imkânları, fiziksel ve sosyal olanaklar önemli oranda yer tutmaktadır (Uçkun, Emir ve Pelit, 2004). İşgörenler kendilerini gelişen ve değişen şartlara göre uyumlaştırmalıdır. İşletmelerce yapılabilecek hizmet içi eğitimler sayesinde işgörenlerin kendilerini geliştirmesi ve diğer işgörenlerle kaynaşarak ekip ruhunu da kullanarak örgütüne yararlı olması sağlanabilir (Çavuş ve Gürdoğan, 2008: 32). Mevcut işlere yeni deneyimler, genişletilmiş sorumluluklar ve teşvik edici özellikler kazandırılması otel çalışanlarının işlerinden daha fazla keyif almalarını sağlamaktadır (Fındıkçı, 1999: 340).

İşgörenler arasında işbirliği ve ekip çalışması, örgütün toplam verimliğinde önemlidir (Çavuş ve Erdoğan, 2008: 19). İşbirliği ve iş paylaşımı ortak amaçlar için başkaları ile birlikte çalışmayı gerektirir. Grubun yetenekleri, kolektif amaçlara ulaşma çabaları sırasında grup sinerjisi yaratılmasını sağlamaktadır (Uçkun vd., 2004: 7). Çalışma yaşam kalitesi işletmeleri yasalara ve etik kurallara uyma konusunda işletmeleri ve işletmede çalışanları kurallara uymaya zorlamaktadır. Bunun tersi söz konusu olursa örgütlerin, tazminat ödemelerinin yanında imaj ve pazar kaybı gibi tehlikelerle karşılaşması söz konusu olabilecektir (Yeşiltaş, Temizkan ve Temizkan, 2010: 181). Turizm ve diğer sektörlerde karşılaşılan en önemli etik hatalardan bir tanesi ayrımcılıktır. Yeşiltaş ve diğerleri tarafından (2010: 193) yapılan çalışmada şu ifadelere yer verilmiştir; ayrımcılık, fırsatların önünü tıkamakta ve ekonomik gelişme için ihtiyaç duyulan insan yeteneklerinin heba edilmesine sebep olmaktadır.

Çalışma alanı, insan hayatında önemli bir yer tutar. İş, yalnızca gerekli bir kazanç aracı değil, aynı zamanda sosyal bir uğraştır. Bazıları için bir yükselme ve mükemmelleşme dolayısıyla mutluluk vasıtası olmakla birlikte, aynı zamanda birçok kinlerin ve anlaşmazlıkların da kaynağıdır (Uçkun vd. 2010: 1). İş ve çalışma hayatındaki değişiklikler ve gelişmeler, çalışma koşulları ve iş yeri iletişimi toplumun önemli bir kısmını etkilemektedir (Tavmergen, 2000: 80). Örgütlerin kar elde etmek, topluma hizmet etmek ve varlıklarını sürdürmek gibi amaçları vardır. Oysa günümüzde, bilinçli topluma hizmet amacını gözetmeksizin sadece kâr amacına yönelen firmaların başarılarının sınırlı kaldığı görülmektedir. Bununla birlikte, işletmelerin toplum içinde meydana gelecek değişimlere uyum sağlamaları ve sosyal sorumluluk bilinciyle faaliyette bulunmaları uzun vadeli çıkarlar açısından son derece önemlidir (Pelit vd., 2009: 19).

Çalışma yaşam kalitesinin belki de çalışanları en fazla etkileyen boyutu ücret sistemleri ve bu ücret sistemlerinin çalışanlar tarafından adil olarak algılanıp algılanmamasıdır. (Çetiner, 2002: 200). Yetersiz ve dengesiz ücret sistemleri, bireyler için çalışma hayatını en olumsuz etkileyen nedenler arasında gösterilebilir (Özmutaf, 2007: 54). Yukarıda çalışma yaşam kalitesinin turizm sektöründe ne tür etkileri olabileceğine yönelik değerlendirmelere yer verilmiştir. Çalışma yaşam kalitesinin düşük olması halinde turizm sektöründe çalışanların tatmin düzeylerinde, iş doyumlarında, örgütlerine olan bağlılıklarında azalma meydana geleceği düşünülebilir. Aşağıda, çalışma yaşam kalitesi konusuna ilişkin yapılmış bazı çalışmalara yer verilmektedir.

Rızaoğlu ve Ayyıldız (2008), Otel işletmelerinde örgüt kültürü ve iş tatminine yönelik bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada, otel işletmelerinin sahip oldukları örgüt kültürü boyutlarının iş tatmini üzerine etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Çalışma

sonunda, kültürel güç ve hizmet kalitesi ile müşteri değeri çalışanların iş tatminini etkileyen en önemli unsurlar olarak bulunmuştur. İş ortamından elde edilen tatmin düzeyinin, çalışma yaşam kalitesinin bir parçası olduğu düşünüldüğünde, psikolojik faktörlerdeki iyi oluş halinin çalışma yaşam kalitesini artırdığı düşünülebilir.

Başka bir araştırmada, fiziksel unsurların işgörenlerin çalışma şartlarını etkileme düzeyi üzerinde durulmuştur. Bu araştırmaya göre, marka yöneticilerinin rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü gibi nedenlerle tatmin düzeylerindeki değişim ve performanslarını etkileme dereceleri incelenmiştir (Velolutsou ve Panigyrakis: 2004). Bu çalışmaya göre rol stresi, iş tatmininde tatmin düzeyini anlamlı bir şekilde etkilerken, işi bırakma niyetinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Buna ek olarak bu araştırmada, işgörenlerin iş performansları ile ilgili algılarının düşük olması, işten ayrılma niyetinin artmasına neden olduğu da anlaşılmıştır.

Malezya’da devlete ait yüksek öğrenim kurumlarında akademisyenlerin iş tatmini ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin incelendiği bir araştırmada, iş yaşam dengesi açısından memnuniyet düzeyinin artmasının, işten ayrılma niyetini azalttığı anlaşılmıştır (Khairunneezam: 2011). Bu çalışmada, aile ve iş hayatı arasındaki dengenin, iş ortamının algılanışındaki etkisi üzerinde durulmuş, dengeli bir iş ortamının, çalışmadan duyulan memnuniyeti artırdığı anlaşılmıştır.

Restoran çalışanları üzerine yapılan bir başka çalışmada, çalışanın hizmet yöneliminde etkili olan faktörler araştırılmış, çalışanın işinden tatmin olma düzeyi incelenmiştir. Çalışanların müşteri odaklı çalışma anlayışına sahip olmalarında tatmin düzeyinin etkili olduğu görülmüştür. Örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasında da ilişki tespit edilmiş, örgütünden destek gören işgörenlerin, örgütlerine daha fazla bağlı oldukları anlaşılmıştır. (Kim, Leong ve Lee, 2005).

Tüm bu çalışmalar birlikte düşünüldüğünde, işgörenlerin örgüt tarafından desteklenme, işgörenlerin değerli olduklarının gösterilmesi ve çalışma şartlarında iyileştirme gibi konularda işgörenlerin örgütlerinden beklenti içinde oldukları anlaşılmaktadır. Bu beklentilerin karşılanması halinde işgörenlerin hem hizmet kalitesinin artacağı hem de örgüt içinde yaşanabilecek olumsuz durumların önlenileceği söylenebilir.

Bu araştırmanın genel amacı, otel işletmelerinde çalışanların çalıştıkları işletmelerde, çalışma yaşam kalitesine ilişkin ne tür uygulamalara şahit olduklarının tespit edilmesini sağlamaktır. Bu araştırma ile işgörenlerin, çalışma yaşam kalitesinin hangi unsurlarına önem verdikleri tespit edilmeye çalışılacaktır. Ayrıca bu çalışma ile sayfiye ve şehir otellerinde çalışma yaşam kalitesi açısından bir farklılığın olup olmadığı araştırılacaktır. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmeleri değerlendirildiğinde, bu tür işletmelerde çalışanların işlerine ve işyerlerine olan tutumları diğer iş kollarına göre daha da önemli olmaktadır. Çünkü bu işletmelerde verilen hizmet, karşılıklı ilişki içerisinde müşterilerin en temel psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasını içermektedir (Doğan, 1991: 149).

