



# Turizm Akademik Dergisi

## Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



## Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin İşkoliklik Eğilimleri ile Hizmet Odaklılık İlişkisi: TRA1 Bölgesinde Bir Araştırma

Neslihan SERÇEOĞLU<sup>a</sup>, Gökalp Nuri SELÇUK<sup>b</sup>

<sup>a, b</sup> Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, ERZURUM

### Özet

Bu çalışmanın amacı TRA1 bölgesinde (Erzurum, Erzincan, Bayburt) bulunan konaklama işletmeleri çalışanlarının işkoliklik eğilimlerini belirlemek ve işkoliklik ile hizmet odaklılık düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmektir. Bu bağlamda “İşkoliklik Bataryası Ölçeği” ve “Müşteri Odaklılık Ölçeği”nden yararlanılarak bir anket formu oluşturulmuştur. Anketler, TRA1 bölgesinde bulunan konaklama işletmeleri çalışanlarına yüz yüze ve bırak-topla anket tekniği kullanılarak yapılmıştır. Araştırmaya 317 konaklama işletmesi personeli katılmıştır. İlgili literatür doğrultusunda hazırlanan hipotezlerin test edilmesi için korelasyon analizi, t testi, Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis testlerinden yararlanılmıştır. Bulgular sonucunda konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin işkolik oldukları veya olabilecekleri görülmüş, işkoliklik ile hizmet odaklılık arasında da pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ancak işkoliklik eğilimlerinin artması işgörenlerin hizmet düzeylerinde bir düşüş yaşanmasına sebep olacaktır. Bu nedenle örgütlerde işkolikliğin önüne geçilerek hem bireysel düzeyde hem de örgütsel düzeyde hizmet odaklılık sağlanmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** İşkoliklik, Hizmet Odaklılık, Konaklama İşletmeleri.

### Abstract

The aim of this study is to determine the workaholism tendency employees of hospitality accounting and the relationship between the service orientating and workaholism in TRA1 region. In this context “workaholism Battery Scale” and “Customer Orientation Scale” was created from a survey of form using. Survey was made using the face to face and drop-collect technique in TRA1 regions employees of hospitality accounting joined the research. Prepared in accordance with the relevant literature of hypotheses to be tested, correlation analysis, t test, Mann Whitney U and Kruskal Wallis test. As a result of the finding, it has been observed that, the personnel working in accommodation companies are o may become workaholics, and it has been determined a positive, significant relation between workaholism and service orientation. However, an increase in the tendencies of workaholism will cause a decrease in personnel’s service levels. For that reason, both individual and organizational service orientation should be provided by preventing workaholism in organizations.

**Keywords:** Workaholism, Service Orientation, Accommodation Companies.

JEL CODE: M10, M12, M19\*

\*Bu makale Neslihan SERÇEOĞLU’nun “Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin İşkoliklik Eğilimleri ile Hizmet Odaklılık İlişkisi: TRA1 Bölgesinde Bir Araştırma” adlı doktora tezinden üretilmiştir.

## GİRİŞ

İnsan ihtiyaçlarından kaynaklanan ve toplumsal ilişkiler sonucunda ortaya çıkan çalışma olgusu, kişinin herhangi bir şeye emek vermesi ve bundan doyum sağlaması olarak tanımlanmaktadır. Yetişkinlik döneminde insanın gelişim sürecini oluşturan çalışma ile birey maddi kazanç elde etmenin yanında yaptığı işten mutluluk duyarak, başarı kazanarak ve bu nedenle de işinden tatmin olarak manevi kazanç da elde etmektedir (Demirkol, 2006: 1).

Çalışma yaşamı, insanın sosyal hayattaki konumunu yani toplumdaki statüsünü de belirlemektedir. Bu nedenle yaşamın vazgeçilmez alanını kapsayan çalışma, bireyin genel yaşamına önemli düzeyde etki etmektedir (Keser, 2004: 898). Özgener (1977)'e göre günün önemli bir kısmını örgütte geçiren insan, işinden ne kadar mutlu olursa iş yerinde o kadar üretken olmaktadır. Çünkü çalışmak, her birey için kaçınılmaz bir zorunluluğun yanında onu toplumsal ve özgür kılan bir özellik taşımaktadır (Erdem & Kaya, 2013: 135).

Dördüncü Avrupa Koşulları anketine göre, Avrupalı çalışanlar mesai saatlerinin % 20'sinden fazlasını (haftada 42 saatten fazla) iş yerlerinde geçirmektedirler (Eurofound, 2006). Moiser (1983)'e göre haftada en az 50 saat çalışanlar, bir sağlık merkezine (Charming Health Center/CHC, 2007) göre haftada 40 saatten fazla çalışanlar işkolik olarak nitelendirilmektedirler. Kemeny (2002) ise bu konuda gerçekleştirdiği araştırmasında haftada 60 saatten fazla çalışan işgörenlerin yarısından fazlasının, haftada 50-60 saat arasında çalışanların % 43'ünün, 40-49 saat arasında çalışanlarında % 31'inin işkolik olduğunu, ayrıca iş başında geçirdikleri zamanın artmasıyla işkoliklik düzeyinin de arttığını savunmaktadır (Bardakçı ve Baloğlu, 2012: 48).

Günümüzde çalışma yaşantısında işgörenlere eskieye oranla daha iyi şartlar sunmanın yanında çalışanları olumsuz etkileyen bir takım önemli sonuçlarında olduğu gözlenmektedir. Yani örgütler günümüzde çalışanlarından daha fazla çalışmalarını ve daha fazla üretmelerini istemekte ayrıca örgütün verimliliğine yüksek düzeyde fayda sağlamalarını beklemektedirler. Bu nedenle kendinden beklenenin farkında olan örgüt çalışanları ile iş yerlerinde kendilerini kanıtlamak için ve işsiz kalma korkularından dolayı olması gerekenden daha fazla çalışmaktadırlar. İletişim ve bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte bilgilerin güncellenmesinin zorunluluğu (Bayraktaroğlu ve ark., 2009), sıklıkla karşılaşılan ekonomik problemler, kötü giden evlilikler, kariyer gelişimi konusundaki yoğun beklentiler (Schaufeli ve ark., 2009), iş yaşamı ve kişisel yaşam arasındaki sınırların giderek daha bulanık hale gelmesine (Ng ve ark., 2007) ve çalışanların iş ile ilgili

faaliyetler için daha fazla zaman harcamalarına neden olmaktadır. 1990'lardan sonra yapılan çalışmalarda örgütlerdeki artan iş güvencesi sorununun (Blau, 2003) işkolikliği etkileyerek işkolik çalışanların artmasına (Ölçer, 2005: 123) ve işkolikliğin örgüt ve çalışanlar açısından önemli bir davranış ve değer kalıbı olarak algılanmasına neden olmuştur (Akdağ & Yüksel, 2010: 47).

Literatürde hizmet veren işletmelerde müşteri istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasının özellikle müşteriyle yüz yüze iletişimde bulunan işgörenlerin hizmet verme esnasında sergiledikleri tutum ve davranışlarına bağlı olduğu belirtilmektedir. Bu durumda işkolik olarak nitelendirilen işgörenin örgütlerde bir takım olumsuzluklara neden olmasından dolayı hizmet esnasında aksaklıklar yaşanacak ve bu aksaklıklar müşterilere yansıtacaktır. Bu nedenle müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve hizmet kalitesini doğrudan etkileyen işgörenin işkolik olmaması ve hizmet odaklı olması büyük önem arz etmektedir. Bu çalışmada da işkolikliğin hizmet odaklılıkla ilişkisi incelenmiş ve konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin işkoliklik davranışları sergilememeleri için öneriler sunulmuştur.

İşkolikliğin Türkiye'deki yoğunluğunu ve etkilerini ortaya koyan doğrudan ve kapsamlı araştırmaların azlığı bu araştırmanın yola çıkış noktası olmuştur. Araştırma TRA1 bölgesi konaklama işletmesi çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada anket yöntemi kullanılarak turizm sektöründe konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin işkoliklik ve hizmet odaklılık ile ilgili düşünceleri tespit edilmiş ve aralarındaki ilişki incelenmiştir. Son olarak yapılan analiz sonuçları değerlendirilerek bu doğrultuda önerilerde bulunulmuştur.

## KURAMSAL ÇERÇEVE

### İşkoliklik

İş hayatının vazgeçilmez bir unsuru haline gelen işkoliklik, kişinin iş yerinde çok fazla zaman geçirmesi, sürekli işle ilgili bir şeylerle ilgilenmesi ve işine karşı önlenemez bir bağımlılık duymasıdır. Kavramın ortaya çıkışı 30 yılı aşkın bir süreye dayanmaktadır ve günümüzde örgütler ve işgörenler açısından önemli ve incelenmesi gereken bir kavramdır (Erdoğu, 2013: 3). Kavram ilk kez 1968 yılında Oates tarafından alkoliklik teriminden yola çıkılarak işe ve çalışmaya karşı aşırı düşkünlüğü tanımlamak amacıyla türetilmişti (McMillan ve ark., 2001: 69). İşkoliklik İngilizce karşılığı olan workaholism kavramı ile de ifade edilebilmektedir. Workaholism sözcüğü, alkoliklik (alcoholism) sözcüğünden yola çıkılarak türetilmiştir (Machlowitz, 1978). Workaholic olarak tanımlanan işkolik kavramı ilgili yazında ilk kez Spence ve Robbins (1992) tarafından

kullanılmıştır. Spence ve Robbins ise işkolikliği çalışanın işine fazlasıyla bağlı olması ve zamanının çoğunu işi ile geçirmesi olarak tanımlamaktadırlar (Douglas & Morris, 2006).

