

**ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISI ÜZERİNDE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ROLÜ:
BEŞ YILDIZLI OTEL AŞÇILARI ÜZERİNE AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA¹**

*THE ROLE OF WORK LIFE QUALITY ON THE PERCEPTION OF
ORGANIZATIONAL SUPPORT: AN EMPIRICAL RESEARCH ON FIVE STAR HOTEL
COOKS*

Arif YILMAZ²

Haluk TANRIVERDİ³

ÖZET

Bu çalışmanın amacı aşçıların Örgütsel Destek Algısı (AÖD) ile Genel İş Yaşam Kalitesi (GİYK) düzeylerini belirlemek ve Algılanan Örgütsel Destek üzerinde, alt boyutları ile birlikte Genel İş Yaşam Kalitesinin etkilerini ortaya çıkarmaktır. Veriler İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan aşçılardan anket yoluyla elde edilmiştir. Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasındaki ilişki Pearson korelasyon, etki ise regresyon analizi ile test edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Yaşam Kalitesi, İş Ortamı, Sağlanan Hizmetler düzeyleri "yüksek", Çalışma Koşulları düzeyi "orta" olarak saptanmıştır. Algılanan Örgütsel Destek ile İş Yaşam Kalitesi ve alt boyutları arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca iş yaşam kalitesi ve alt boyutlarının, Algılanan örgütsel destekte meydana gelen değişimin açıklayıcısı olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Otel, Aşçı (Şef), Algılanan Örgütsel Destek, İş Yaşam Kalitesi

JEL sınıflandırması: L220

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the level of General Work Life Quality (GWLQ) and Perceived Organizational Support (POS) and to reveal the effects of General Work Life Quality on Perceived Organizational Support, along with its sub-dimensions. The data was obtained from a survey of the chefs working in the five-star hotel business in Istanbul in 2015. The relationship between the dependent and independent variables of the study was tested by Pearson correlation and the effect was tested by regression analysis. As a result of the research, the perceived organizational support, work life quality, business environment and provided services level of the cooks were found to be "high" and the working conditions level was "medium". A positive relationship was found between Work Life Quality and sub-dimensions

¹ Arif Yılmaz'a ait "Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisi: İstanbulda Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Uygulama" isimli doktora tezinden üretilmiştir.

² Dr., İstanbul Büyükşehir Belediyesi, arfylvz29@gmail.com

³ Prof. Dr., İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, haluktanriverdi34@gmail.com

and Perceived Organizational Support. In addition, Work Life Quality and sub-dimensions were found to be statistically significant explanatory of the change in perceived organizational support.

Keywords: Hotel, Cook (Chef), Perceived Organizational Support, Work Environment Quality

JEL Classification: L220

GİRİŞ

İş yaşamı insan ömründe oldukça önemli bir yer tutar. Gününün büyük bölümünde iş yerinde geçiren bir kişi için iş yaşamındaki kalite, aşçıların hem iş performansını hem de iş dışındaki yaşam kalitesi etkiler. İş ortamı, çalışma koşulları ve aşçılara sağlanan olanaklar, iş yaşam kalitesinin bileşenlerinden bazıları olup, iş yerinde çalışmayı konforlu kılarak aşçıları mutlu edebilecek ya da esaret altında zorla çalıştırılan bir yer halinde hissettirebilecek konulardır.

Aşçılar, işletmeye olan katkısının değerli bulunması ve bu katkı sebebiyle takdir görmesi, şikayet ve memnuniyetlerinin önemsenmesi, kendilerine yakınlık gösterilmesi ve bulunduğu ortamda başarıları ile gurur duyulduğunu görmesi suretiyle, örgütsel desteği hisseder ve örgütün gerçekten kendisinin iyiliğini düşündüğü algısına sahip olur (Eisenberger vd., 1986: 500).