Turizm işletmeciliğinin temel özelliği, çoğunluğu insanın psikolojik tatmin duygularına yönelik bir dizi hizmetin emek-yoğun bir biçimde üretilmesi ve sunulmasıdır. Bu da otel işletmelerinde işgörenleri daha önemli hale getirmekte işletmenin başarısı ve verimliliği için personel yönetimini ve işgörenlerin işlerinden duydukları tatmini önemli kılmaktadır (Pelit ve Öztürk, 2010). Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar otel yöneticilerine veri kaynağı olabilecek ve bu veriler personel

yönetiminde kullanabilecektir. Literatür taramasında çalışma yaşam kalitesi konusunda çalışmaların varlığı tespit edilmekle birlikte, turizm sektöründe çalışmaların sınırlı kaldığı görülmüştür. Çalışma yaşam kalitesinin otel işletmelerinde uygulanması ve bunun bir nitel çalışma olması açısından Araştırmanın literatüre bir yenilik getireceğine inanılmaktadır.

Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde araştırmanın amacına ulaşmada kullanılan yöntem, örneklem grubu verilerinin nasıl toplanıp, nasıl analiz edildiğine yönelik bilgilere yer verilmiştir. Araştırmada nicel ve nitel araştırma teknikleri birlikte kullanıldığından, nicel desenli ve nitel desenli araştırma süreçlerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın nicel kısmında, Araştırmanın evrenini Ankara merkez ilçelerindeki 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler ile Antalya’da (Merkez, Alanya ve Kemer ilçeleri) bulunan 5 yıldızlı otellerde çalışan tüm işgörenler oluşturmuştur. Ankara bölgesi otellerinin şehir otellerini, Antalya bölgesi otellerinin sayfiye otellerini temsil ettiği varsayılmıştır. Araştırmanın geniş bir alanı kapsamaması ve söz konusu alanın tümüne ulaşmada yaşanabilecek zorluklar dikkate alındığında, örneklem hesaplaması yoluna gidilmiştir. Bu örneklem hesaplaması için öncelikle evrene ait işgören sayısının bulunması yoluna gidilmiş, bunun için uluslararası standartlara uygun olarak oda-başına 1,1 personel sayısı (Çetiner, 1995: 16) ile Hotelguide 2011 internet sitesi verileri dikkate alınarak araştırmanın evren sayısının 46897 olduğu tespit edilmiştir. Krejcie ve Morgan (1970)’de belirtilen formül esas alınarak %10’luk hata payı ile yapılan örneklem hesaplamasına göre, 96 örneklemin araştırma için yeterli olduğu anlaşılmıştır. Çalışma yaşam kalitesine ilişkin ifadelere verdikleri önem ve mevcut işletmelerinden elde ettikleri tatmin düzeyini belirlemeyi sağlayacak anket formu hazırlanmış her iki bölge için 150’şer anket gönderilmiştir. Ankara bölgesinden 114, Antalya bölgesinden, 115 işgörenin katılımı sağlanmıştır. Katılımcıların olabildiğince farklı otel çalışanı olması için çalışılmış, Ankara bölgesinden yedi, Antalya bölgesinden yirmi bir işletme çalışanlarının, araştırmaya katılımı sağlanmıştır. Anketler toplandıktan sonra, güvenilirlik analizi yapılmış, Cronbach alpha değerinin 0,95 gibi oldukça yüksek bir değer taşıdığı anlaşılmıştır.

Araştırmanın nitel kısmında, araştırmacı tarafından çalışma yaşam kalitesi boyutları çerçevesi içinde bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formu yaklaşımı, araştırmacı veya görüşmeciye zaman esnekliği sağlayan aynı zamanda farklı bireylerden daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgi elde etmeyi sağlayan bir yaklaşımdır (Buluç, 2007: 10). Ayrıca, görüşme formu, araştırma problemi ile ilgili tüm boyutların ve soruların kapsanmasını güvence altına almak için geliştirilmiş bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 122). Görüşme tekniğini kendi içinde yapılandırılmış, yarı-yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşmeler olarak sınıflamak mümkündür. Bu görüşme formu, ‘Otellerde çalışma yaşam kalitesi uygulamaları’ başlığı altında tek tema halinde şekillendirilerek 8 adet yarı yapılandırılmış açık uçlu sorudan oluşturulmuştur. Görüşme formunun amaca uygun olarak hazırlanıp hazırlanmadığını ile ilgili uzman görüşü alınmış, uygulama dışında kalan bazı otel işgörenleri’nin görüşme formu ile görüşleri incelenmiştir. Bu inceleme sonunda görüşme formunun amacına uygun şekilde hazırlandığı ve işgörenler tarafından anlaşıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Böylece, işgörenlerin görüşme formuna uygun olarak verdikleri cevaplar ile veriler toplanmıştır.

Veri toplama süreci içerisinde, Ankara da gönüllülük esasına dayalı olarak her biri farklı otelde çalışan biri yönetici olmak üzere 4 işgörenden, görüşme için onay alınmıştır. Bu görüşme formu ile ulaşılmak istenen amaç hakkında çalışanlara bilgi verilmiş, yüz yüze görüşme yapılmış ve görüşme formunun doldurulması sağlanmıştır. Her bir çalışan için görüşme süresi ortalama 30 dakika sürmüştür ve görüşme sırasında işgörenden sorulara verdikleri cevaplar not alınmıştır. Antalya bölgesinde yine gönüllülük esasına dayalı olarak, her biri farklı otel çalışanı olmak üzere işgörendenlere araştırma amacı hakkında bilgi verilmiş, araştırmaya katılıp katılamayacakları telefonla sorulmuştur. Araştırmaya katılabilecek olan işgörendenlerden mail adresleri istenerek görüşme formunun e-posta aracılığıyla araştırmacıya gönderilmesi sağlanmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırmanın nicel kısmında, çalışma yaşam kalitesi ifadelerine işgörendenler tarafından verilen önem ve tatmin derecelerini belirlemek amacıyla, likert ölçeği doğrultusunda, hiç önemli değil, çok önemli ve hiç tatmin edici değil, çok tatmin ediciye işgörendenlerin kendilerine uygun olan seçenekleri işaretlemelerini sağlayacak ifadeler kullanılmıştır. SPSS 19 veri analiz programından yararlanarak eşli gruplar t testi yapılmıştır. Eşli gruplar t testinde, iki örneklem arasındaki farkın anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilir (Büyüköztürk, 2007: 67). Böylece, işgörendenlerin hem sayfiye bölgelerinde hem de şehir otellerinde çalışma yaşam kalitesi boyutlarına verdikleri önem ve mevcut işletmelerinden elde ettikleri tatmin düzeyleri tespit edilmiş, elde edilen sonuçlar nitel araştırma sonuçları ile birlikte değerlendirilmiştir.

Araştırmanın nitel kısmında, verilerin çözümlenmesi için betimsel analiz tekniği kullanılmıştır. Betimsel analizin amacı, ham verilerin okuyucunun anlayabileceği ve isterlerse kullanabileceği bir biçime sokulmasıdır. Betimsel çözümlemede elde edilen veriler, daha önceden belirlenen temalara göre özetlenir ve yorumlanır. Bu çözümlemede, görüşülen ya da gözlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu nedenle, araştırmada nitel araştırma örnekleme yöntemlerinden, doğrulayıcı veya yanlışlayıcı durum örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde amaç, bir araştırmacının bulgularını doğrulayıcı durumlarda hâlihazırda bulunmuş temalara veya sonuçlara zenginlik ve derinlik katan bulguların geçerliliğini artırılması, yanlışlayıcı durumlarda, hâlihazırda bulunmuş sonuçlara alternatif veya zıt açıklamalar getirilmesi ve bulunmuş sonuç ve temaların hangi sınırlar içerisinde geçerli olduğunu belirlenmesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 112). Böylece, görüşme formundan elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle önceden belirlenmiş tema kapsamında hazırlanan sorulara göre özetlenmiş, görüşme formundan elde edilen bilgiler, nicel araştırma sonuçları ile birlikte değerlendirilip yorumlanmıştır.