Literatürde işkoliklik ile ilgili araştırmalar incelendiğinde birbiriyle çelişkili gözlemler ve sonuçlar olduğu görülmektedir. Bazı yazarlar kavrama kurumsal açıdan yaklaşmakta ve bu nedenle de işkolikliği olumlu olarak değerlendirmektedirler. Bazı yazarlar ise işkolikliği diğer bağımlılıklara benzeterek kavramı ciddi bir hastalık olarak ele almakta ve işkolikleri ise mutsuz, saplantılı, trajik kişiler olarak göstermektedirler (Burke, 2000: 54).

İşkolikliği kurumsal açıdan üretkenliği artıran olumlu bir terim olarak ele alan araştırmacılar (Cantarow, 1979; Machlowitz, 1980; Korn ve ark., 1987; Sprankle & Ebel, 1987; Haas, 1991; Burke, 2000; West, 2001) işkolik çalışanların iş tatminlerinin, verimliliklerinin ve işle özdeşleşmelerinin yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Liang & Chu (2009), bu durumu “işletme yöneticileri, işkoliklik eğilimi yüksek olan iş görenlerle çalışmayı tercih etmektedirler” şeklinde ifade etmişlerdir. West (2001) ise işkolikliği diğer bağımlılıklar gibi davranışsal bir bağımlılık olarak görerek ve işkolikliğin başkalarının alkışladığı tek hastalık olduğunu belirterek işkolikliğin çalıştıkları kurumlar için önemli olduğunu ifade etmiştir.

İşkolikliğin olumlu ve olumsuz yönlerini ön plana çıkaran farklı yazarların görüşleri değerlendirildiğinde, olumsuz özelliklerin daha ağır bastığı görülmektedir. Örgüt çıkarları açısından bakıldığında işkoliklik olumlu bir çıktı olarak görülmesine rağmen doğası gereği olumsuz bir çıktı olmaktadır (Libona ve ark., 2010:143). 1960’lı yılların sonlarında türetilmiş olan işkoliklik kavramı, o dönemlerde çalışanların verimliliklerini artıran olumlu bir ruh hali olarak görülmesine rağmen ilerleyen zamanlarda bireyin sağlığını ve toplumsal ilişkilerini zarara uğrattığı için olumsuz bir durum olarak düşünölmeye başlanmıştır (Bardakçı & Baloğlu, 2012: 48). Hem kuramsal araştırmalarda hem de görgül araştırmalarda işkoliklik kavramı çalışma saatlerinin oldukça uzun olması temeline dayanmakta ve zamanın fazlaca işe yönelik olmasının her zaman verimli olmadığı gibi, işkoliklik de bu esasta değerlendirildiğinde çoğunlukla literatürde olumlu olarak görülmemektedir (Akdağ & Yüksel, 2010: 48).

İlgili yazından işkolik olan kişilerin veya işkolik adaylarının eğitim seviyelerinin oldukça yüksek olduğu (Chamberlin & Zhang, 2009), genellikle kendi işlerini yaptıkları (Tarisa ve ark., 2008) ve yönetici oldukları (Porter, 2001) belirtilmiştir. İşkolik olan işgören kendini sürekli yaptığı işe göre başkalarıyla kıyaslamakta

ve işi ile ilgili saatlerce konuşma eğilimindedirler (Robinson, 1998). İşkoliklerin çoğunluğu endişeli, kendini güvensiz hisseden, kendini daha çok çalışmak zorunda hisseden, mükemmeliyetçi ve aynı mükemmelliği başkalarından da bekleyen kişilerdir (Oates, 1971; Garson, 2005). İşkolikler sahip oldukları boş zamanlarda da çalışmayı tercih etmekte (Snir & Zohar, 2008) yer ve zaman ayırmaksızın işi düşünmekte, hatta kişisel ilişkilerinin bozulacağını bile bile çalışmaya devam etmektedirler (McMillan ve ark., 2004). Maslach (1986)’a göre işkoliklerin görev ve sorumluluklarını devretmeleri de çok zordur. Çünkü onlar görevlerini kendileri yapmak isterler. Görev ve sorumluluk devretseler bile sürekli diğerlerinin işlerine karışırlar ve müdahalede bulunurlar. Aynı zamanda işkolikler katılım ve bilgi paylaşımını da reddedebilirler. İşkolikler standart programlarına karşı sıkı bir bağlılık duyarlar ve problemlerin çözümünde esnek davranmazlar.

Her geçen gün işkoliklik davranışını sergileyen kişilerin sayısının artması ve buna paralel olarak işkolikliğin ve göstergelerinin neler olduğu konusunda varsayımlar geliştirilmesi işkoliklik ile nasıl başa çıkılacağına dair fikirler oluşmasını sağlamaktadır. İşkolikliğin önlenmesi veya tedavi edilebilmesi için öncelikle işkolik olan kişinin durumu kabullenmesi gerekmektedir. İşkolik olduğunu kabul eden ve tedavi olmak isteyen kişinin farklı uğraşlarla ilgilenmesi ve işini daha az hatırlaması sağlanmalıdır. Killinger (1991)’a göre işkoliklik yalnızca yeni duyguların keşfedilmesiyle tedavi altına alınabilmektedir. İşkoliklik seviyelerinin aileleri olumsuz etkilediği durumlarda yalnızca işkolik kişinin değil ailelerinde tedavi sürecine destek olması gerekmektedir. Robinson (1996) işkolikliğin aile problemi olarak ele alınması gerektiği üzerinde durmaktadır. Çünkü tedavi süresince aile ve evlilik sorunlarının yanında stres, üzüntü, kaygı, depresyon gibi sorunlara da çözüm aranmalıdır (Bayraktaroğlu ve Mustafayeva, 2008: 49). İşkolikliğin örgütlerde önlenmesi için öncelikle işkolik çalışanların belirlenmesi, bunların çalışma saatlerinin azaltılması ya da daha sağlıklı çalışma olanaklarının oluşturulması gerekmektedir (Temel, 2006: 123). Ayrıca işkoliklerin çok çalıştıkları için ödüllendirilmemeleri, tatile çıkmaya teşvik edilmeleri, iş güvensizliği ve iş yüklerinin azaltılması da gerekmektedir. Robinson (2000) tedavi süresince işkoliklerin çalışma tempolarını düşürmelerini, gevşeyip rahatlamalarını, aile bağlarını güçlendirmelerini, sosyal aktiviteleri daha fazla önemsemeyi öğrenmelerini ifade etmekte ve toplumsal yaşamın varlığının da farkına varmalarını gerektiğini belirtmektedir.

### Hizmet Odaklılık

Son yıllarda yönetim, pazarlama ve psikoloji yazınında sıklıkla araştırılan bir kavram olarak karşımıza

çıkaran hizmet odaklılık, genel olarak üstün hizmetin sunulmasını sağlayan kişilik özelliğini ele alan örgütsel bir yaklaşımdır (Ayas, 2014: 9). Hizmet odaklılık yazını incelendiğinde, hizmet odaklılık ile ilgili farklı bakış açılarının geliştirildiği ve hizmet odaklılığın “bireysel hizmet odaklılık” ve “örgütsel hizmet odaklılık” olarak farklı seviyelerde incelendiği görülmektedir (Homburg ve ark., 2002). Bireysel düzeyde hizmet odaklılık, belirli insanların diğer insanlardan daha fazla hizmet etmeye yatkın olduğu düşüncesiyle bir kişilik ölçüsü olarak ele alınmaktadır (Yoon ve ark., 2007). Hogan ve ark. (1984) bir kuruluşun nazik, yardımsever, girişken ve işbirliği kişiliğine sahip olan çalışanları ve müşterileri arasındaki ilişki kalitesini etkileyen bir dizi tutum ve davranışı tespit etmişlerdir. Diğer taraftan örgütsel hizmet odaklılık ise örgüt kültürünün ve ikliminin bir ögesi olarak ele alınmaktadır. Bowen ve ark. (1989) hizmet odaklılığı örgüt yapısı, kültürü ve iklimi gibi örgütsel özellikler açısından kavramsallaştırmışlardır.

Bireysel olarak hizmet vermeye yatkın iş görenlerin sergilediği davranışlar (örneğin; nezaket, cana yakınlık, samimi olma, ilgi vb.) iş görenin kendisi, tüketiciler ve işletme için pozitif sonuçlar doğurabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında, hizmet vermeye yatkın kişiler, hizmet sunan işletmelerde ve işlerde çalıştığında, kendi kişiliğine ve becerilerine göre kişisel olarak tatmin olacağı bir iş seçebilecek ve elde edeceği iş tatmini performansına ve verimliliğine yansıyabilecektir. Öte yandan hizmet sunan işletmeler hizmet vermeye yatkın kişilik özelliklerine sahip iş görenleri tercih etmek suretiyle tüketici memnuniyetini ve sadakatini ve işletme performansını arttırabileceklerdir. Böylece ağırlıklı olarak hizmet veren turizm işletmelerinin, hizmet vermeye yatkın kişilik özelliklerine sahip iş görenleri teşhis edebilmesi ve istihdam etmesi son derece önemlidir (Kuşlvan & Eren, 2011).

İlgili yazın incelendiğinde hizmet odaklılığın hem birey üzerinde hem de örgüt üzerinde bir takım sonuçları olduğu görülmektedir. Hizmet odaklılığın bireysel sonuçlarına bakıldığında iş gören performansını, iş tatminini, örgütsel vatandaşlık davranış düzeyini, örgütsel bağlılığını ve kararlara katılımını arttırdığı, işten ayrılma niyeti/işe devamsızlık ve tükenmişlik oranlarını azalttığı ifade edilmektedir. Hizmet odaklılığın örgütsel sonuçları incelendiğinde ise hizmet odaklılığın hizmet kalitesini, işgören-müşteri arasındaki ilişkinin kalitesini ve müşteri sadakatini arttırdığı söylenebilir.