Aşçılardan beklenen, yaptığı işte elinden gelenin en iyisini ortaya koymak suretiyle işletmeye katkı sağlamasıdır. Çünkü işletmenin ve örgütün varlığını sürdürmesi bu katkıya bağlıdır. Aşçıların, “elinden gelenin en iyisini yapma” motivasyonu, işinde psikolojik yönden tatmin duygusu yaşamasına ve örgütü benimsemesine bağlıdır. Özellikle hizmeti sunanın da hizmeti alanın da insan olduğu bir sektör olan turizm de bu durum daha fazla önem taşır. Bunun sebebi, müşteri memnuniyetinin esas alındığı sektörde, hizmeti sunanların davranışlarının da turistik ürünün bir parçası durumunda olmasıdır.

Çalışma, literatür taraması ve araştırma bölümü olarak iki bölümden oluşmaktadır. Literatür taramasında Algılanan Örgütsel Destek ve İş Yaşam Kalitesine ilişkin bilgiler bulunmaktadır. Araştırma bölümünde ise hipotezler ve ölçeklere ilişkin bilgiler verildikten sonra ölçek ortalamaları sunulmaktadır. Ardından korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişkilerin yönü ve şiddeti ile regresyon analizi yapılarak iş yaşam kalitesi ve alt boyutlarının, algılanan örgütsel destekteki değişimi açıklamaya ilişkin regresyon modelleri ortaya konulmuştur. Son olarak araştırmadan çıkan sonuçlar özetlenmiş ve ilgililere öneriler sunulularak çalışma tamamlanmıştır.

1. Literatür İncelemesi

1.1. Algılanan Örgütsel Destek

Eisenberger vd.’ne (1986: 500) göre örgütsel destek; “çalışmakta olduğu örgütün işgörenin mutluluğunu önemsemesi, işgörenin işinde gösterdiği çaba ve örgüte verdiği

katkısı takdir etmesi” olup, algılanan örgütsel destek, “işgören tarafından bu durumun” algılanmasıdır. Bu suretle işgörende, örgüt açısından önemli olduğu ve kendisini pozitif yönde etkileyen çalışmaları örgütün bilerek ve isteyerek yaptığına ilişkin duygular geliştirmektedir. Başka bir anlatımla algılanan örgütsel destek, örgütün işgörenlerin refah ve mutluluklarını artırıcı uygulamalar ortaya koyması ve işgörenin bunu algılaması durumudur.

Rhoades ve Eisenberger (2002), örgütsel desteği, işgörenlerin örgüte sundukları katkılara ve refahlarına örgüt tarafından ne ölçüde değer verildiğine ilişkin çalışan algısı olarak tanımlarken, Özdevecioğlu’na (2003: 113-116) göre işgörenler tarafından algılanan örgütsel destek, işgörenlerin arkalarında örgütün gücünü hissetmeleri durumudur

Turunç ve Çelik’e (2010: 184) göre algılanan örgütsel destek; işgörene örgütte değer verilmesi, iyi veya kötü günlerinde yalnızlık hissetmemesi ve örgütün desteğini arkasında görmesini ifade eder ve bu beklentileri karşılanan işgören örgütü ile gönül bağı kurar. Algılanan örgütsel destek kavramı iki temel teoriye dayalı olarak geliştirilmiştir. Bunlardan birincisi Levinson’un “Kişileştirme Teorisi”, ikincisi ise Blau’nun “Sosyal Değişim Teorisi”dir.

Kişileştirme Teorisine göre işgörenler, çalışmakta oldukları örgütü kişileştirme eğilimindedir. Bunun temelinde ise yöneticilerin, örgüt içindeki yasal, ahlaki ve finansal sorumluluk içeren temsili davranışları ile örgüt kültür ve politikaları üzerinde etkilerinin bulunması ve başkaları üzerindeki otorite gücünün örgüt tarafından sağlanıyor olması yatmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Eisenberger vd., 1986; Fındıklı, 2014: 139).

Blau (1964) tarafından ortaya konulan sosyal değişim kuramı, işgörenler ile örgütleri arasında bulunan ve açıkçasöylenmeyen, ancak ihlal edildiği takdirde önemli sayılabilecek olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olan karşılıklı ilişkiler olduğunu ifade etmektedir (Coyle-Shapiro ve Conway, 2005: 777). Teoriye göre, örgütler tarafından işgörenlerini yiliği için yapılan çalışmalar, işgörenler tarafından amacına uygun algılandığı sürece sosyal değişim sürmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 703; Allen vd., 2003: 102).