Bulgular

Bu araştırmada, nicel araştırma sonuçları ile nitel araştırma sonuçlarının birlikte değerlendirilebilmesi için, işgörendenlerin çalışma yaşam kalitesi boyutlarına verdikleri önem ve çalıştıkları mevcut işletmelerde elde ettikleri tatmin düzeylerini gösteren bir tablo'ya yer verilmiştir. Tablo 1'de çalışma yaşam kalitesi ile ilgili ifadeler sekiz boyut altında toplanmış ve her boyuta ait önem ve tatmin düzeyleri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bunun için ilişkili örneklemler t testi sonuçlarından yararlanılmıştır Buna göre, çalışma yaşam kalitesi

boyutları önem ve tatmin düzeyleri arasında tüm boyutlarda anlamlı farklılığa rastlanmıştır. Bu farklılık hem Ankara’da hem de Antalya’da aynı şekilde ($p<0.05$) gerçekleşmiştir. Bu da ister kıyı bölgelerde, ister şehir otellerinde çalışanlar, işgörenlerin çalışma yaşam kalitesinden istedikleri düzeyde yararlanamadıkları sonucunu ortaya çıkarmıştır. Bu sonucun nitel araştırma sonuçları ile örtüşüp örtüşmediğini ortaya koymak adına hazırlanan görüşme formu çerçevesi içinde katılımcıların aşağıdaki sorulara cevap vermesi sağlanmış, alınan cevaplar ile tablo sonuçları birlikte değerlendirilmiştir.

—Otel işletmelerinde güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına ilişkin neler söyleyebilirsiniz?

—Otel işletmelerinde çalışanların becerilerini geliştirmeye ve onların çeşitli fırsatlardan yararlanmasına ilişkin neler söyleyebilirsiniz?

—Otel işletmelerinde çalışanların gelişmelerinin sürekli olmasına yönelik neler söylersiniz?

—Çalıştığınız işletmede sosyal bütünleşmeye yönelik olarak neler söyleyebilirsiniz?

—Çalıştığınız işletmede uymak zorunda olduğunuz kurallar ve sahip olduğunuz haklara yönelik neler söylersiniz?

—Çalıştığınız işletmede çalışma koşullarının özel hayata etkisine yönelik neler söylersiniz?

—Çalıştığınız işletmede sosyal sorumluluk etkinliklerine ilişkin neler söylersiniz?

—Çalıştığınız işletmede adil ve yeterli ücret sistemlerine yönelik neler söylersiniz?

Tablo 1. Çalışma Yaşam Kalitesi Boyutlarının Bölgelere Göre Karşılaştırılması						
Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları Boyutu						
Bölge	Değer	n	a.ort.	s.s.	t	p
Ankara	Önem	114	4,3801	0,56596	9,410	0,000
	Tatmin	114	3,7228	0,68795		
Antalya	Önem	115	4,3188	0,61240	8,868	0,000
	Tatmin	115	3,7228	0,68795		
Becerileri Geliştirme ve Fırsatları Kullanma Boyutu						
Bölge	Değer	n	a.ort.	s.s.	t	p
Ankara	Önem	114	4,3801	0,56596	9,410	0,000
	Tatmin	114	3,7228	0,68795		
Antalya	Önem	115	4,3188	0,61240	8,868	0,000
	Tatmin	115	3,7228	0,68795		
Sürekli Gelişim ve İyileştirme Boyutu						
Bölge	Değer	n	a.ort.	s.s.	t	p
Ankara	Önem	114	4,3801	0,56596	9,410	0,000
	Tatmin	114	3,7228	0,68795		
Antalya	Önem	115	4,3188	0,61240	8,868	0,000
	Tatmin	115	3,7228	0,68795		
Sosyal Bütünleşme Boyutu						
Bölge	Değer	n	a.ort.	s.s.	t	p
Ankara	Önem	114	4,3801	0,56596	9,410	0,000
	Tatmin	114	3,7228	0,68795		
Antalya	Önem	115	4,3188	0,61240	8,868	0,000
	Tatmin	115	3,7228	0,68795		
Organizasyondaki Yasalar Boyutu						
Bölge	Değer	n	a.ort.	s.s.	t	p
Ankara	Önem	114	4,3801	0,56596	9,410	0,000
	Tatmin	114	3,7228	0,68795		
Antalya	Önem	115	4,3188	0,61240	8,868	0,000
	Tatmin	115	3,7228	0,68795		
Toplam Yaşam Alanı Boyutu						
Bölge	Değer	n	a.ort.	s.s.	t	p
Ankara	Önem	114	4,3801	0,56596	9,410	0,000
	Tatmin	114	3,7228	0,68795		
Antalya	Önem	115	4,3188	0,61240	8,868	0,000
	Tatmin	115	3,7228	0,68795		
Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu						
Bölge	Değer	n	a.ort.	s.s.	t	p
Ankara	Önem	114	4,3801	0,56596	9,410	0,000
	Tatmin	114	3,7228	0,68795		
Antalya	Önem	115	4,3188	0,61240	8,868	0,000
	Tatmin	115	3,7228	0,68795		
Yeterli ve Adil Ücretlendirme Boyutu						
Bölge	Değer	n	a.ort.	s.s.	t	p
Ankara	Önem	114	4,3801	0,56596	9,410	0,000
	Tatmin	114	3,7228	0,68795		
Antalya	Önem	115	4,3188	0,61240	8,868	0,000
	Tatmin	115	3,7228	0,68795		

Araştırmada otel çalışanlarına ilk olarak ‘Otel işletmelerinde güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına ilişkin neler söyleyebilirsiniz?’ sorusu yöneltilmiştir.

Bu soruya, Ankara bölgesi çalışanlarının verdikleri cevaplar incelendiğinde, yönetici olmayan çalışanlar sağlıklı ve çalışma koşullarından genel olarak memnun olduklarını ifade etmişlerdir. İşgörenlerden ikisi, özellikle işletmelerinin çalışanların sağlığını önemseydiğini hatta çeşitli hastanelerle özel anlaşmaları olduğunu söylemişlerdir. Kalan iki çalışan ise, işletmelerin güvenlik koşullarına dikkat ettiklerini, özellikle yeni işe giren çalışanlara aşırı iş yüklemesi yapılmadığını, işe alışincaya kadar zor görevleri daha kıdemli ve tecrübeli personelin yerine getirdiğini söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan çalışan ise, bu soruya ilişkin çalıştığı otelin fiziki ve sağlık koşullarının yeterli olduğunu ancak, işin aşırı stresli olması nedeniyle işgörenlerin psikolojik sorunlar yaşayabildiğini ifade etmiştir.

Aynı soruya Antalya bölgesi çalışanların verdiği yanıtlar incelendiğinde, yönetici olmayan çalışanlar, genelde çok uzun süreler çalıştıklarını, sağlıklı ve güvenli çalışma koşulları ile ilgili olarak, kendi işletmelerinde memnun olmadıklarını söylemişlerdir. Hatta bununla ilgili olarak bir işgören, ‘Çalıştığım işletme çok iş; az personel politikası benimsediği için çalışma koşullarının ağır oluşundan psikolojik sorunlar yaşıyorum’ demiştir. Yönetici konumunda olan çalışan ise, daha iyimser bir tablo çizerek, bu soruya ilişkin işletmelerinde kaza ve risk analizleri yapıldığını ve iş güvenliği danışmanlarından yardım aldıklarını ifade etmiştir.

Bu veriler doğrultusunda, Ankara bölgesinde sağlıklı ve güvenli çalışma şartlarının işgönerlerce daha fazla benimsendiği, Antalya bölgesinde de işgönerlerin bu şartlardan çok memnun olmadıkları söylenebilir. Sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarına ilişkin literatürdeki bilgiler incelendiğinde insanların rahat çalışabilecekleri ortama sahip olmaları bu doğrultuda çalışılan yerin fiziki özellikleri; sıcaklık, temizlik ve ışıklandırma gibi faktörlerin işgönerin çalışma verimini etkilemekte, şartların iyi olması halinde işgönerin veriminin arttığı ifade edilmektedir. (Aydın,2009). Bu konuya ilişkin nicel araştırma sonucuna bakıldığında, sağlıklı ve güvenli çalışma koşulları boyutuna ilişkin beklentilerin, hem Ankara’da hem de Antalya’da karşılanamadığı anlaşılmıştır. Ankara’da çalışma yaşam kalitesinin bu boyutuna ilişkin işgönerlerin önem algısını gösteren aritmetik ortalama değeri (4.38) iken, işletmelerinden elde ettikleri tatmin ortalamasının (3.72) olması, Ankara’da beklentilerin karşılanamadığını göstermektedir. Antalya bölgesinde işgönerlerin sağlıklı çalışma koşulları önem algısı ortalaması (4.32) iken, işgönerlerin işletmelerinden elde ettikleri sağlıklı ve güvenli çalışma koşulları tatmin değeri (3.57) olarak gerçekleşmiştir. Buna göre, nitel araştırma sonuçları Antalya bölgesi için nicel araştırma sonuçlarını doğrularken, Ankara için doğrulamamıştır. Bu durum, Ankara bölgesi çalışanlarının bazı psikolojik sıkıntılar çektikleri, bu sıkıntılar dışında genel olarak işletmenin bu boyutuna ilişkin şartlarını benimsemesi ile açıklanabilir.