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

### Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

İşkoliklikle ilgili yazın taramasından elde edilen bilgilere dayanarak kavramın alkoliklik,

mükemmeliyetçilik, iş stresi, tükenmişlik, esenlik, örgütsel bağlılık, iş yerinde yalnızlık, işten ayrılma niyeti, iş-yaşam dengesi, cinsiyet, boşanma vb. birçok kavramla ilişkilendirildiği görülmektedir. Hizmet odaklılık ile ilgili yazında da kavramın iş gören performansı, iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık, tükenmişlik, örgütsel vatandaşlık davranışı, rol çatışması, rol belirsizliği, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati kavramlarıyla ilişkilendirildiği tespit edilmiştir. Ancak yazında işkoliklik (workaholism) ve hizmet odaklılık (service orientation) arasındaki ilişkiyi inceleyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda araştırma işkoliklik ve hizmet odaklılık kavramlarının anlaşılması ve işkolik bireylerin iş yerlerinde olumsuzluklara neden olarak hizmetlerini iyi bir şekilde gerçekleştiremeyeceklerini ortaya koyma açısından önem kazanmaktadır. Araştırmanın temel amacı; TRA1 bölgesi (Erzurum, Erzincan ve Bayburt) konaklama işletmeleri çalışanlarının işkoliklik düzeylerini belirlemek ve işkolik olarak belirlenen çalışanların hizmet odaklılık düzeylerindeki artış veya azalışının tespit edilmesini sağlamaktır. Bu temel amaç doğrultusunda işkoliklik ile hizmet odaklılık arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmış ve konaklama işletmeleri yöneticilerine yol gösterecek önerilerde bulunulmuştur.

### Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmada konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin işkoliklik düzeyleri ile hizmet odaklılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak kurulan araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmektedir. Model, demografik değişkenlere bağlı olarak işkoliklik ile hizmet odaklılık arasındaki ilişkinin incelenmesi şeklinde planlanmıştır.

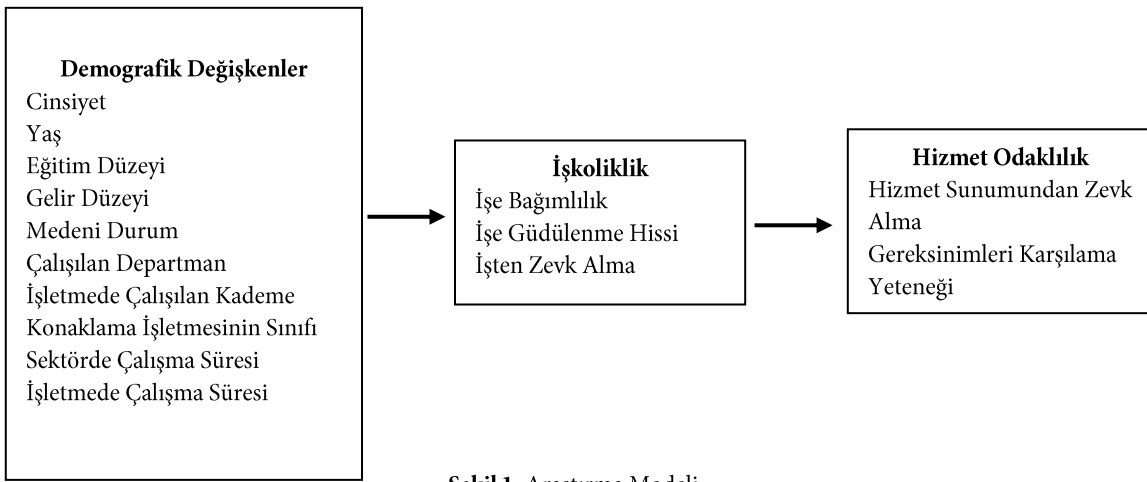
Yukarıda tasarlanan araştırma modeli çerçevesinde geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

**Hipotez 1 (H<sub>1</sub>):** İşkoliklik ile hizmet odaklılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1a</sub>:** İşkolikliğin alt boyutu olan işe bağımlılık ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1b</sub>:** İşkolikliğin alt boyutu olan işe bağımlılık ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan gereksinimleri karşılama yeteneği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1c</sub>:** İşkolikliğin alt boyutu olan işe güdülenme hissi ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma arasında anlamlı bir ilişki vardır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

$H_{1d}$ : İşkolikliğin alt boyutu olan işe güdülenme hissi ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan gereksinimleri karşılama yeteneği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{1e}$ : İşkolikliğin alt boyutu olan işten zevk alma ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{1f}$ : İşkolikliğin alt boyutu olan işten zevk alma ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan gereksinimleri karşılama yeteneği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Hipotez 2 ( $H_2$ ):** İşkoliklik ile demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{2a}$ : İşkolikliğin alt boyutu olan işe bağımlılık ile demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{2b}$ : İşkolikliğin alt boyutu olan işe güdülenme hissi ile demografik özellikler (eğitim düzeyi ve işletmede çalışılan kademe) arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{2c}$ : İşkolikliğin alt boyutu olan işten zevk alma ile demografik özellikler (eğitim düzeyi, işletmede çalışılan kademe, sektörde ve işletmede çalışma süresi) arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{2d}$ : İşkoliklik ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır.

$H_{2e}$ : İşkoliklik ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık vardır.

$H_{2f}$ : İşkoliklik ile çalışılan departman arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Hipotez 3 ( $H_3$ ):** Hizmet odaklılık ile demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{3a}$ : Hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma ile demografik özellikler (eğitim düzeyi) arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{3b}$ : Hizmet odaklılığın alt boyutu olan gereksinimleri karşılama yeteneği ile demografik özellikler (eğitim düzeyi ve işletmede çalışılan kademe) arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{3c}$ : Hizmet odaklılık ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır.

$H_{3d}$ : Hizmet odaklılık ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık vardır.

$H_{3e}$ : Hizmet odaklılık ile çalışılan departman arasında anlamlı bir farklılık vardır.

### Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini TRA1 bölgesindeki konaklama işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. TRA1 bölgesi Türkiye İstatistik Kurumunun yapmış olduğu sınıflandırmaya göre Erzurum, Erzincan ve Bayburt illerini kapsamaktadır.

Araştırmanın konaklama işletmelerinde yapıyor olması nedeniyle Erzurum, Erzincan ve Bayburt illerindeki konaklama işletmeleri internet yardımıyla belirlenmiş, ilk olarak telefon ile ulaşıp açık adresleri alınmış ve anketleri uygulamak üzere konaklama işletmeleri ziyaret edilmiştir. Bazı konaklama işletmeleri anketleri iş görenlerine hemen dağıtıp yaptırırken, bazı konaklama işletmeleri ise anketleri alıp kendilerinin doldurabileceğini söylemiş ve anketler konaklama işletmesine bırakılarak daha sonra toplanmıştır. Ancak bazı konaklama işletmeleri ne anketi doldurmayı kabul

etmiş ne de kendileri alıp doldurtmuştur. Anketi doldurmayı kabul etmeyen konaklama işletmelerine anket daha sonra elektronik posta yoluyla da gönderilmiş fakat yine yanıt alınamamıştır.

Konaklama işletmelerinde çalışan kişi sayıları belirlendikten sonra Anton (1996) tarafından geliştirilen örneklem büyüklüğü formülünden yararlanılarak kaç kişiye anket uygulanması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Formül aşağıdaki gibidir:

$$\text{Örneklem büyüklüğü} = 2500 * N * (1,96)^2 / [25*(N-1)] + [2500*(1,96)^2]$$

N = 952 için hesaplandığında 273 personele anket uygulanması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Araştırmada 350 anket bastırılmış ancak eksik bilgilerin yer aldığı anketler değerlendirmeye alınmadığı için toplamda 317 anket üzerinde analizler uygulanmıştır. Araştırmanın maddi sınırları göz önünde tutularak hata payı % 5 olarak belirlenmiştir. Güven aralığı ise sosyal bilimlerde genel uygulamalarında olduğu gibi % 95'tir.

### Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Araştırmada kavramsal çerçeve incelenirken araştırma konusunu oluşturan temel kavramlar olan işkoliklik ile hizmet odaklılığın hangi ölçeklerle belirlendiği araştırılmış ve yapılan araştırmalar sonucunda konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin işkoliklik ve hizmet odaklılık düzeylerini belirlemek için anket formu kullanılmıştır. Hazırlanan anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm iş görenlerin işkoliklik düzeylerini belirlemeye yönelik ifadelerden oluşmaktadır. Bu ifadeler Spence & Robbins (1992) tarafından geliştirilen WorkBAT (work battery) ölçeğinden alınmıştır. İşkoliklik bataryası olarak ifade edilen ölçek işkoliklik araştırmalarında en yaygın kullanılan ölçek olarak bilinmektedir. Ölçek 3 boyut altında 25 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin boyutlarına ilişkin iç tutarlılık katsayıları Spence ve Robbins tarafından hesaplanmış, işe bağlılık boyutu için  $\alpha = .67$ , işe güdülenme hissi boyutu için  $\alpha = .80$  ve işten zevk alma boyutu için  $\alpha = .88$  olarak belirlenmiştir. Ölçeğin Türkçe uyarlaması ise Kart (2005) tarafından yapılmış ve ölçek iki boyut altında yapılandırılmıştır. Bu boyutlar işten zevk alma ve işe güdülenme boyutlarıdır. Türkçe formun iç tutarlılık katsayısı ise  $\alpha = .83$  olarak bulunmuştur. Özellikle sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda bu katsayının 0,60'ın üzerinde olması, ölçeğin türünden türe göre değişse de çıkan sonucun yüksek derecede güvenilir olduğu anlamına gelmektedir (Ural & Kılıç, 2006: 290). Ölçekte değerlendirme ölçeği olarak 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Likert ölçeğini kullanmanın amacı, sayısal olmayan verilerin sınıflandırılabilmesini ve değerlendirilebilmesini sağlamaktır. Ölçekte her

bir ifade için kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklinde bir tercih listesi düzenlenmiştir.