Sosyal değişim teorsisi, kişiler ve örgütlerin üzerlerine düşen sorumlulukları yerine getirmesine yönelik olarak, karşılıklı güvene dayalı ilişki temeline dayanmaktadır (Konovsky, 1994: 657). Sosyal değişim teorisi (Loi vd., 2006: 109; Turunç ve Çelik, 2010: 185-186) ve psikolojik sözleşmelere (Eisenberger vd., 1986: 500) dayandırılan örgütsel destek, işlerini yapmakta güçlük çeken işgörenler için çok önemlidir (Eisenberger vd., 1990: 56).

1.2. İş Yaşam Kalitesi

İnsanlar için iş ve işyeri, sadece para kazanmak için emek harcanan bir yer ve uğraş değil, aynı zamanda tatmin, gurur ve başarı hissine de kaynaklık teşkil eden, insan hayatında önemli bir yer tutan ve belirleyici etkisi olan bir meşguliyettir (Türkey, 2015: 239).

İş yaşamı kalitesi kavramı, Almanlar tarafından “işin insancılaştırılması”, Fransızlar tarafından “çalışma koşullarının iyileştirilmesi”, Doğu Avrupalılar tarafından ise “çalışanın korunması” şeklinde ifade edilmektedir. Bunun yanında, değişik araştırmacılar, iş yaşamı kalitesi kavramının değişik yönlerini ön plana çıkarmışlardır. Örnek vermek gerekirse, bazı araştırmacılar iş ortamının iş performansı üzerine etkisine odaklanırken; bazıları fiziksel ve ruhsal iyilik hallerinin muhafazasına yönelmişlerdir. Bazı araştırmacılar ise, iş yaşamı kalitesini, iş hayatı ve topluma yabancılaşmayı azaltıcı yönde etki yapan, çalışanların gelişmesine katkı sağlayan bir kavram olarak ifade etmektedir (Huzzard, 2003: 21). İş Yaşam Kalitesinin sosyal ve duygusal boyutu yanında, Uysal (2002), iş ortamı ve iş koşullarının daha insancıl ve sağlıklı olması gerektiğine vurgu yapmakta ve işgörene kaliteli bir iş yaşamı sağlamanın, çağdaş yönetim anlayışının bir gereği olduğunu ifade etmektedir.

Levine (1984: 81), iş yaşamı kalitesini; “işgörenlerin, iş ortamındaki yaşam kalitesine yönelik beklentilerine kavuşmaları”, şeklinde tanımlarken, Özkalp ve Kirel (2001: 553), işgörenlerin güvenli bir ortamda iş yaşamlarını sürdüreceği şekilde ihtiyaçlarının temin edilmesi, onlara yaptıkları iş nedeniyle faydalı oldukları duygusu verilmesi, yeteneklerini keşfetmeleri ve geliştirmelerine olanak sağlanan bir iş ortamı oluşturulması şeklinde tanımlamaktadır. İş yaşam kalitesi; “işgörenlerin örgütte alınan kararlara katılımı, endüstriyel demokrasi, gelir ve kârın adil bölüşümü, daha insani ve sağlıklı iş koşullarının sağlanması” olarak ifade etmekte olup, bunun dışında “Tüm işgörenleri onurlandıran, fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini iyi hissetmelerini sağlayan, büyüme ve gelişme imkanları sağlayan bir yönetim felsefesi” olarak da tanımlanmaktadır (Elma ve Demir, 2003: 204).

İşgörenlerin yapmakta oldukları işe uygun ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim, temizlik, bakım v.b. koşullarının sağlanması önemlidir. Böyle ergonomik bir iş ortamının sağlanması ile, iş kazaları ve meslek hastalıklarının azaltılması ve işgörenlerin daha az yorulması sağlanacaktır. Bununla birlikte üretim kalitesi ve miktarı da artırılarak beklenen verimlilik elde edilmiş olacaktır (Hayta, 2007: 39).

Organizasyonlarda iş yaşam kalitesini geliştirmek çok önemlidir. Çünkü gelişen iş yaşam kalitesi, iş tatmininin artmasına paralel olarak, işgören ve yöneticilerde sorumluluk duygusunu artırmakta, bu durum işletmenin de çıkarına olmaktadır (Ventegodt ve Merrick, 2009: 6).