Araştırmada ikinci olarak otel çalışanlarına ‘Otel işletmelerinde çalışanların becerilerini geliştirmeye ve onların çeşitli fırsatlardan yararlanmasına ilişkin neler söyleyebilirsiniz?’ sorusu yöneltilmiştir.

Bu soruya ilişkin Ankara bölgesi çalışanlarının cevapları incelendiğinde, düz işgönerlerden ikisi çalıştıkları otelde kurs ve kariyer imkânının olduğunu ve ek gelir imkânlarına sahip olduklarını söylemişlerdir. Bu düz işgönerlerden biri ‘Çalıştığım otel beni havuz hijyeni konusunda bir kursa gönderdi.’ demiştir. Diğer iki düz işgöner ise,

otellerinde kurs, seminer ve kariyer imkânları açısından yeterli şartların bulunmadığını söylemişlerdir. Bu bölgedeki yöneticinin görüşü ise, işgörenlere düzenli mesleki eğitim veriliyor şeklinde olmuştur.

Antalya bölgesi çalışanlarının bu soruya ilişkin cevapları incelendiğinde, Düz işgörenlerin tamamı becerilerini geliştirecek yeterli ortama sahip olmadıklarını, sadece yeni işe alınan personele otel ve görevlerin anlatıldığını söylemişlerdir. Bu işgörenlerden birisi, ‘Çalışma şartlarının ağırlığından esprili bir üslupla, ‘18 saat çalışmayı öğreniyoruz.’ demiştir. Yine işgörenlerden birisi, kariyer imkânı ile ilgili olarak, ‘Otelde üstlere kişisel tanışıklıkla ne kadar yakın olursan o kadar yükselme şansına sahip olursun’ diyerek kariyer imkânlarının liyakat yerine ahbablık ilişkisine dayandığını belirtmiştir. Son olarak Antalya bölgesinde yönetici olarak çalışan işgören, işletmelerinde oryantasyon eğitimi ve iş başı eğitimi yapıldığını ve kariyer imkanlarının mevcut olduğunu söylemiştir.

Yukarıdaki veriler incelendiğinde, becerileri geliştirme ve fırsatlardan yararlanma anlamında her iki bölgedeki düz işgörenlerin fazla memnun olmadıkları anlaşılmıştır. Özellikle Antalya bölgesindeki düz işgörenler daha karamsar bir tablo çizmiştir. Yönetici konumunda olan işgörenler işletmelerinde her türlü eğitim ve kariyer fırsatından işgörenlerin yararlandığını belirtmişlerdir. Literatür bilgilerine bakıldığında, bir iş çalışana, becerilerini ve bilgilerini geliştirmek üzere ne kadar yarar sağlıyorsa, işgörenler açısından önemli olduğu ifade edilmektedir (Aydın, 2009). Örgütsel psikolojide duygusal zekânın önemi vurgulanmaktadır. Çalışanların duygusal emekle birlikte müşteriye hizmet etme anlayışına sahip olduğu, yeteneklerinde ve becerilerindeki artışın hizmet performanslarını artırdığı ifade edilmektedir (Prentice ve King, 2011). Nicel araştırma sonuçlarına bakıldığında, Ankara için becerileri geliştirme fırsatları kullanma boyutu önem ortalamasının (4.38) olduğu, tatmin ortalamasının (3.41) olduğu anlaşılmıştır. Antalya’da ise, önem ortalamasının (4.32) tatmin ortalamasının (3.33) olduğu tespit edilmiştir. Böylece hem Ankara hem de Antalya bölgesinde bu boyutla ilgili işgörenlerin beklentilerinin karşılanmadığı anlaşılmıştır. Bu durum nitel araştırmada, Ankara ve Antalya bölgelerinin her ikisi için de doğrulandığını göstermektedir.

Araştırmada otel çalışanlarına üçüncü olarak, ‘Otel işletmelerinde çalışanların gelişimlerinin sürekli olmasına yönelik neler söylersiniz?’ sorusu yöneltilmiştir.

Bu soruya ilişkin Ankara bölgesi çalışanların cevapları incelendiğinde, düz işgörenlerden üçü, belli dönemlerde hizmet içi eğitimi aldıklarını söylemişlerdir. Diğer düz işgören sadece işe girerken eğitim verildiğini söylemiştir. Düz işgörenlerin tamamı işletmelerinde inisiyatif kullanma şansına sahip olmadıklarını, her türlü kararın üst makamlar tarafından alındığını ifade etmişlerdir. Bu durumun kendi kişisel gelişimlerini olumsuz yönde etkilediğini söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgörende düz işgörenleri doğrular şekilde kararların ast-üst ilişkisi şeklinde alındığını söylemiştir.

Aynı soruya Antalya bölgesi çalışanlarının verdiği yanıtlar incelendiğinde, düz işgörenlerden ikisi, çalıştıkları işletmenin inisiyatif kullanma fırsatı verdiğini ancak düz işgörenlerin bu hakkı kullanmayı istemediklerini söylemiştir. Diğer iki düz işgören ise işletmelerinde düz işgörenlere inisiyatif kullanma hakkı verilmediğini söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgören ise, iş zenginleştirme ve eğitim planları çerçevesi içinde işgörenlerin gelişiminin devamlılığı adına çalışmalar yaptıklarını ifade etmiştir.

Literatür bilgilerine bakıldığında, çalışanların yaşamının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmesi nedeniyle işgörenlerin bireysel gelişimlerinin sürekliliğinin sağlanması, monoton bir iş yapısı yerine dinamik bir yapıda çalışma imkânı sağlanması işgörenlerin daha verimli olmasına ve işletme içinde sorunların daha kolay çözülmesine katkı sağladığı ifade edilmektedir (Yüksel, 2004). Bir başka çalışmada, çalışanların yaratıcı davranışların özendirilmesinin önünün açılması gerektiği, gerektiğinde işgörenlerin hata yapabilme şansı verilmesinin çalışanlarının gelişimi açısından yararlı olduğu vurgulanmaktadır (Koçel, 2003). Nicel araştırma sonuçlarına bakıldığında, çalışma yaşam kalitesinin sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları boyutunda Ankara bölgesi çalışanlarının önem algı ortalaması (4.37) iken, tatmin ortalamasının (3.53) olduğu anlaşılmıştır. Antalya bölgesinde ise önem ortalamasının (4.12), tatmin ortalamasının (3.29) olduğu anlaşılmıştır. Böylece işgörenlerin çalışma yaşam kalitesinin bu boyutuna ilişkin beklentileri karşılanamadığı anlaşılmıştır. Bu nedenle, nitel araştırma sonuçları, nicel araştırma sonuçlarını her iki bölge içinde doğrulamamıştır. Ancak, Antalya bölgesinde kısmen yanlışlayıcılık da söz konusudur. Bunun nedeni, sahil bölgelerinde hizmet süreci daha hızlı ve dinamik olmaktadır. Bu da işgörenlerin ister istemez insiyatif almasına yol açmaktadır.

Araştırmada otel çalışanlarına dördüncü olarak ‘Çalıştığınız işletmede sosyal bütünleşmeye yönelik olarak neler söyleyebilirsiniz?’ sorusu yöneltilmiştir.

Bu soruya ilişkin Ankara bölgesinde, düz işgörenlerden ikisi, çalıştığı otelde işyerinde arkadaşlık ortamının çok iyi olduğunu ve bu durumun işgörenlerin işine bağlılığını artırdığını söylemişlerdir. Diğer iki düz işgören ise, çalıştıkları işyerinde arkadaşlık ortamının gelişmesi için özel gün ve gecelerin bir fırsat olarak değerlendirildiği ve bunların işgörenleri ziyadesiyle memnun ettiğini söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgören, otellerinde sosyalleşmeye yönelik komitenin olduğunu, bu komitenin işgörenlerin kaynaşması için çeşitli aktivitelerin belirlenmesi ve yürütülmesinden sorumlu olduğunu söylemiştir.