Anket formunun ikinci bölümünde Brown ve ark. (2002) tarafından oluşturulan Müşteri Odaklılık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte 12 ifade ve 2 boyut yer almaktadır. Bu ölçekteki ifadelerin cevaplanmasında da 5'li Likert Ölçeği tercih edilmiştir. Anketin üçüncü bölümünde ise araştırmaya katılan iş görenlerin demografik özelliklerinin tespitine ilişkin sorular yer almaktadır.

### Veri Analiz Teknikleri

Konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlere uygulanan anketler belirli kriterler doğrultusunda değerlendirildikten sonra bunların içinden bilimsel açıdan kullanılabilir durumda olanlar SPSS 20.0 for Windows programına aktararak analizlere tabi tutulmuştur.

Ölçeklerin ülkemizde çok fazla kullanılmamasından dolayı, her iki ölçeğe de geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Analizlerle ilgili olarak ilk aşamada hem işkoliklik ölçeğinin hem de hizmet odaklılık ölçeğinin iç tutarlılığının ve homojenliğinin bir göstergesi olarak Cronbach alpha katsayıları hesaplanmış ve işkoliklik ölçeğinde negatif yönlü olan iki ifade çıkarılmıştır. Bu iki ifadenin çıkarılmasının ardından aynı işlem tekrar uygulanmış ve herhangi bir negatif ifadeye rastlanmamıştır. Daha sonra ölçeklere ilişkin betimleyici istatistikler yapılarak her boyutun minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri belirlenmiş ve tekrar alpha değerleri hesaplanmıştır. Cronbach alpha sonuçlarına göre işkoliklik ölçeğinin işe bağlılık boyutunun güvenilir, işe güdülenme hissi ve işten zevk alma boyutlarının ise yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Aynı işlemlerin uygulandığı hizmet odaklılık ölçeğinde de hem hizmet sunumundan zevk alma boyutu, hem de gereksinimleri karşılama yeteneği boyutunun cronbach alpha değerlerinin yüksek derecede güvenilir olduğu belirlenmiştir.

Ölçeklerin ülkemizde çok sık uygulanmamış olması nedeniyle faktör analizi yapılarak ölçeğin güvenilirliğini düşüren ifade olup olmadığına tekrar bakılmıştır. Ancak faktör analizi yapmadan önce ölçeklerde yer alan verilere faktör analizi uygulayıp uygulayamayacağımızı belirleyebilmek için Kaiser Meyer-Olkin testi ve Barlett Küresellik testi uygulanmış ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda hem KMO oranının 0,70'den büyük olması hem de Ki-kare değerinin  $p < 0,05$  önem düzeyinde anlamlı olması doğrultusunda faktör analizlerine başlanmıştır. İşkoliklik ölçeğinin faktör analizi sonucunda toplam varyansın % 54'ünü açıklayan 3 faktörlü bir yapı ortaya

çıkmiştir. Ancak faktör analizine tabi tutulan 23 ifade içerisinde faktör yükleri 0,50'nin altında olan ve ölçeğin güvenilirliğini düşüren 2 ifade daha ölçekten çıkarılmış ve analiz tekrarlanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçeğin en son hali 21 ifade ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin son haline yönelik olarak yapılan Cronbach alpha katsayısı ise genel itibariyle 0,901 olarak yüksek derecede güvenilir iken, işe bağımlılık boyutu güvenilir, işe güdülenme hissi ile işten zevk alma boyutu da yüksek derecede güvenilir olarak tespit edilmiştir. Hizmet odaklılık ölçeğinin faktör analizi sonucunda ise toplam varyansın % 63'ünü açıklayan 2 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Ölçekte yer alan 12 ifadenin de faktör yükleri 0,50'nin üzerinde olduğundan ölçeğin güvenilirliğini düşüren herhangi bir ifade bulunmamış ve yapılan Cronbach alpha katsayısı ise genel itibariyle 0,917 olarak yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin alt boyutları da % 80'nin üzerinde güvenilir olduğundan yüksek derecede güvenilir olarak belirlenmiştir. Sonuç itibariyle her iki ölçekte yapılabilecek başka araştırmalarda uygulanabilir olduğu ispatlanmıştır.

#### ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırma sonuçlarına ilişkin olarak örneklemin demografik yapısını ortaya koyabilmek amacıyla tanımlayıcı istatistikler gerçekleştirilmiştir. Bu analiz sonuçlarına göre anketi cevaplandıran konaklama işletmesi personelinin % 59'u bay, % 41'i bayandır.

sonuçlarına göre çalışanların % 50'den fazlasının evli olduğu görülmektedir. Ankete katılan personellerin hangi departmanlarda çalıştıklarına bakıldığında ise % 55,9'luk bir oranla yiyecek içecek ve ön büro departmanının olduğu söylenebilir. Bu durumda anketi cevaplayanların büyük bir çoğunluğunun müşterileri birebir etkileşim halinde bulunan çalışanlar olduğunu ifade etmek mümkündür. Personellerin işletmede çalıştıkları kademelere bakıldığında ise % 73,8'inin departman çalışanı, % 20,2'sinin departman şefi ve % 6'sının ise departman müdürü olduğu görülmektedir. 44 konaklama işletmesinden yalnızca 19 departman müdürünün çalışmaya katılması, müdürlerin araştırma konularına sıcak bakmamasından ve destek olmamasından kaynaklanmaktadır. Araştırmada % 45,7'lik oranla beş yıldızlı otel çalışanları fazlalık göstermektedir. Bu durum beş yıldızlı otellerde hem çalışan sayılarının fazla olmasından hem de anket doldurmaya daha yatkın olmalarından kaynaklanmaktadır. Son olarak konaklama işletmesi çalışanlarının sektörde çalışma sürelerine ve işletmede çalışma sürelerine bakıldığında en yüksek oranların her ikisinde de 7 yıl ve üzeri olduğu görülmektedir. Yani anketi cevaplayanların hem sektörü hem de çalıştıkları işletmeleri çok iyi tanıdıkları ifade edilebilir.

Araştırmanın temel amacı doğrultusunda iş görenlerin işkoliklik eğilimleri ile hizmet odaklılıkları arasındaki ilişkiyi saptamak için çalışmanın bu aşamasında korelasyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 1.** İşkoliklik ve Hizmet Odaklılık Arasındaki İlişki

	Hizmet Sunumundan Zevk Alma	Gereksinimleri Karşılama Yeteneği
İşe Bağımlılık	,300**	,263**
İşe Güdülenme Hissi	,289**	,385**
İşten Zevk Alma	,613**	,610**

\*\*p<0,01 \*p<0,05

Yaşları itibariyle araştırmaya % 42,9'luk bir oranla 25-31 yaş aralığındaki personeller katılmış, bunları ise sırasıyla 32-38, 18-24, 46 ve üzeri, 39-45 yaş aralıkları takip etmiştir. Bu bağlamda personelin çoğunluğunun gençlerden oluştuğu ve konaklama işletmelerinde genç çalışanların yer aldığı ifade edilebilir. Personellerin eğitim durumları incelendiğinde %35,6'lık oranı oluşturanların lisans mezunu, % 26,2'lik oranı oluşturanların ise lise mezunu oldukları görülmektedir. Bu durumda konaklama işletmelerinde eğitim düzeyi yüksek bir genç kesimin varlığından söz edilebilir. Ankete katılan iş görenlerin % 50'den fazlası 951 TL ve 1950 TL arasında gelir düzeyine sahip oldukları, yalnızca % 8,2'lik kısmın 2451 ve üzerinde gelirleri olduğu belirlenmiştir. Çalışan personelin medeni durumlarını belirlemeye yönelik olarak ortaya çıkan analiz

Analiz sonucunda elde edilen değerler Tablo 1'de gösterilmektedir.

*İşkoliklik ile hizmet odaklılık alt boyutlarına yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, işkoliklik ile hizmet odaklılık arasında 0,01 önem düzeyinde pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre birinci genel hipotezimiz olan "İşkoliklik ile hizmet odaklılık arasında anlamlı bir ilişki vardır" şeklindeki  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.*

Tablo 1. incelendiğinde işkolikliğin alt boyutu olan işe bağımlılık ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma arasında 0,01 önem düzeyinde zayıf, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre zamanını boşa harcamayı sevmeyen,

boş zamanlarını iş ile ilgili aktivitelere ayıran, hem işte hem de iş dışında zamanını aktif bir şekilde kullanmak isteyen iş görenin müşterilerine gülümsediği, onlara hizmet etmekten hoşlandığı ve müşteri isteklerini hızlı bir şekilde yerine getirmekten zevk aldığı ifade edilebilir. Bu bağlamda “İşkolikliğin alt boyutu olan işe bağımlılık ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki  $H_{1a}$  hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 1'e göre işe bağımlılık ile gereksinimleri karşılama yeteneği arasında 0,01 önem düzeyinde zayıf, pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur. Buna göre boş zamanlarını işle ilgili bir aktiviteyle değerlendiren iş görenlerin müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılama söz konusu olduğunda da yardımcı olmaya çalıştıkları, müşterilerin kendileriyle ihtiyaç duydukları hizmetler konusunda konuşmalarını sağladıkları, müşterilere karşı problem çözücü bir yaklaşım sergiledikleri ifade edilebilir. Bu sonuçlar ele alındığında “İşkolikliğin alt boyutu olan işe bağımlılık ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan gereksinimleri karşılama yeteneği arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki  $H_{1b}$  hipotezi kabul edilmiştir.