İş Yaşam Kalitesi (İYK)'nin bir sonucu olarak işyerine sağladıkları, verimlilik, yenilikçilik ve stratejik katkı, İşgörenlerin kendilerini değerli görmeleri, psikolojik ve entelektüel tatmin sağlamaları anlamına gelmektedir (Türkay, 2015: 239-240).

Berg ve Martins, (2013: 1-13) satış temsilcilerine yönelik olarak yaptığı araştırmada, iş yaşam kalitesi ile örgütsel güven ilişkisini, yönetsel uygulamalar ve kişilik boyutları bağlamında incelemiştir. Araştırma sonucunda; Yönetsel uygulamalar ile örgütsel güven ve iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilirken, kişilik boyutları ile örgütsel güven ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki de anlamlı bulunmuştur.

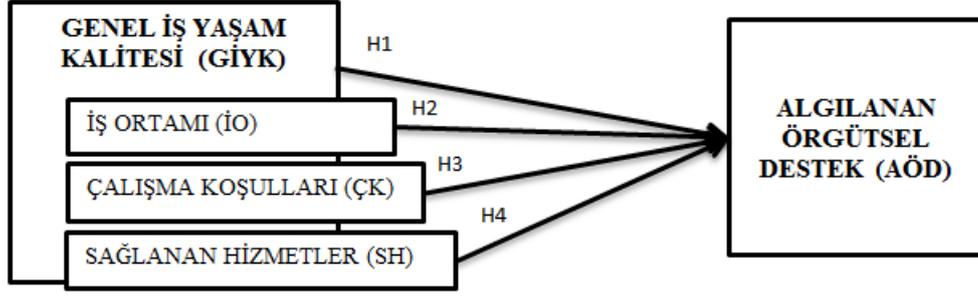
Aksungur, (2009: 109-112) ebe ve hemşirelerin iş doyumu ve iş yaşam kalitesi düzeyini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmanın sonunda, iş doyumu ve iş yaşam kalitesinin yaş, çalışma süresi, toplam hizmet süresi, çalışma şekli ve sigara içme durumlarından etkilendiği bulgusuna erişmiştir. Ayrıca hizmet içi eğitimler, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, mesleki gelişime olanak sağlanması ve sosyal-sportif faaliyetler ile iş doyumu ve iş yaşam kalitesinde artış sağlanabileceğini belirtmiştir.

Çiçek, (2005: 215) örgütte başarılı ve etkin bir yönetim sergilenebilmesi için, ücret ve performans sistemi, kararlara katılım, yetki ve inisiyatif kullanımı konularında işgörenlerle işbirliği sağlanması gerektiğini ifade etmektedir.

Tan vd., (2011: 67) tarafından hemşirelerin iş ortamlarına ilişkin algılarını belirlemek amacı ile yapılan çalışmada; Olumlu iş ortamı algısının, işgören performansı ve verilen hizmetin kalitesi üzerinde olumlu etkisi tespit edilmiştir.

2. Araştırmanın Modeli Ve Hipotezler

Walker vd., (2009) tarafından ortaya konulan, yapılan işin yetenekler ile uyumu, işyerindeki yetki ve sorumluluk dengesi, kendini ifade etme ve geliştirme olanakları, yapmakta olduğu işin beklentilerini karşılması, kişisel hedeflerin işletme hedefleri ile uyumu, işletmede çalışmaktan duyulan memnuniyet ve toplumda duyulan saygınlık konularını kapsayan “iş ortamı”, işletmedeki çalışma saatleri ve mesai uygulamaları, izin uygulamaları, çalışma ortamının fiziksel koşulları, sosyal faaliyetler ve örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılan çalışmalar vb. konuları kapsayan “çalışma koşulları” ve yemek, ulaşım ve haberleşme olanakları ile sosyal olanaklar ve faaliyetler gibi hususları içeren “sağlanan olanaklar” konusunda yapılan, iş yaşam kalitesine yönelik düzenlemelerin de aşçılar tarafından algılanan örgütsel destek üzerinde olumlu etki edeceği, böylelikle aşçıların kendilerini işlerine adanmalarının ve işletme tarafından kendilerinden beklenenleri vermelerinin sağlanacağı varsayılmaktadır. Bu varsayımından hareketle ve literatür bilgilerine dayalı olarak aşağıdaki model ortaya konulmuştur.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Hipotez 1. Genel İş Yaşam Kalitesi algısı, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini etkiler.