Aynı soruya Antalya bölgesindeki çalışanların verdiği cevaplar incelendiğinde, düz işgörenlerden ikisi, çeşitli faaliyetler olsa bile çok fazla çalışmaktan bu faaliyetlere katılma şanslarının olmadığını, işten arta kalan zamanlarını ailelerine ayırdıklarını söylemişlerdir. İşgörenlerden biri, çalıştığı otelde arkadaşlık ortamının zayıf olduğunu, böyle organizasyonlara işgörenlerin çoğunun katılmak istemediğini söylemiştir. Düz işgörenlerden birisi, ‘Belki de çalıştığım otelde en iyi durum bu’ diye görüşünü açıklamıştır. Yönetici konumunda olan işgörenin görüşlerine bakıldığında, sosyal bütünleşmeyi sağlamak için personel piknikleri, personel geceleri ve çeşitli spor aktiviteleri düzenleyerek otel çalışanları arasında etkileşim sağlamaya çalıştıklarını söylemiştir.

Genel olarak bir değerlendirme yapılacak olursa, Ankara bölgesinde sosyal bütünleşme, işgörenler açısından daha tatmin edicidir. Yönetici konumunda olan işgörenlerin görüşlerinde bir paralellik söz konusudur. Ancak, Antalya bölgesinde çeşitli organizasyonlar yapılmasına rağmen işgörenlerin bu tür aktivitelere katılmayı genel olarak tercih etmedikleri anlaşılmıştır. Literatür bilgileri incelendiğinde, işgörenlerin ileriye dönük umutlarını gerçekleştirecek bir iş yerinde çalışması sahip olduğu değerlerle iş gurubunun değerlerinin uyuşması ve beraberce ortak bir amaç doğrultusunda hareket etmenin önemi vurgulanmaktadır (Eren, 1993: 107). Nicel araştırma sonuçlarına göre Ankara bölgesi çalışanları için sosyal bütünleşme önem algı

ortalaması (4.42) iken, tatmin algı ortalaması (3.72) olarak gerçekleşmiştir. Antalya’da ise, önem algı ortalaması (4.29) iken, tatmin algı ortalaması (3.61) olarak gerçekleşmiştir. Böylece işgörenlerin sosyal bütünleşme boyutu beklentilerinin karşılanmadığı anlaşılmıştır. Nitel araştırma sonuçları ise, nicel araştırma sonuçlarını doğrulamadığını göstermiş, ancak diğer boyut tatmin algılamalarına bakıldığında işgörenlerin bu boyutla ilgili tatmin düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmıştır. Nitel araştırma sonuçlarını genel olarak değerlendirdiğimizde, hem Ankara hem de Antalya bölgesi için işgörenlerin sosyal bütünleşme etkinliklerinden memnun oldukları söylenebilir. Ancak Antalya bölgesinde bu tür etkinliklerden işgörenlerin yararlanma şansının daha sınırlı olduğu da söylenebilir.

Araştırmada otel çalışanlarına beşinci olarak ‘Çalıştığınız işletmede uymak zorunda olduğunuz kurallar ve sahip olduğunuz haklara yönelik neler söylersiniz?’ sorusu yöneltmiştir.

Bu soruya ilişkin Ankara bölgesi çalışanlarının verdiği cevaplar incelendiğinde, düz işgörenlerin tamamı işletmelerinde işgören disiplinini sağlamaya yönelik kuralların olduğunu ve bunlara uyulması gerektiğine inandıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca yine işgörenlerin tamamı sosyal haklarını ve izin haklarını tamamıyla kullanma şansına sahip olduklarını söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgörende diğer düz işgörenler gibi tüm hakların işgörenlerce kullanılabilmesini, haftalık izin, yıllık izin ve bayram izni gibi izin haklarının işgörenlerce kullanılabilmesini söylemiştir.

Aynı soruya Antalya bölgesi çalışanlarının verdiği cevaplar incelendiğinde, Antalya bölgesinde çalışan düz işgörenlerin hepsi genel olarak sosyal ve izin haklarının kullanılması hususunda işletmelerinden memnun olmadıklarını söylemişlerdir. İşgörenlerden biri, işletmelerinde işgörene fazla mesai yaptırılıp ücretlerinin ödenmediğini ifade etmiştir. Yine işgörenlerden bir tanesi ‘Çalıştığım yerde kesinlikle eşitlik yok biz haklardan tam anlamıyla yararlanamıyorken, yöneticiler bu haklardan daha fazla yararlanmaktadırlar’ şeklinde görüşünü açıklamıştır. Yönetici konumunda olan işgörenin değerlendirmelerine bakıldığında, fazla mesai olmasına rağmen işgörene genelde fazla mesai yaptırılmadığı 8 saatlik çalışma süresinin olduğunu, işgörene 12 aylık iş imkânının sağlandığını, sezonluk iş yerine devamlı bir işe sahip olduklarını, izin ve diğer haklardan işgörenlerin tam olarak yararlandığını söylemiştir.

Literatür bilgilerine bakıldığında, işgörenlerin örgütte alınan kararlardan etkilendiği, işgörenlerin hak ve görevlerin tam olarak bilmeye ihtiyaçlarının olduğu vurgulanmaktadır. İşgörenin kendi fikrini söyleyebilme, özel hayatına saygı beklentisi içinde olduğu ifade edilmektedir (Erdem, 2008: 39). Nicel araştırma sonuçlarına bakıldığında, Ankara bölgesi için çalışma yaşam kalitesinin organizasyondaki yasalar boyutu önem algı ortalaması (4.42) iken, tatmin algı ortalaması (3.60) olmuştur. Antalya’da ise, önem algısı (4.31) iken, tatmin algısı (3.34) olarak gerçekleşmiştir. Böylece, işgörenlerin bu boyuta ilişkin beklentilerinin karşılanmadığı görülmektedir. Ancak nitel araştırma sonuçları Ankara bölgesi için bunu doğrulamamıştır. Antalya bölgesi için nitel araştırma sonuçları ile nicel araştırma sonuçlarının örtüştüğü görülmektedir. Genel olarak bir değerlendirme yapıldığında, Antalya bölgesinde düz işgörenlerin sosyal ve izin haklarından tam anlamıyla yararlanamadıkları anlaşılmıştır. Ancak yönetici konumunda olan işgören ise hakların tam olarak verildiğini söylemiştir. Bunun nedeni her bir işletmenin kendine özgü hizmet anlayışı ve sorumluluğu ile açıklanabilir. Ankara bölgesinde sosyal hak ve izinlerden hem yönetici konumunda olan

işgören hem de düz işgörenlerin tam olarak haklardan yararlandıklarını söylemeleri Ankara bölgesinde işgörenlerin çalışma şartlarına bakış açısından daha olumlu olduğuna yönelik algıyı pekiştirmektedir.

Araştırmada otel çalışanlarına altıncı olarak ‘Çalıştığınız işletmede çalışma koşullarının özel hayata etkisine yönelik neler söylersiniz?’ sorusu yöneltmiştir.

Bu soruya Ankara bölgesi çalışanlarının verdikleri yanıtlar incelendiğinde, iki düz işgören, çalışma saatlerinin ailesine ve özel hayatına zaman ayırmasına engel olmadığını söylemişlerdir. Diğer iki çalışan ise, çalıştıkları işletmelerde iş temposunun yoğun olması nedeniyle fazla mesaiye kalma durumunun olduğunu, aile ve özel hayatlarına çok zaman ayıramadıklarını söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgören ise, ‘Bizim otelde işgörenler aile ve özel hayatlarına zaman ayırmaya uygun bir sistemde çalışmaktalar’ diye görüşünü açıklamıştır.