*İşkolikliğin alt boyutu olan işe güdülenme hissi ile hizmet sunumundan zevk alma arasında 0,01 önem düzeyinde zayıf, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

yıf, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre izin günlerinde veya işte olamadığı zamanlarda sürekli işi düşünen ve içgüdüsel olarak çalışma isteği duyan iş görenlerin müşterileri istek ve ihtiyaçlarını karşılama konusunda yetenekli olduğu ifade edilebilir. Bu bilgiler doğrultusunda “İşkolikliğin alt boyutu olan işe güdülenme hissi ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan gereksinimleri karşılama yeteneği arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki  $H_{1d}$  hipotezi kabul edilmiştir.

*İşten zevk alma boyutu ile hizmet sunumundan zevk alma boyutu arasında 0,01 önem düzeyinde orta derecede, pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur. Yani işini çoğu insanın sevdiğinden daha çok seven, işini eğlence olarak gören ve bu nedenle kendisinden beklenenden daha fazla çalışan iş görenlerin müşterilere hizmet etmekten zevk aldığı söylenebilir. Müşteriyle etkileşim halinde bulunulan departmanlarda çalışan insanların işlerini zevkle yapmaları sundukları hizmetin kalitesini etkilemektedir. Bu bağlamda “İşkolikliğin alt boyutu olan işten zevk alma ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki  $H_{1c}$  hipotezi kabul edilmiştir.*

*İşten zevk alma ve gereksinimleri karşılama yeteneği arasında da 0,01 önem düzeyinde orta derecede, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. İşte geçirdiği zamandan zevk alan ve bu nedenle çalışırken*

**Tablo 2.** İşkoliklik ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler

	Yaş	Eğitim Düzeyi	Gelir Düzeyi	İşletmede Çalışılan Kademe	Konaklama İşletmesinin Sınıfı	Sektörde Çalışma Süresi	İşletmede Çalışma Süresi
<b>İşe Bağımlılık</b>	,087	,023	0,87	-,018	-,008	,019	,090
<b>İşe Güdülenme Hissi</b>	,076	<b>,113*</b>	,036	<b>,124*</b>	,080	,065	,056
<b>İşten Zevk Alma</b>	,105	<b>,126*</b>	,105	<b>,134*</b>	-,033	<b>,113*</b>	<b>,122*</b>

\*\*p<0,01 \*p<0,05

*İzne ayrıldığı zaman kendini suçlu hisseden, işten bir süreliğine uzak kaldığı zaman bile sürekli işi düşünen kişilerin çalışırken müşterilerine karşı güler yüzlü olduğu, onları doğru, eksiksiz ve hızlı hizmetle mutlu ettikleri ve bundan da zevk aldıkları söylenebilir. Bu bilgiler ışığında “İşkolikliğin alt boyutu olan işe güdülenme hissi ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki  $H_{1c}$  hipotezi kabul edilmiştir.*

Tablo 1'de işe güdülenme hissi ile gereksinimleri karşılama yeteneği arasında 0,01 önem düzeyinde za-

*kendini durdurmakta zorlanan iş görenlerin müşteri gereksinimlerini karşılama esnasında problem çözücü yaklaşım sergiledikleri, müşteri çıkarlarını en iyi şekilde korumaya özen gösterdikleri ve müşterileri memnun ederek kendi amaçlarına ulaştıkları ifade edilebilir. Bu bilgiler doğrultusunda “İşkolikliğin alt boyutu olan işten zevk alma ile hizmet odaklılığın alt boyutu olan gereksinimleri karşılama yeteneği arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki  $H_{1f}$  hipotezi kabul edilmiştir.*

“İşkoliklik ile demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki ikinci genel hipotezi



(H<sub>2</sub>) sınamak üzere yapılan korelasyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2’ye göre işe bağlılık boyutu ile yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, işletmede çalışılan kademe, konaklama işletmesinin sınıfı, sektörde ve işletmede çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişki mevcut değildir. Bu doğrultuda “İşkolikliğin alt boyutu olan işe bağlılık ile demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki H<sub>2a</sub> hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 3.** İşkoliklik ile Cinsiyet Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları)

	Cinsiyet	N	Mean	p Değeri (Sig. 2-tailed)
İşe bağlılık	Bay	187	3,42	,247
	Bayan	130	3,50	
İşe güdülenme hissi	Bay	187	3,29	,714
	Bayan	130	3,26	
İşten zevk alma	Bay	187	3,55	,139
	Bayan	130	3,69	

*İşe güdülenme hissi boyutu ile eğitim düzeyi ve işletmede çalışılan kademe arasında 0,05 önem düzeyinde çok zayıf, pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur. Yani iş görenlerin eğitim düzeyleri arttıkça ve işletmede çalıştıkları kademe bir üst seviyeye yükseldikçe iş görenler daha sık işlerini düşünecek ve çok çalışmanın önemi iş görenlerin gözünde artacaktır. Bu bağlamda “İşkolikliğin alt boyutu olan işe güdülenme hissi ile demografik özellikler (eğitim düzeyi ve işletmede çalışılan kademe) arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki H<sub>2b</sub> hipotezi kabul edilmiştir.*

“İşkoliklik ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezini test edebilmek için t testi analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3’e bakıldığında analiz sonuçlarına göre bay ve bayan katılımcıların işkoliklik ile ilgili ifadelerine katılım ortalamaları birbirine oldukça yakındır. Ancak sig (2 tailed) sonucuna bakıldığında p=0,050’den küçük olan değer bulunmadığı için işkoliklik ile cinsiyet

arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bu nedenle “İşkoliklik ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki H<sub>2d</sub> hipotezi reddedilmiştir.

*İşkoliklik ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla Mann-Whitney U testi uygulanmış ve elde edilen veriler Tablo 4’de gösterilmiştir.*

Tablo 4’de görüldüğü üzere işkolikliğin alt boyutları olan işe bağlılık, işe güdülenme hissi ve işten zevk alma boyutlarının anlamlılık değerleri  $\alpha = 0,05$

**Tablo 4.** İşkoliklik ile Medeni Durum Algı Düzeyinde Farklılaşma

	İşe Bağlılık	İşe Güdülenme Hissi	İşten Zevk Alma
Mann Whitney U	11589,500	11093,000	11207,000
Wilcoxon W	21459,500	20963,000	21077,000
Z	-,990	-1,604	-1,462
Anlamlılık Değeri	,322	,109	,144

Tablo 2. incelendiğinde işten zevk alma ile eğitim düzeyi, işletmede çalışılan kademe, sektörde ve işletmede çalışma süresi arasında 0,05 önem düzeyinde çok zayıf, pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur. Konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin eğitim düzeyleri, işletmede çalıştıkları kademe, sektördeki ve işletmedeki çalışma süreleri arttıkça yaptıkları işten daha fazla zevk aldıkları ve işlerini daha eğlenceli buldukları söylenebilir. Bu doğrultuda “İşkolikliğin alt boyutu olan işten zevk alma ile demografik özellikler (eğitim düzeyi, işletmede çalışılan kademe, sektörde ve işletmede çalışma süresi) arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki H<sub>2c</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

değerinden büyük olduğundan işkolikliğin medeni duruma göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda “İşkoliklik ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki H<sub>2e</sub> hipotezi reddedilmiştir.

*İşkoliklik ile iş görenlerin çalıştıkları departman arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek üzere yapılan Kruskal-Wallis testinin sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.*

Tablo 5. incelendiğinde sadece işe güdülenme hissi boyutunun anlamlılık değeri  $\alpha = 0,05$  değerinden

küçük olduğundan departmanlara göre işe güdülenme hissi boyutunda anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi departmanlardan kaynaklandığını görebilmek için anlamlı farklılık gösteren boyuta yönelik sıra ortalamalarına bakılmıştır.

alan ve mutlu olan iş görenler artmaktadır. Bu durumda “Hizmet odaklılığın alt boyutu olan hizmet sunumundan zevk alma ile demografik özellikler (eğitim düzeyi) arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki  $H_{3a}$  hipotezi kabul edilmiştir. Tabloda

**Tablo 5.** İşkoliklik ile Çalışılan Departman Algı Düzeyinde Farklılaşma

	İşe Bağımlılık	İşe Güdülenme Hissi	İşten Zevk Alma
<b>Ki-kare Değeri</b>	4,924	17,580	11,620
<b>Serbestlik Derecesi</b>	7	7	7
<b>Anlamlılık Değeri</b>	,669	,014	,114

Sonuç olarak işe güdülenme hissi boyutuna yönelik departman gruplarından güvenlik, teknik servis ve muhasebe departmanlarının en yüksek ve mutlak

ayrıca gereksinimleri karşılama yeteneği ile eğitim durumu ve işletmede çalışılan kademe arasında da ilişki bulunduğu görülmektedir. Buna göre eğitim durumu

**Tablo 6.** Hizmet Odaklılık ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler

	Yaş	Eğitim Düzeyi	Gelir Düzeyi	İşletmede Çalışılan Kademe	Konaklama İşletmesinin Sınıfı	Sektörde Çalışma Süresi	İşletmede Çalışma Süresi
<b>Hizmet Sunumundan Zevk Alma</b>	,049	,150**	,096	,049	-,094	,074	,054
<b>Gereksinimleri Karşılama Yeteneği</b>	,093	,148**	,097	,057**	-,092	,094	,106

\*\*p<0,01 \*p<0,05

departmanının da en düşük ortalama değerlere sahip olduğu görülmektedir. Söz konusu sonuçlardan yola çıkarak güvenlik, teknik servis ve muhasebe departmanı çalışanlarının diğer departman çalışanlarına göre daha işkolik oldukları söylenebilir.