Hipotez 2. İş Ortamı algısı, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini etkiler.

Hipotez 3. Çalışma Koşulları algısı, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini etkiler.

Hipotez 4. Sağlanan Hizmetler algısı, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini etkiler.

2.1. Yöntem

2.1.1. Verilerin İstatistiksel Analizi

Verilerin analizinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılmıştır. Tanımlayıcı istatistiksel değerlendirmelerde ortalama, standart sapma sayı ve yüzdeler kullanılmıştır.

Anket sorularına verilecek cevaplar 5’li likert ölçeğine göre hazırlanmış olup, bulgular; 1.00- 1.79 arası “çok düşük”, 1.80- 2.59 arası “düşük”, 2.60- 3.39 “arası orta”, 3.40- 4.19 arası yüksek, 4.20-5.00 arası çok yüksek olarak yorumlanmıştır (http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp).

Verilerin normal dağılımda olduğu tespit edilmiş olup, iki bağımsız grup arasındaki verilerin kıyaslanmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasındaki verilerin kıyaslanmasında ise Tek Yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testinin ardından gruplar arasındaki farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki doğrusal ilişkinin kuvveti (derecesi) ve yönünün belirlemek üzere pearson korelasyon ve nedensellik ilişkisini belirlemek üzere regresyon analizi uygulanmıştır (http://www.istatistikanaliz.com/regresyon_analizi.asp).

Ölçekler arasındaki korelasyon ilişkileri aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006, s.116); 0,00-0,25 arası “Çok Zayıf”, 0,26-0,49 arası “Zayıf”, 0,50-0,69 arası “Orta”, 0,70-0,89 arası “Yüksek”, 0,90-1,00 arası “Çok Yüksek”. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

2.1.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Algılanan örgütsel desteği ölçmek için Eisenberger vd., (1986) tarafından geliştirilen 36 maddeden oluşan ve Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.97 olarak hesaplanan ölçeğin 8 maddeden oluşan kısa versiyonu (Öztürk, TY) kullanılmıştır. Ankette, “Çalıştığım kurum refahı için yaptığım katkıya değer verir”, “Çalıştığım kurum gerçekten iyiliğimi düşünür” şeklinde ifadeler yer almaktadır. Ölçekteki iki, üç, beş ve yedi numaralı sorular ters kodlu sorulardır. Erdaş (2010), tarafından yapılan güvenirlik analizinde algılanan örgütsel destek ölçeğine yapılan güvenirlik katsayısı 0.78 olarak bulunmuştur.

Bu araştırmada, algılanan örgütsel destek ölçeğindeki 8 maddenin güvenirliği $\alpha=0.732$ olarak “yüksek” bulunmuştur. Ölçek üzerine açıklayıcı faktör analizi uygulanmış olup, Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) değişkenler arasında ilişkinin olduğu görülmüştür. Ayrıca örneklemin faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir ($KMO=0.765>0,60$). Faktör analizi uygulamasında, faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması için varimax yöntemi seçilmiştir. Faktör analizi sonucunda değişkenler, toplam varyansın %59.928’ini açıklanan 2 faktör altında toplanmıştır. Ölçeğe ait faktör yapısı Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Algılanan örgütsel destek Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
F1 (Özdeğer=2.810)	Aöd8	0,820	31,025	0,792
	Aöd6	0,781		
	Aöd1	0,764		
	Aöd4	0,762		
F2 (Özdeğer=1.984)	Aöd3	0,794	28,903	0,755
	Aöd5	0,784		
	Aöd7	0,727		
	Aöd2	0,718		
Toplam Varyans %59.928				

Algılanan örgütsel destek ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Ölçeğin faktörleri isimlendirilemediğinden dolayı araştırmada ölçeğin genel puanı kullanılmıştır. Ölçek genel puanı hesaplanırken maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) algılanan örgütsel destek puanı elde edilmiştir.