Aynı soruya Antalya bölgesi çalışanlarının verdikleri yanıtlar incelendiğinde, düz işgörenlerden ikisi, tatil ve izin haklarının yetersizliğinden, yoğun çalışma temposundan, aile ve özel hayatlarına yeterince zaman ayıramadıklarından şikâyetçi olmuşlardır. Düz işgörenlerden birisi, vardiya düzeninde çalıştığından arta kalan zamanda ailesine zaman ayırabildiğini, ancak bunun kendisine yetmediğini ifade etmiştir. Düz işgörenlerden biri, bu konuya ilişkin en karamsar tabloyu çizmiştir. Çalıştığı işletmede uzun çalışma süreleri nedeniyle ailesine ve kendisine hiç vakit ayıramadan ömrünün geçip gittiğini ve bunun kendisinde psikolojik bir sarsıntı meydana getirdiğini söylemiştir. Yönetici konumunda olan işgören, ‘İşletmemizde çalışan işgörenler mecburi çalışma saatleri dışında istedikleri gibi ailelerine ve kendilerine zaman ayırabilmektedirler.’ şeklinde görüşünü açıklamıştır.

Literatür bilgilerine bakıldığında, Erdem (2008) iş yaşamının toplumsal çevreden soyutlanamayan, birbirini etkileyen iki süreç olduğunu ifade etmiştir. Bu nedenle birey, kişisel ve mesleki yaşamı arasında bir denge kurmak zorundadır (Özaslan, 2010: 25). Nicel araştırma sonuçlarına bakıldığında, çalışma yaşam kalitesi toplam yaşam alanı önem algı ortalaması Ankara bölgesi için (4.49) iken, tatmin ortalaması (3.72) olarak gerçekleşmiştir. Antalya’da ise, önem ortalaması (4.38) iken tatmin ortalaması (3.50) seviyesinde kalmıştır. Böylece, otel çalışanlarının çalışma yaşam kalitesinin toplam yaşam alanı boyutuna ilişkin beklentilerinin karşılanmadığı anlaşılmıştır. Nitel araştırma sonuçları, nicel araştırma sonuçlarını kısmen doğrularken, Antalya bölgesi için tamamen doğrulamaktadır.

Genel olarak bir değerlendirme yapıldığında yine Antalya bölgesinde çalışma saatlerinin uzunluğu ve çalışma sistemlerindeki yoğunluk, işgörenlerin ailelerine ve kendilerine vakit ayırmasına engel olduğu söylenebilir. Yine şartların düz işgörenler açısından yeterince tatmin edici olmadığı, yukarıdaki verilerden anlaşılmaktadır. Ankara bölgesindeki işgörenlerin kendilerine ve ailelerine zaman ayırma konusunda fazla şikâyetçi olmadıkları söylenebilir.

Araştırmada otel çalışanlarına yedinci olarak ‘Çalıştığınız işletmede sosyal sorumluluk etkinliklerine ilişkin neler söylersiniz?’ sorusu yöneltmiştir.

Ankara bölgesinde çalışanların yedinci soruya verdikleri yanıtlar incelendiğinde düz işgörenlerden biri, bu soruya ilişkin kendi işletmelerinde, çeşitli sosyal sorumluluk projelerine destek vermek amacıyla, işletmelerinde bulunan mekân ve malzemelerin ücretsiz kullanıldığını söylemiştir. Düz işgörenlerden üçü ise, işletmelerinin çevreye

duyarlı, kanunlara saygılı bir hizmet işletmesi olması nedeniyle sosyal sorumluluk projelerine katılmaktan geri kalmadıklarını açıklamışlardır. Ankara bölgesinde yönetici olarak çalışan işgören, işletmelerinde çalışanlara rahat huzurlu bir çalışma ortamı sunulduğunu ve bunun en önemli sosyal sorumluluk etkinliklerinden biri olduğunu söylemiştir.

Antalya bölgesi çalışanlarının yedinci soruya verdikleri yanıtlar incelendiğinde, düz işgörenlerden üçü, işletmelerinin sosyal sorumluluk projelerine katıldığını daha çok yerel düzeyde bu etkinliklerde yer aldıklarını beyan etmişlerdir. Bu üç işgörenden biri 'Bizim işletmede bir engelli vatandaş için kapak toplanıp tekerlekli iskemle alındı' şeklinde sosyal sorumluluk projesini örneklendirmiştir. Sosyal sorumluluk projelerine işletmelerinin katılım gösterdiğini söyleyen bir düz işgören de çalıştığı işletmede her yıl çevre koruma, atık toplama ve yangın eğitimleri verildiğini söylemiştir. İşletmeleriyle ilgili olarak sosyal sorumluluk boyutunda olumsuz yargıya sahip olan sadece bir işgören vardır. Bu işgören, 'İşletmemizde bu kadar ağır şartlarda çalışan işgörenler varken, bu işletmenin sosyal sorumluluk anlayışı vardır denilebilir mi?' şeklinde açıklama yapmıştır. Yönetici konumunda olan işgörende çalıştığı işletmede çevreye duyarlı bir hizmet anlayışının hâkim olduğunu ve işletmesinin sosyal sorumluluk projelerine destek verdiğini söylemiştir.

Literatürde işgörenlerin temel hak ve özgürlüklerine saygı gösterme, doğal çevreyi koruma, toplumun refah seviyesini artıracak eğitim-sağlık ve sanat etkinliklerini destekleme gibi hususlar bu boyut çerçevesi içinde değerlendirilmektedir (Erdem, 2008). Nicel araştırma sonuçlarına bakıldığında, çalışma yaşam kalitesinin sosyal boyutuna ilişkin Ankara'daki önem algı ortalamasının (4.38), tatmin ortalamasının (3.68) olduğu görülmektedir. Antalya'da, önem algı ortalamasının (4.30), tatmin algı ortalamasının (3.40) olduğuna göre, işgörenlerin bu boyut çerçevesi içinde beklentilerinin karşılanamadığı anlaşılmıştır. Böylece nitel araştırma sonuçları, nicel araştırma sonuçlarını kısmen doğrulamaktadır.

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa, her iki bölgede de sosyal hassasiyetleri gözetilen bir anlayışın olduğu söylenebilir. Burada öne çıkan konulardan birisi de, sosyal sorumluluk denilince mevcut işletme bünyesindeki aksaklıkların giderilmesinin sosyal sorumluluğun bir gereği olduğu düşüncesidir.

Araştırmada otel çalışanlarına sekizinci olarak 'Çalıştığınız işletmede adil ve yeterli ücret sistemlerine yönelik neler söylersiniz?' şeklinde bir soru yöneltilmiştir.

Ankara bölgesinde çalışanlarının bu soruya verdikleri yanıtlar incelendiğinde, düz işgörenlerden ikisi, çalıştıkları işletmedeki yeterli ve adil ücret sisteminden memnun olduklarını, işletmelerinde ek kazanç ve fazla mesai ücretlerini aldıklarını ve bunun adil sayılabilecek bir şekilde dağıtıldığını söylemiştir. Düz işgörenlerden diğer ikisi ise, ek kazanç ve fazla mesai ücreti gibi imkânlarla sahip olmakla birlikte bu ücretlerin tam olarak kendilerine yetmediğinden şikâyetçi olmuşlardır. Yönetici konumdaki işgörenin görüşlerine bakıldığında, genel olarak işletmelerinde çalışan işgörenlerin adil ve yeterli bir düzeyde ücret sistemlerinden yararlandıklarını söylemiştir.

Antalya bölgesi çalışanlarının bu soruya verdikleri yanıtlar incelendiğinde, düz işgörenlerden ikisi, çalıştığı işletmedeki ek kazançtan ve fazla mesai ücretlerinden memnun olduklarını, ancak aylık maaş tutarından memnun olmadıkları söylemişlerdir. Düz işgörenlerden diğer ikisi ise, ek kazanç imkânının olduğunu, ancak işletmelerinde

bu ek kazançların adil olarak dağıtılmadığını söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgörenin görüşleri incelendiğinde, işletmelerinde belirli ücret göstergeleri üzerinden bir ücretleme yapıldığı, çalışanların işteki konumu ve farklı bazı özelliklerine göre elde ettiği gelirlerde değişikliklerin olduğu ifade edilmiştir.

Literatürde, çalışma hayatında adil ve yeterli ücret konusu çalışma yaşam kalitesini etkileyen belki de en önemli boyut olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle dengeli ve eşit ücret yapısının işletmede olması, işletmeler için bir zorunluluktur (Ataay, 1988). Nicel araştırma sonuçlarına bakıldığında, dengeli ve adil ücret konusuna otel çalışanların verdiği önemin ortalaması Ankara’da (4.60) iken, tatmin algısı (3.54) olarak gerçekleşmiştir. Antalya’da ise, önem algı ortalaması (4.53) iken, tatmin algı ortalaması (3.31) olarak gerçekleşmiştir. Böylece bu boyuta ilişkin işgören beklentilerinin, karşılamadığı anlaşılmıştır. Nitel araştırma sonuçlarının, nicel araştırma sonuçlarını önemli bir oranda doğruladığı anlaşılmıştır.