“Hizmet odaklılık ile demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki üçüncü genel hipotezi ( $H_3$ ) sınamak üzere yapılan korelasyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. incelendiğinde hizmet sunumundan zevk alma boyutu ile eğitim düzeyi arasında 0,01 önem düzeyinde pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Yani eğitim düzeyi yükseldikçe müşterilere hizmet etmekten zevk

ve işletmede çalışılan kademe artış oldukça iş görenlerin müşteri gereksinimlerini karşılamaya daha yatkın olduğu söylenebilir. Bu durumda “Hizmet odaklılığın alt boyutu olan gereksinimleri karşılama yeteneği ile demografik özellikler (eğitim düzeyi ve işletmede çalışılan kademe) arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki  $H_{3b}$  hipotezi kabul edilmiştir.

“Hizmet odaklılık ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezini test edebilmek için t testi analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7’deki analiz sonuçları incelendiğinde hem hizmet sunumundan zevk alma hem de gereksinimleri karşılama boyutlarına ilişkin ifadeler verilen

**Tablo 7.** Hizmet Odaklılık ile Cinsiyet Arasındaki İlişki (T Testi Sonuçları)

	Cinsiyet	N	Mean	p Değeri (Sig. 2-tailed)
<b>Hizmet Sunumundan Zevk Alma</b>	<b>Bay</b>	187	3,89	<b>,013</b>
	<b>Bayan</b>	130	4,14	
<b>Gereksinimleri Karşılama Yeteneği</b>	<b>Bay</b>	187	4,08	<b>,087</b>
	<b>Bayan</b>	130	4,25	

**Tablo 8.** Hizmet Odaklılık ile Medeni Durum Algı Düzeyinde Farklılaşma

	Hizmet Sunumundan Zevk Alma	Gereksinimleri Karşılama Yeteneği
Mann Whitney U	11506,000	11881,500
Wilcoxon W	21376,000	21751,500
Z	-1,096	-,631
Anlamlılık Değeri	,273	,528

cevaplarda bayanların bu ifadelere daha fazla katılıyorum cevabı verdikleri dikkat çekmektedir. Yani bayanlar baylara göre daha hizmet vermeye odaklıdır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Müşterilerin gereksinimlerini en iyi şekilde karşılamak durumunda olan iş görenler, işkolik olurlarsa ne

**Tablo 9.** Hizmet Odaklılık ile Çalışılan Departman Algı Düzeyinde Farklılaşma

	Hizmet Sunumundan Zevk Alma	Gereksinimleri Karşılama Yeteneği
Ki-kare Değeri	6,625	9,691
Serbestlik Derecesi	7	7
Anlamlılık Değeri	,469	,207

Sig (2- tailed) sonucuna bakıldığında da hizmet sunumundan zevk alma boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Yani % 95 güven aralığı içinde sig değeri 0,050'den küçük çıkmıştır. Dolayısıyla "Hizmet odaklılık ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır" şeklindeki  $H_{3c}$  hipotezi kabul edilmiştir.

Hizmet odaklılığın medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini tespit edebilmek amacıyla yapılan Mann Whitney U testinin sonuçları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. incelendiğinde hizmet odaklılığın alt boyutları olan hizmet sunumundan zevk alma ve gereksinimleri karşılama yeteneği boyutlarının anlamlılık değerleri  $\alpha = 0,05$  değerinden büyük olduğu için hizmet odaklılığın medeni duruma göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu bağlamda "Hizmet odaklılık ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık vardır" şeklinde  $H_{3d}$  hipotezi reddedilmiştir.

Hizmet odaklılık ile iş görenlerin çalıştıkları departman arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek üzere yapılan Kruskal-Wallis testinin sonuçları ise Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9'da görüldüğü üzere Kruskal-Wallis testi sonucunda her iki boyutun anlamlılık değeri de  $\alpha = 0,05$ 'den büyük olduğundan hizmet odaklılığın boyutları ile çalışılan departman arasında anlamlı düzeyde farklılıkların olmadığı tespit edilmiştir.

Bu sonuçlar doğrultusunda "Hizmet odaklılık ile çalışılan departman arasında anlamlı bir farklılık vardır" şeklinde  $H_{3e}$  hipotezi reddedilmiştir.

müşterilerin satın alma kararlarında yardımcı olabilecek ne de kaliteli bir müşteri-iş gören ilişkisi yaşatabilecektir. Sonuç olarak örgütlerde hem hizmet kalitesinde hem de müşteri tatmininde önemli olumsuz etkiler gözlenecektir. Örgütlerin bu noktalara kadar gelmemeleri için bir takım önlemler alınmalı ve çalışanların işkolik olmaları engellenmelidir.

Yapılan yazın taraması sonucunda ve araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda bazı önerilerde bulunmak mümkündür:

- Bir örgütte çalışan iş görenlerin işkolik olmalarının en önemli nedeni yöneticilerin iş görenlerine olan yaklaşımlarıdır. Özellikle işe yeni personel alımlarında aşırı çalışmaya meyilli kişilerin işe kabul edilmesi, işkolikliğin yönetici tarafından takdir ve teşvik edilmesi iş görenlerin işkolik olmalarına neden olmaktadır. Yani iş görenleri zamanla işkolik bireyler haline getiren yöneticilerin iş anlamında gerektiğinden fazla beklentiye girmemesi gerekmektedir. Bu yüzden yöneticilerin örgütlerinde işkolikliği ödüllendirmek yerine sağlıklı çalışmayı benimsetmeleri gerekmektedir.
- Her işi belli bir standarda göre gerçekleştiren konaklama işletmeleri, iş görenlerinin işe kabul sürecinden sonra oryantasyon eğitimini başlatması gerekmektedir. Bu eğitim aracılığıyla her bir iş gören iş tanımları hakkında bilgi sahibi olabilecek ve yapması gereken işin dışında ekstra bir iş yapmayacak, sonuç olarak bir işkolik adayı olmayacaktır.
- Toplumda işkolikliğin olumlu olduğuna dair fikir birliği yapılan yargıların yanlış olduğu kabul edilmeli, işkolikliğin başlangıçta her ne

kadar örgüt yararına bir davranış olduğu sanılsa da ilerleyen süreçlerde yıkıcı olumsuz etkilere neden olduğu tüm örgütte yaygınlaştırılmalıdır. İşkolikliğin olumlu olduğuna ilişkin genel kanaatle mücadele edilmeli bunun için de makro düzeyde toplum, mikro düzeyde de örgüt çalışanları bilgilendirilmeli ve bilinçlendirilmelidir.

- *İzin günlerinde sıkılan, boş zamanlarında hep iş ile ilgili faaliyetleri düşünen iş görenlerin örgütten ve işten bir süreliğine uzaklaştırılması ve psikolojik olarak kendini yenilemesi için işkoliklerin tatile çıkmaları teşvik edilmelidir. Ayrıca mükemmeliyetçi bir kişilik yapısına sahip olan iş gören başkalarının yaptığı işleri beğenmeyeceğinden dolayı yöneticilerin o iş görenin olmadığı durumlarda işlerin yürüdüğünü işkolik çalışanlara ispatlamaları gerekmektedir.*
- *Gece gündüz demeden çalışan ve mesai saatleri dışındaki zamanını da iş yerlerinde geçiren iş görenlere zaman yönetimi konusunda eğitim verilmesi ve kişinin çalışma zamanını planlayarak daha az ve daha verimli çalışması sağlanmalıdır. Zamanını verimli bir şekilde kullanan çalışan aile ve arkadaşlarına da zaman ayırabileceği için psikolojik olarak kendini kötü hissetmeyecek ve işletmedeki performansında bir düşüş yaşanmayacaktır.*
- *İşletmelerde her dört çalışandan birinin işkolik olduğu araştırmalarla kanıtlanmış bir gerçektir. Ancak aşırı ve kompulsif bir şekilde çalışan iş görenlerin işkolik oldukları kabul etmemeleri, onları tedavi sürelerini zorlaştıracaktır. Bu nedenle öncelikli olarak işkolik olan iş görenin ortada bir problem olduğunu fark etmesi ve yardıma ihtiyaç duyduğunu kabul etmesi olmalıdır. İşkolik olduğunu kabul eden ve bu durumu düzeltmek isteyen iş görene kişisel danışmanlık hizmeti sunularak bu hastalıktan kurtulması sağlanabilir. İlgili yazımdan yapılan araştırmalarda işkolikliğin ancak yeni duyguların keşfiyle veya farklı uğraşlarla ilgilenilmesiyle tedavi edileceği ileri sürülmektedir. Bu nedenle hem örgütlerin hem de işkolik çalışanların ailelerinin desteği oldukça önemlidir.*

Örgütlerde işkolikliğin önüne geçilmesiyle birlikte hem bireysel düzeyde hem de örgütsel düzeyde hizmet odaklılık sağlanacak ve müşteri ihtiyaçları daha kolay anlaşılabilir rekabetçi avantaj elde edilebilecektir. Bir örgütün çalışanlarının hem işkolik olmaması hem de