2.1.3. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği

Araştırmada iş yaşam kalitesi Walker vd., (2009), tarafından geliştirilen ölçek ile ölçülmektedir. Ölçeğin Türkçeye uyarlanması ile ilgili güvenirlik ve geçerlilik analizi

Aba (2009), tarafından yapılmıştır. Ölçek üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; İş Ortamı, İş Koşulları, Sağlanan Hizmetler'dir.

Bu araştırmada, ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.931$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçek üzerine açıklayıcı(açımlyıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmış olup, Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu, örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir($KMO=0.937>0,60$). Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam varyansın %67.04'ünü açıklayan 3 faktör altında toplanmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2: İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
İş Ortamı (Özdeğer=7.820)	İo4	0,796	28,441	0,903
	İo5	0,773		
	İo6	0,770		
	İo3	0,715		
	İo7	0,688		
	İo2	0,680		
	İo1	0,614		
Çalışma Koşulları (Özdeğer=1.279)	Çk1	0,756	20,628	0,858
	Çk2	0,703		
	Çk5	0,648		
	Çk4	0,554		
	Çk3	0,514		
Sağlanan Hizmetler (Özdeğer=1.057)	Sh3	0,800	17,971	0,822
	Sh1	0,764		
	Sh2	0,713		
Toplam Varyans %67.04				

Faktör analizinde özdeğeri birden büyük faktörler değerlendirilmiştir, değişkenlerin faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Birinci faktörde yer alan maddeler İş Ortamı olarak ele alınmıştır. İş Ortamı faktörünün güvenilirliği $\alpha= 0.903$ olarak, açıklanan varyans değeri %28.441 olarak saptanmıştır. İkinci faktörde yer alan maddeler Çalışma Koşulları olarak ele alınmıştır. Çalışma Koşulları faktörünün güvenilirliği $\alpha= 0.858$ olarak, açıklanan varyans değeri %20.628 olarak saptanmıştır. Üçüncü faktörde yer alan maddeler Sağlanan Hizmetler olarak ele alınmıştır. Sağlanan Hizmetler faktörünün güvenilirliği $\alpha= 0.822$ olarak, açıklanan varyans değeri %17.971 olarak saptanmıştır. Ölçekteki faktörlerin puanları hesaplanırken faktördeki maddelerin değerleri

toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) faktör puanları elde edilmiştir.

2.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada; Aşçıların iş yaşam kalitesi ve alt boyutlarının, örgütsel destek algısı üzerine etkileri araştırılacaktır.

2.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan aşçıları oluşturmaktadır. İstanbul'da faaliyet gösteren 74 adet beş yıldızlı otel olduğunu bilinmektedir (<http://www.turob.com/>). Bu otellerde yaklaşık 2200 aşçının görev yaptığı bilinmektedir. Ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğü, homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, \pm % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 2220 (1,96)^2 (0,8) (0,2) / (0,5)^2 (22000-1) + (1,96)^2 (0,8) (0,2) = 221$ olarak hesaplanmıştır (Salant ve Dillman, 1994: 55). Veriler anket yolu ile elde edilmiştir.

3. Bulgular

3.1. Aşçıların Tanımlayıcı Özellikleri

Araştırmada 350 aşçıdan dönüş sağlanmış olup, kullanılabilir 309 adet anket formu elde edilmiştir. Bu sonuçlara göre örneklemin evreni temsil ettiği belirlenmiştir. Örneklemin tanımlayıcı özelliklere göre dağılımı aşağıda verilmiştir.

Tablo 3: Aşçıların Tanımlayıcı Özellikleri

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	60	19,4
	Erkek	249	80,6
	Toplam	309	100,0
Yaş	15-25 Arası	90	29,1
	26-35 Arası	110	35,6
	36-45 Arası	86	27,8
	45 Ve üzeri	23	7,4
	Toplam	309	100,0
Mesleki Eğitim Alma Durumu	Evet	186	60,2
	Hayır	123	39,8
	Toplam	309	100,0
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	89	28,8
	Lise	116	37,5
	Önlisans	42	13,6
	Lisans Ve Lisansüstü	62	20,1
	Toplam	309	100,0