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa, Antalya bölgesinde işgörenlerin ücret politikasından yeterince memnun olmadıkları anlaşılmıştır. Ankara bölgesi çalışanlarının ise, işletmelerinin ücret politikasından Antalya bölgesindekilere göre nispeten daha fazla memnun oldukları söylenebilir. Antalya bölgesinde memnuniyetin az olmasında, çok uzun süreler çalışmalarına rağmen kazandıkları gelirin, hak ettiklerinden düşük olduğuna inanmaları etkili olmuş olabilir.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada genel amaç, otel çalışanlarının çalıştıkları işletmelerde çalışma yaşam kalitesi koşullarına ilişkin görüşlerini öğrenmektir. Araştırmanın alt amaçları ise, şehir otelleri ile sayfiye otelleri çalışanları arasında ne tür ortak noktaların ve farklılıkların olduğunu tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda tek tema (Çalışma Yaşam Kalitesi) halinde düzenlenmiş nitel araştırma desenine ait sonuçlara göre, şehir otellerinde sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarına ilişkin görüşlerin, genelde olumlu olduğunu söylemek mümkündür. Ancak sayfiye bölgelerindeki otellerde, bu durum ile ilgili algının daha olumsuz olduğu söylenebilir. Ayrıca, şehir otellerinde de çeşitli sıkıntılar çekilebildiği, işgörenler üzerinde psikolojik baskı ortamının olduğu anlaşılmıştır.

İşgörenlerin becerilerini geliştirebileceği ve fırsatlardan yararlanabileceği ortam bulması konusunda hem şehir otellerinden, hem de sayfiye otellerinden memnun olmadıkları anlaşılmıştır. Çalışanların gelişimlerinin sürekli olmasına yönelik işgören değerlendirmelerinde, şehir otellerinde işgörenlerin kendilerini geliştirmesi ve inisiyatif almasına fazla olanak olmadığı, sayfiye bölgelerinde daha dinamik bir hizmet sürecinin varlığı nedeniyle işgörenlerin ister istemez inisiyatif aldıkları tespit edilmiştir.

Araştırmada, işgörelere çalıştıkları işletmelerde sosyal bütünleşmeye dönük ne tür uygulamaların olduğu sorulmuş, bu soruya verilen cevaplarda, hem sayfiye hem şehir otellerinde çalışma yaşam kalitesinin bu unsur ile ilgili olarak, işgörenlerin memnun oldukları görülmüştür. Araştırmada çalışanların sahip olduğu haklar ve sorumluluklara ilişkin değerlendirmelerinde, şehir otellerinde sorumluluk ve kuralların belli bir düzen içinde işgörelere uygulandığı ancak, sayfiye bölgelerinde sorumluluk ve haklara ilişkin düzenli bir ortamın olmadığı tespit edilmiştir.

Çalışanların toplam yaşamına, çalışma yaşam kalitesinin etkisine ilişkin işgören görüşlerine bakıldığında, şehir otellerinde durumun daha iyi olduğu söylenebilir. Ancak,

sayfiye bölgelerinde çalışma saatlerinin uzunluğu, vardiya ve fazla mesai uygulamalarının yoğunluğu nedeniyle, işgörenler kendilerine ve ailelerine fazla zaman ayıramadıklarından şikâyetçi olmuşlardır. İş yaşam dengesi son zamanlarda sürekli araştırılan, önemli bir konu haline gelmiştir. Bu konu, çalışma yaşam kalitesinin en önemli unsurlarından birisidir. Kişinin kariyeri ile ailesine ayırabildiği zaman arasında denge kurmasının, işgöreninin hayatını daha kaliteli sürdürmesinde çok önemli bir faktör olduğu düşünülmektedir.

İşgörenlerin iyi bir ücretli iş ile ailesine, topluluk faaliyetlerine, gönüllü çalışma imkânlarına, kişisel gelişim ve eğlence faaliyetlerine vakit ayırabildiği müddetçe genel yaşamdan ve çalışma yaşamından keyif alacağı ifade edilmektedir (Khairunneezam, 2011: 240). İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerde, sosyal sorumluluk uygulamalarına bakış açısına yönelik değerlendirmelerinde, genel olarak hem şehir otellerinde, hem de sayfiye otellerinde toplum hassasiyetlerine saygılı çevreye duyarlı bir anlayışın hâkim olduğu anlaşılmıştır. Ancak, işgörenlerin işletmelerinden kendilerine yönelik iyileştirmeler bekledikleri ve bunun da sosyal sorumluluğun bir gereği olduğunu düşündüklerini tespit edilmiştir. Adil ücret politikasına yönelik işgören görüşlerine bakıldığında, işgörenlerin şehir otellerinde aldıkları ücretlerden memnun olmasalar da sayfiye otellerinde çalışanlara göre ücret politikasına daha olumlu baktıkları söylenebilir. Sayfiye bölgelerinde de işgörenlerin çok çalışmalarına rağmen yeterli ücret almadıkları ve bu ücret politikasının adil olmadığı yönünde görüşlere sahip oldukları anlaşılmıştır.

Araştırmanın sonuçları itibariyle sektör yöneticilerine ve bu konu üzerine çalışmalar yapacak araştırmacılara şunlar önerilebilir: İşgörenlerin kendilerini geliştirebilmeleri, iş ve özel yaşamlarında kullanabilecekleri bilgi birikimine sahip olmaları konusunda işgörenler desteklenmelidir. İşgörenlerin kendilerini daha değerli hissedecekleri ortamlar hazırlanmalı, işgörelere çalışma alanlarında gerektiği kadar özgürlük verilmelidir. Otel işletmelerinde çalışma ortamlarının düzenlenmesi sadece müşteri beklentilerine yönelik olmamalı, aynı zamanda işgörenlerin beklentilerine uygun çalışma ortamları da hazırlanmalıdır. Araştırmacılar, çalışma yaşam kalitesi boyutlarından sadece birinin üzerine odaklanıp, daha geniş bir bakış açısıyla bu boyutlardan her birinin işletmeler ve işgörenler üzerindeki etkilerini araştırılabilirler. Çalışma yaşam kalitesi boyutlarının işgörenlerde örgüte olan bağlılıkta, performans artışında ve örgüte olan uyumda meydana getirdiği olumlu değişimler incelenebilir. Sonuç olarak, çalışma yaşam kalitesinin otel çalışanları için önemli bir motivasyon nedeni olduğu söylenebilir. İşletmelerin çalışma yaşam kalitesi unsurlarını işgörenler lehine geliştirerek işgörenlerden daha fazla verim alması mümkün olabilecektir.

Kaynakça

- Ataay, İ. D., (1988). İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler, Mess Yayını, Ankara.
- Aydın, İ., (2009). ‘Sağlık Yönetimi Alanında Lisans Eğitimi Almış Sağlık Çalışanlarının Çalışma Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi’, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara.
- Aydın, Ş., (2004). ‘Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri’ Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 4, 1–9.
- Baker, A. D., and Cromton, L. C., (2000). ‘Quality, Satisfaction and Behavioral Intention’, Annals of Tourism Research, Vol. 27, No. 3, 785- 804
- Beach, D. S., (1980). Personnel The Management of People at Work (4th Edition). New York: Macmillan Publishing.
- Birdir, K., ve Tepeci, M., (2003). ‘Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, Sayı: 2, 93–106.
- Bozkurt, H., (2010). ‘Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Kapsamında İşgören Devrinin ve İşgören Devir Maliyetlerinin Hesaplanması: Antalya Yöresinde Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma’, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya.
- Buluç, B., (2007). ‘İlk ve Ortaöğretim Kurumlarında Okul Yöneticilerinin Bilgilendirme İşlemini Gerçekleştirme Düzeyleri’, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Kış, 5 (1), 1–23
- Büyüköztürk, Ş. (2007). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı 7. Baskı, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Cengiz, S., (2008). ‘Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Bağlılığının İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi’, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi’, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Ana Bilim Dalı, Aydın.
- Çakır, B., (2006). ‘İşyerinde Yıldırma Eylemlerinin (Mobbing) İşten Ayrılmalara Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi’, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Çavuş, Ş., ve Gürdoğan, A., (2008). ‘Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Araştırma’, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı:1, 18–34
- Çetiner, E., (1995). Konaklama İşletmelerinde Yönetim Muhasebesi, Detay Yayıncılık. Ankara.
- Çetiner, E., (2002). Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları, Gazi Kitap Evi, Ankara.
- Doğan, H. Z., (1991). Turizm İşletmelerinde İş Doyumunu Etkileyen Etmenler, 3. Ergonomi Kongresi Bildirileri Kitapçığı, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Ankara.
- Erdem, M., (2008). ‘Öğretmenlere Göre Kamu ve Özel Liselerde İş Yaşamı Kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi’, Basılmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Politikası Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Eren, E., (1993). Yönetim Psikolojisi (4. Baskı), Beta Yayıncılık, İstanbul.