*hizmet odaklılık düzeylerinin yüksek olması hizmetten daha sık yararlanan, işletmede kalış süresini uzatan ve işletmeyi çevresine olumlu bir şekilde tanıtan müşterilerin sayısında artışlar sağlayacaktır. Bunun içinde özellikle müşterilerle yüz yüze gelen iş görenlerin iyi hizmet sunumu yapmaları gerekmektedir. Yaşamlarının üçte birini iş ortamında geçiren iş görenlerin yaptıkları işe yatkınlıkları ve işten memnuniyetleri oldukça önemlidir. Bu bağlamda, konaklama işletmelerinde müşterilere sunulan hizmetin daha da kaliteli duruma getirilmesine yönelik aşağıdaki öneriler dikkate alınabilir:*

- *Örgütlerde çalıştırılacak personelin seçiminde kişilik analizleri yapılarak iş gören adaylarının kişilik özellikleri saptanmalı ve yatkın oldukları iş belirlenerek o işe yönlendirilmesi sağlanmalıdır.*
- *Personel seçiminde hizmet odaklı personelere öncelik tanınarak o kişilerin müşterilerle birebir iletişim halinde bulunulan departmanlarda çalışması sağlanmalıdır.*
- *Çalışan personellere ise hizmet odaklılık düzeylerini geliştirici eğitimler verilmelidir. İş yerlerinde koçluk, danışmanlık ve rehberlik gibi iş görenlerin kararlarında onlara yardımcı olabilecek sistemler kurulmalıdır. Bu eğitimlerin işletmelerde standart hale getirilmesiyle birlikte işlerinden tatmin düzeyleri artan iş görenlerin çalışma performanslarında da artış gözlenecek ve hem iş gören tatmini hem de müşteri tatmini yükselmiş olacaktır.*
- *Özellikle yüz yüze iletişimin zorunlu olduğu konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin müşterilerle iyi iletişim kurması sağlanmalı, iş görenlere her türlü inisiyatif ve gerektiğinde yetki verilmelidir. Ayrıca örgüt ile ilgili konularda iş görenler sürekli bilgilendirilmeli ve önemli konularda kararlara katılımları da sağlanmalıdır.*

Sonuç olarak her örgüt, belirlediği hedef ve amaçlara iş görenleri aracılığıyla ulaşmaktadır. Özellikle insanın insana hizmet ettiği ve çift taraflı yoğun iletişimin yaşandığı turizm sektöründe müşteri memnuniyeti ve dolaylı olarak örgütlerin kurulma amaçları olan kar elde etme iş görenler tarafından sağlanacağından konaklama işletmelerinde sorunsuz iş görenlerle çalışmak hayati önem taşımaktadır. Bu nedenle doğru kişinin doğru işe yerleştirilmesi ve işkolik olmaması için örgütler daha temkinli davranmalıdır.

Bu araştırma bazı sınırlılıklar nedeniyle yalnızca TRA1 bölgesindeki konaklama işletmelerinde yapılmıştır. Gelecek dönemlerde tüm ülkedeki konaklama

işletmesi çalışanlarını kapsayan bir araştırma yapılabilir. Bunun yanı sıra sadece turizm sektörü çalışanlarına değil işkoliklik düzeyleri daha yüksek olan gazetecilik, borsacılık, bilgisayar programcılığı gibi meslek çalışanlarının da işkoliklik düzeyleri belirlenebilir. Ayrıca hem işkolikliğin hem de hizmet odaklılığın örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş gören performansı, iş stresi, esenlik, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, iş yerinde yalnızlık, rol çatışması, yaratıcılık, hizmet kalitesi, iş tatmini ve müşteri tatmini konularıyla da ilişkilendirilebileceği araştırmalar yapılabilir.

*İşkoliklik ile hizmet odaklılık kavramlarının bir arada değerlendirilmesinin literatüre katkı sağlayacağı, araştırma sonuçlarının konaklama işletmelerinde çalışan yönetici ve iş görenlere ve bu alanda ilerleyen yıllarda çalışma yapacak akademisyenlere kaynak olabileceği düşünülmektedir.*

## KAYNAKÇA

- Akdağ, F. & Yüksel, M. (2010). İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 47-55.
- Anton, J. (1996). *Customer Relationship Management*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Ayas, N. (2014). Hizmet Odaklılığın Çalışanların İş Sonuçları ve Örgütsel Performansa Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Alan Araştırması. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Çanakkale: Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bardakçı, S. & Baloğlu, M. (2012). *İlköğretim ve Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Okul Yöneticilerinin İşkoliklik Eğilimleri, Eğitim ve Bilim*, 37(164), 46-57.
- Bayraktaroğlu S., Kutanis, R., Ö. & Dosaliyeva, D. (2009). *İşkoliklik ve Örgütsel Bağlılık Bankacılık Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, (ss.553-557), 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- Bayraktaroğlu, S. & Mustafayeva, L. (2008). *İşkoliklik ve Örgütsel Verimsizlik*, Mahmut Özdevecioğlu ve Himmet Karadal (Ed.). *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*, (ss.41-51). Ankara: İlke Yayınevi.
- Blau, G. (2003). Testing for A Four Dimensional Structure of Occupational Commitment, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(4), 469-488.
- Bowen, D., E., Siehl, C. & Schneider, B. (1989). A Framework for Analising Customer Service Orientation in Manufacturing, *Academy of Management Review*, 14(1), 75-95.
- Brown, T. J., Mowen, J., C., Donovan, T., D. & Licata, J., W. (2002). The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self-and Supervisor Performance Ratings, *Journal of Marketing Research*, 39, 110-119.
- Burke, R., J. (2000). Workaholism in Organizations: Concepts, Results and Future Research Directions, *International Journal of Management Reviews*, 2(1), 1-16.
- Cantarow, E. (1979). Women Workaholics, *Mother Jones*, 6, 56.
- Chamberlin C., M. & Zhang N. (2009). Workaholism, Health, and Selfacceptance, *Counseling & Development*, 87(1), 159-69.
- Demirkol, İ. (2006). Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Douglas, J., E. & Morris R., J. (2006). Workaholic or Just Hard Worker?, *Career Development International*, 11(5), 394-417.
- Erdem, B. & Kaya, İ. (2013). *Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35, 135-150.
- Erdoğan, A., G. (2013). İşçiliklik ve İş Özel Yaşam Dengesi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Garson, B. (2005). Work Addiction in The Age of Information Technology: an Analysis, *IIMB Management Review*, 17(1),15-22.
- Haas, R. (1991). Strategies to Cope With a Cultural Phenomenon, Workaholism, *Business and Health*, 36(4), 115.
- Hogan, J., Hogan, R. & Busch, C., M. (1984). How to Measure Service Orientation, *Journal of Applied Psychology*, 69(1), 167-173.
- Homburg, C., Hoyer, W., D. & Fassnacht, M. (2002). Service Orientation of Aretailer Business Strategy: Dimension, Antecedents and Performanceoutcomes, *Journal of Marketing*, 66 (44), 86-101.
- Kart, M., E. (2005). Reability and Validity of The Workaholism Battery (Work-Batt): Turkish Form, *Social Behavior and Personality*, 33(6), 609-618.
- Kemeny, A. (2002). Driven to Excel: A Portrait of Canada's Workaholics, *Canadian Social Trends*. [Online]: Erişim Tarihi: 17.03.2015, at URL <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2001004/article/6115-eng.pdf>.
- Keser, A. (2004). *Çalışma-Birey İlişkisi ve Çalışmanın Bireyin Yaşamındaki Yeri, İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(2), Sıra:7, No:230.
- Killinger, B. (1991). *Workaholics: The Respectable Addicts*, New York: Simon and Schuster.
- Korn, E., R., Pratt, G., J. & Lambrou, P., T. (1987). *Hyper-Performances: The A.I.M. Strategy for Releasing Your Business Potential*. New York: John Wiley.
- Kuşluyan, S. & Eren, D. (2011). İşgörenlerin Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığı ve Ölçümü: Bir Literatür Taraması, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(2), 139-153.
- Liang Y., W. & Chu C., M. (2009). Personality Traits and Personal and Organizational Inducements: Antecedents of Workaholism, *Social Behavior and Personality*, 37(5), 645-660.
- Libano, M., D., Llorens, S., Salanova, M. & Schaufeli, W. (2010). Validity of a Brief Workaholism Scale, *Psicothema*, 22(1), 143-150.
- Machlowitz, M., M. (1978). Determining The Effects of Workaholism. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). New Haven: Yale University.
- Machlowitz M. (1980). *Workaholics: Living with Them, Working with Them*, MA: Addison-Wesley.
- Maslach, C. (1986). Stress, Burnout and Workaholism, R.R. Killberg, P.E. Nathan and R.W. Thoreson (Ed.), *Professionals in Distress: Issues, Syndromes and Solutions in Psychology*, Washington, DC: American Psychological Association.
- McMillan, L., H., W., O'Driscoll, M., P., Marsh, N., V. & Brady, E., C. (2001). Understanding Workaholism: Data Synthesis, Theoretical Critique and Future Design Strategies, *International Journal of Stress Management*, 8(2).
- McMillan, L., H., W. & O'Driscoll, M., P. (2004). Workaholism and Health: Implications for Organizations, *Journal of Organizational Change Management*, 17, 509-519.
- Mosier, S., K. (1983). Workaholics: An Analysis of Their Stress, Success and Priorities". (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). USA, Austin: University of Texas.
- Ng, T., W., H., Sorensen, K., L. & Feldman, D., C. (2007). Dimensions, Antecedents and Consequences of Workaholism: A Conceptual Integration and Extension, *Journal of Organizational Behavior*, 28, 111-136.
- Oates, W., E. (1971). *Confessions of a Workaholic: The Facts About Work Addiction*, New York: World Publishing.
- Ölçer, F. (2005). İşçiliklik Üzerine Bir Araştırma, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9, 122-144.
- Özgener, Ş. (1997). Öğrenen Organizasyon Anlayışının Gerçek Yönetim Uygulamalarına Yansıtılması, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Porter, G. (2001). Workaholic Tendencies and The High Potential for Stres Among Co-workers, *International Journal of Stres Management*, 8(2), 147-164.
- Robinson, B., E. (1996). The Psychosocial and Familial Dimensions of Work Addiction: Preliminary Perspectives and Hypotheses, *Journal of Counseling and Development*, 74, 447-452.
- Robinson, B., E. (2000). Workaholism: Bridging the Gap Between Workplace, Socio-Cultural and Family Research, *Journal of Employment Counseling*, 37(1), 31-47.
- Robinson, B., E. (1998). *Chained to The Desk: A Guidebook for Workaholics, Their Partners, and Children and The Clinicians Who Treat Them*, New York: New York University Press.