Medeni Durum	Bekar	160	51,8
	Evli	149	48,2
	Toplam	309	100,0
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	0-2 Yıl	44	14,2
	3-5 Yıl	52	16,8
	6-8 Yıl	59	19,1
	9-11 Yıl	37	12,0
	12-14 Yıl	27	8,7
	15 Yıl Ve üzeri	90	29,1
	Toplam	309	100,0
Şu Anki Yerde Çalışma Süresi	0-2 Yıl	127	41,1
	3-5 Yıl	88	28,5
	6-8 Yıl	49	15,9
	8 Yıl üstü	45	14,6
	Toplam	309	100,0

Araştırmaya katılan aşçıların %19,4'ü Kadın, %80,6'sı erkek; %29,1'i 15-25 yaş, %35,6'sı 26-35 yaş, %27,8'i 36-45 yaş ve %7,4'ü 45 yaş ve üzeri olarak dağılmaktadır. %60,2'si turizm eğitimi almış olup, %39,8'i ise turizm eğitimi almamıştır. Aşçıların %28,8'i ilköğretim, %37,5'i lise, %13,6'sı önlisans ve %20,1'i lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. %51,8'i bekar, %48,2'si evlidir. Katılımcıların %14,2'si 0-2 yıl, %16,8'i 3-5 yıl, %19,1'i 6-8 yıl, %12'si 9-11 yıl, %8,7'si 12-14 yıl ve %29,1'i 15 yıl ve üzeri sektör tecrübesine sahiptir. Katılımcıların %41,1'i 0-2 yıl, %28,5'i 3-5 yıl, %15,9'u 6-8 yıl ve %14,6'sı 8 yıl ve daha fazla zamandır mevcut işyerinde çalışmaktadır.

3.2. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek ve İş Yaşam Kalitesi Düzeylerine İlişkin Bulgular

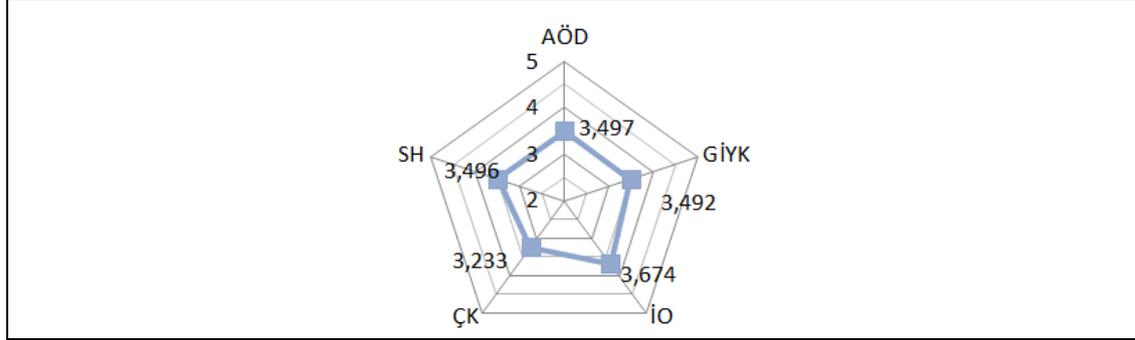
Bu bölümde aşçıların algılanan örgütsel destek ve iş yaşam kalitesi düzeylerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve bu değişkenler arasındaki korelasyon ilişkisi verilmiştir.

Tablo 4. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek ve İş Yaşam Kalitesi Düzeyleri

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Algılanan Örgütsel Destek	309	3,497	0,734	1,380	5,000
Genel İş Yaşam Kalitesi	309	3,492	0,826	1,000	5,000
İş Ortamı	309	3,674	0,838	1,000	5,000
Çalışma Koşulları	309	3,233	0,992	1,000	5,000
Sağlanan Hizmetler	309	3,496	1,042	1,000	5,000

Araştırmaya katılan aşçıların “algılanan örgütsel destek” düzeyi yüksek ($3,497 \pm 0,734$); “genel iş yaşam kalitesi” düzeyi yüksek ($3,492 \pm 0,826$); “iş ortamı” düzeyi yüksek

(3,674 ± 0,838); “çalışma koşulları” düzeyi orta (3,233 ± 0,992); “sağlanan hizmetler” düzeyi yüksek (3,496 ± 1,042) olarak saptanmıştır.