- Fındıkçı, İ., (1999). İnsan Kaynakları Yönetimi, Alfa Yayıncılık, İstanbul.
<http://www.hotelguide.com.tr/> adresinden 02-02-2012 tarihinde erişilmiştir.
- Keith, G., (1998). Çalışma Sosyolojisi, (Çeviren Veysel Bozkurt), Alfa Yayınları. Bursa.
- Kim, G.W., Leong, K. J., and Lee, K. Y., (2005). 'Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in a Casual Dining Chain Restaurant', International Journal Of Hospitality Management, Volume 24, Issue 2, 171-193
- Khairunneezam, M. N., (2011). 'Work-Life Balance and Intention to Leave among Academics in Malaysian Public Higher Education Institutions', International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No: 11, 240-248.
- Koçel, T., (2003). İşletme Yöneticiliği, Beta Basın Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Kozak, N., (2008). Otel İşletmeciliği, Detay Yayıncılık. Ankara.
- Krejcie, V. R and Morgen, W. D. (1970). 'Determining Sample Size For Research Activities Educational and Psychological Measurement', 30, 607-610.
- Küçükusta, D., (2007). 'Konaklama İşletmelerinde İş Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi', Basılmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç., (2001) Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın, No: 149, Eskişehir.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y., (2006). 'Kalite Yönetimi Çerçevesince Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma', Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt.13, Sayı: 1, 39-51.
- Özaslan, G., (2010). 'Araştırma Görevlilerinin Çalışma Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi', Basılmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Konya.
- Özmutaf, N., (2007). 'Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma', C.Ü.İk.İd.Bil.Fakültesi Dergisi, Cilt, 8, Sayı: 2, 41-60.
- Pelit, E. , Keleş, Y. ve Çakır, M., (2009). 'Otel İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma', Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt16, Sayı:2, 19-30.
- Pelit, E., ve Öztürk, Y., (2010). 'Otel işletmelerinde İşgörenlerin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel işletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma' İşletme Araştırmalar Dergisi, Sayı, 2 (1), 43-72.
- Prentice, C. and King, B. (2011). 'The Influence of Emotional Intelligence on the Service Performance of Casino Frontline Employees', Tourism and Hospitality Research, vol. 11, (1), 49-66.
- Rızaoğlu, B., ve Ayyıldız, T. (2008). 'Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini: Didim Örneği', Anotolia Turizm Araştırmalar Dergisi, Cilt 19, Sayı: 1, 7-20.
- Schulze, N., (1998) 'Yaşam Kalitesini Yükselten Temel Unsur Olarak İşin İnsancillaştırılması', 6.Ergonomi Kongresi, M. P. M. Yayınları No: 622, Ankara, 519-532.

- Tavmergen, İ. P., (2000). ‘İşgücü Ağırlıklı, Turizm Sektöründe ve Genel Olarak Çalışma Hayatının Kalitesinin İyileştirilmesi’, Standart Ekonomik Ve Teknik Dergi, Türk Standartları Enstitüsü, Sayı: 459, Ankara.
- Uçkun, G. C. , Emir, O. ve Pelit, E., (2004). ‘Otel İşgörenlerinin İş Doyumunun Önemi ve Akçakoca’da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: (1), 39–59.
- Üstündağ, N. (1999). ‘Akıllı Binaların Tesis Yönetimi ve İş yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkileri’, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Velolutsou, A. C. and Panigyrakis, G. G., (2004). ‘Consumer Brand Managers' Job Stress, Job Satisfaction, Perceived Performance and Intention to Leave’, *Journal of Marketing Management*, Vol. 20, 105-131
- Walton, R. E., (1975). *Criteria For Quality of Work Life*, Newyork: Free Pres.
- Yeşiltaş, M., Temizkan, R., ve Temizkan, P., (2010). ‘Türkiye’deki Konaklama İşletmelerinin İş Başvuru Formlarında Ayrımcılık’, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 2, 180–197.
- Yıldırım, A., ve Şimşek. H., (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, 6. Baskı. Seçkin Yayınları, Ankara.
- Yüksel, D., (2004). ‘Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi’, *Doğus Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 47-58.

Impacts of the Quality of Working Life on the Hotel Employees

Mehmet TUNCER

Gazi University
Institute of Education Sciences,
Ankara - Turkey
metuncer2002@gmail.com

Mehmet YEŞİLTAŞ

Gazi University
Faculty of Tourism,
Ankara - Turkey
ymehmet@gazi.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

People spend a significant part of their lives at work. Their satisfaction from work mostly affects their lives. Complex functioning of hotel management structures, intense pace of work, as it shows itself in every moment of the system of human relationships with being dynamic and having long tiring working hours, hypersensitivity in the demand for the goods and services offered in the hotel enterprises increase the need for the working life quality of the hotel enterprises

The main purpose of this study is to detect what kind of working life quality practices do the hotel employees experience in the enterprises they work. With this study, it was also aimed to determine which elements of the working life quality the employees care about. The main feature of the tourism managements is labor-intensive production and presentation of a range of services most of which aim to satisfy psychological feelings of the people. During the literature review, although it is seen that there existed studies on the quality of working life, limited work has been seen about the tourism industry. It is believed that with the application of the working life quality in hotel enterprises in the sense of using quantitative and qualitative research methods together this study will bring an innovation to the literature

Method

In the quantitative part of the study, the sample consisted of 114 employees from Ankara, and 115 from Antalya region. With the help of SPSS 19 program of data analysis, paired samples t test was applied and it was aimed to determine the levels of the importance and satisfaction for the working life quality. In qualitative research, an interview form consisting of eight half-structured questions has been prepared. This interview form, 'the quality of working life applications of hotels enterprise under the heading prepared in a single theme. In this research, in accordance with the method of confirming and disconfirming cases sampling which is among the qualitative research methods, in total ten employees were chosen including two administrators working in five star hotel enterprises in Ankara and Antalya, and the sample of the research consisted of these employees. For each region, five employees including one administrator were chosen from Ankara and Antalya. Data obtained from the interview forms have been summarized according to the questions prepared in the context of the theme determined in advance by the method of descriptive analysis, the information obtained from the interview forms is supported with quantitative data and interpreted

Results and Conclusion

It is possible to say that healthy and safe working conditions are generally positive in city hotels. However, for some of the resort hotels, it is possible to say that about this situation a more negative perception exists. It is seen that hotel staff were unpleased to find an environment in order to develop their skills and take advantage of the opportunities both in the city and resort hotels. It is asked to the employees what kinds of applications about the social integration exist. According to the responses to this question given by hotel employees, hotel employees were pleased about this subject both in the city and resort hotels. According to their assessments related to the responsibilities and rights of employees, it is seen that in the city hotels the rules and rights are carried out in a particular order, but in resort hotels they are not carried out regularly. Looking at the views of employees about the total life of the employees and its impact on the working life quality, it can be said that the situation is better in the city hotels. However, in the resort regions employees say that they are not satisfied with the length of working hours, shift and overtime due to the intensity of practices. From the hotel staffs' views on social responsibility, as well as resort hotels and businesses in the city understood the importance of this issue, this situation has been found to be satisfactory in terms of the employees. In the city hotels there exist a higher perception of a fair wage relative to the resort hotels.

As a result, with this research, it can be said that for the hotel staff the quality working life is an important reason of working. For this reason, the enterprises should develop the quality of working life, thus it will be possible for the employers to get more efficiency from the employees.