Schaufeli, W., B., Bakker, A., B., Heijden, F., M. & Prins, J., T., (2009). Workaholism Among Medical Residents: It Is The Combination of Working Excessively and Compulsively That Counts, *International Journal of Stress Management*, 16, 249–272.

Snir R. & Zohar, D. (2008). Workaholism as Discretionary Time Investment at Work: an Experience-Sampling Study, *Applied Psychology: An International Review*; 57, 109-127.

Spence, J., T. & Robbins, A., S. (1992). Workaholism: Definition, Measurement, and Preliminary Results, *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160-168.

Sprankle, J., K. & Ebel, H. (1987). *The Workaholic Syndrome*, New York: Walker.

Tarisa T., W., Geurts S., A., E., Schaufeli W., B., Blonk R., W., B. & Lagerveld S., E. (2008). All Day and All of The Night: The Relative Contribution of Two Dimensions of Workaholism to Well-Being in Self-Employed Workers, *Work & Stress*, 22(2), 153-165.

Temel, A. (2006). Organizasyonlarda İşkollizm ve İşkollik Çalışanlar, *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 105-127.

Ural, A. & Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi (SPSS 10.0-12.0 For Windows)*, Ankara: Detay Yayıncılık.

West, R. (2001). Theories of Addiction, *Addiction*, 96, 3-13.

Yoon, S., J., Choi, D., C., Park, J., W. (2007). Service Orientation: Its Impact on Business Performance in The Medical Service Industry, *The Service Industries Journal*, 27(4), 371-380.

## Extensive Summary

### THE RELATION BETWEEN WORKAHOLISM TENDENCIES AND SERVICE ORIENTATION OF STAFF WORKING IN HOSPITALITY BUSINESS ENTERPRISES: A RESEARCH IN TRA1 REGION

Neslihan SERÇEOĞLU, Gökalp Nuri SELÇUK

Today, directors are observed that they create a number of new problems that influence employees negatively instead of providing them better working conditions in comparison with the past. In other words, business enterprises ask employees to work more and produce more as well as expect them to make contribution at the highest level to the organization. In this regard, the employees of the business enterprises who are aware of the expectations tend to work harder than required level in order to prove themselves and not to lose their jobs. Upon improvement of information technology, the necessity to update information (Bayraktaroğlu et al., 2009), frequently encountered economic problems, problematic marriages, intense expectations about career development (Schaufeli et al., 2009) made boundaries between work life and personal life (Ng et al., 2007) more blurred and made employees spend more time for the activities related to work. In the researches carried out after 1990s, the increasing problem concerning employment security in business enterprises (Blau, 2003) caused to increase the number of workaholic employees (Ölçer, 2005: 123) by affecting workaholism and make employees perceive workaholism as an important behaviour or attitude and a value pattern (Akdağ & Yüksel, 2010: 47).

In literature review, it is stated that meeting the wishes and needs of customers in business enterprises providing service depends on the attitudes and behaviours of the employees who are in charge of face to face communication with customers. In this sense, as employees described as workaholic cause a certain number of problems, there will be some drawbacks during the service and this will affect customers negatively. Therefore, it is highly important for the employees to be service-driven rather than workaholic, which influence customer satisfaction, customer loyalty and service quality directly. This research investigated the relation of workaholism with being service-driven and recommendations were developed to prevent employees from workaholism.

\*Corresponding author at: Atatürk University, Tourism Faculty, E-Mail Adress: nserceoglu@atauni.edu.tr

Being lack of comprehensive researches dwelling into the intensity of workaholism in Turkey and its impacts was the starting point of this research. This research was limited to business enterprises operating in hospitality industry in TRA1 region. As a research method, the survey method was chosen. By applying survey method on the employees, what they thought about workaholism and being service-driven was determined and relation between them was examined. Later, in accordance with the results of analysis, recommendations were developed.

In the context of the research, while conceptual framework was being examined, which scales were used to find out workaholism and being service-orientation that constitute the subject of this research as fundamental concepts. As a result of the researches which were carried out, a questionnaire form was applied on the employees with an aim to find out the levels of workaholism and being service-driven. The questionnaire form consists of three parts. In the first part, there are expressions to determine the workaholism levels of employees. These expressions were taken from the scale entitled as WorkBat (work battery) developed by Spence & Robbins (1992). The scale which stated as work battery is known as the most widely used scale used in researches dwelling into workaholism. It consists of 25 expressions classified under 3 dimensions. The second part of the questionnaire, the customer-driven scale developed by Brown et al., (2002) was used. It consists of 12 expressions classified under 2 dimensions. In order to answer these expressions, 5-point likert scale was preferred. In the last part of the questionnaire, there are questions finding out the demographic characteristics of respondents.

According to results which were obtained from research, it is possible to say that employees whose working hours are increasing turn into workaholic employees in industry. Particularly, with the increasing importance of career management in today's business enterprises, employees are encouraged to work more in order to climb to the top of the organization because of the limited opportunity for career development and as a result of this, the number of workaholic employees are in rise. In the related literature, it is stated that, so as to have the change for career development, employees can exhibit workaholic behaviours and workaholism will increase while climbing the career steps.

The employees working in the departments which are in charge of direct communication with customers in business enterprises operating in hospitality industry should exhibit approach and right behaviour and attitudes in meeting, hosting and dealing with the wishes and complaints of the customers. Therefore,

the employees of departments such as front desk and food and beverage, which have direct communication with customers should have enough information how to behave to customers and they should be prone to give service to the extend to meet wishes and needs of customers. However, upon examining the results after the applied analysis, it was determined that there were significant relations between the extend sense of motivation for work and departments such as security, technic service and accounting. In this case, unlike the employees who are working in the environment where there are customers, the employees who are in charge of with different tasks, far away from customers' environment can be possibly phrased that they are more workaholic.

As a result of detailed scanning of foreign literature, findings associating gender with workaholism were found. On one hand, some of the respondents claimed that men employees were more workaholic, on the other hand other respondents claimed that women employees were more workaholic. The research generally proved that men employees were more workaholic when compared with women employees. The reason explaining this situation can be associated with the fact that women generally do not enjoy much from their job as they need to care housework except for the intense working environment and extreme workloads. Unlike the related literature, applied analysis found no relation or difference between gender and workaholism.

In the literature review, the researches related to marital status with workaholism exist. According to respondents, single employees are more workaholic in comparison with married employees and they are more prone to work more. However, some researches revealed that married employees but not happy with his/her spouse major on their work more and they are workaholic. In the scope of the research, it was found out that married and divorced employees exhibited similar behaviours and attitudes like workaholic behaviours. The research examined whether there was a relation or significance between marital status and workaholism and found no relation or significance as a result.

The correlation analysis was applied to determine whether there was a relation of service-orientation scale with any of demographic characteristics and both of two dimensions were found to have a positive relation with educational level. The increase of employees' educational level influence their lives and the quality of their work positively. The researches carried out about this subject revealed that employees with a high level of educational background are satisfied with their work, develop sense of friendship and team spirit and make



collaboration with colleagues. Furthermore, it is stated that service staff with a high level of background are more qualified and skill, increase their experience and knowledge related to work and they share these with colleagues, take initiative and make right decisions and right preferences or choices. In this sense, the employees with a high level of educational level know what customers expect from them and they will act in accordance with this and they will become service-driven individuals. The analysis revealed that there were positive and significant relations between the ability to meet the needs which is a sub-dimension of being service-driven and working position in the organization. In this case, the employees with a high level of educational background have top positions and as the working position increases, the result needing for in-service training programs also increase.

If the employees who are supposed to meet the needs of customers in the best way become workaholic, they will not be able to help customers in their purchase decisions and form a qualified customer-employee relationship. In conclusion, important negative effects both on service quality and customer satisfaction in organizations will be observed. Business enterprises should take precautions to prevent employees from becoming workaholic.

It is possible to make some recommendations in accordance with the literature review and obtained results;

- Managers should make employees to work healthily instead of rewarding workaholism.
- Business enterprises operating in hospitality industry, which perform any task in accordance with some certain standards should apply orientation program for employees.
- The idea stating that workaholism is positive should be changed and so as to realize this, community should be informed at macro level, and at micro level employees should be informed and made conscious.
- The employees, bored in their off day and always think about work-related activities should be kept away from work life temporarily and workaholic employees should be encouraged to take vacation in order to refresh themselves psychologically.
- The workaholic employees who work day and night and spend their free time at work place should be provided with the in-service training to manage time and they should be made

to work less, but more efficiently by planning their time.

- By making personality analysis in the selection process, personality traits who will be employed in business enterprises should be detected and they should be directed to the best task which suit them most.
- In the selection process, by giving priority to the service-driven staff, they should be made to work in departments which have face to face communication with customers.
- The employees should be provided with the in-service training to improve their level of service-orientation. The systems such as coaching, counselling and guidance which will help employees with their decisions should be established.
- The employees who work in business enterprises especially in hospitality industry, where face to face communication is a must should be made to communicate well and they should be provided with any kind of initiative and authority when necessary.