Şekil 2: Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek Ve İş Yaşam Kalitesi Düzeylerine İlişkin Diyagram (AÖD: Algılanan Örgütsel Destek, GİYK: Genel İş Yaşam Kalitesi, İO: İş Ortamı, ÇK: Çalışma Koşulları, SH: Sağlanan Hizmetler)

Aşçıların algılanan örgütsel destek ve iş yaşam kalitesi düzeyleri arasındaki korelasyon ilişkisi aşağıda verilmiştir.

Tablo 5: Algılanan Örgütsel Destek Ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki Korelasyon İlişkisi

		Algılanan Örgütsel Destek	Genel İş Yaşam Kalitesi	İş Ortamı	Çalışma Koşulları	Sağlanan Hizmetler
Algılanan Örgütsel Destek	r	1,000				
	p	0,000				
Genel İş Yaşam Kalitesi	r	0,533**	1,000			
	p	0,000	0,000			
İş Ortamı	r	0,523**	0,918**	1,000		
	p	0,000	0,000	0,000		
Çalışma Koşulları	r	0,461**	0,913**	0,737**	1,000	
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	
Sağlanan Hizmetler	r	0,399**	0,794**	0,594**	0,652**	1,000
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Genel İş Yaşam Kalitesi ve algılanan örgütsel destek arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.533$; $p=0,000<0.05$). İş Ortamı ve algılanan örgütsel destek arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.523$; $p=0,000<0.05$). İş Ortamı ve genel iş yaşam kalitesi arasında çok yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.918$; $p=0,000<0.05$). Çalışma Koşulları ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.461$; $p=0,000<0.05$). Çalışma Koşulları ve genel iş yaşam kalitesi arasında çok yüksek,

pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.913$; $p=0,000<0.05$). Çalışma Koşulları ve iş ortamı arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.737$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.399$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve genel iş yaşam kalitesi arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.794$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve iş ortamı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.594$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve çalışma koşulları arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.652$; $p=0,000<0.05$).

3.2.1. Genel İş Yaşam Kalitesinin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bu bölümde Genel İş Yaşam Kalitesinin, Algılanan Örgütsel Destek üzerine etkisi incelenmektedir.

Tablo 6: Genel İş Yaşam Kalitesinin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	Algılanan Örgütsel Destek		
	β	t	p
Sabit	1,846	11,994	0,000
Genel İş Yaşam Kalitesi	0,533	11,027	0,000
F	121,605		
Model (p)	0,000		
R ²	0,281		

Genel İş Yaşam Kalitesinin Algılanan Örgütsel Destek üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=121,605$; $p=0,000<0,05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak Genel İş Yaşam Kalitesi değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,281$). Çalışanların İş Yaşam Kalitesi düzeyi, Örgütsel Destek Algısı düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,533$). Algılanan Örgütsel Destek düzeyindeki değişimin %28'si Genel İş Yaşam Kalitesi değişkenleri tarafından açıklanabilmektedir. Elde edilen bulgu, genel iş yaşam kalitesinin, algılanan örgütsel destek düzeyi üzerinde etkisi olduğunu ifade eden H1 hipotezini doğrulamaktadır.

3.2.2. İş Ortamının Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bu bölümde İş Yaşam Kalitesinin alt boyutlarından biri olan İş Ortamının Algılanan Örgütsel Destek üzerine olan etkisi incelenmektedir.

Tablo 7: İş Ortamının Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	Algılanan Örgütsel Destek		
	β	t	p
Sabit	1,814	11,301	0,000

İş Ortamı	0,523	10,751	0,000
F		115,584	
Model (p)		0,000	
R²		0,271	

Algılanan Örgütsel Destek ile İş Ortamı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=115,584$; $p=0,000<0.05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak İş Ortamı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,271$). Çalışanların İş Ortamı düzeyi, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,523$). Algılanan Örgütsel Destek düzeyindeki değişimin %27'si İş Ortamı değişkenleri tarafından açıklanabilmektedir. Elde edilen bulgu, algılanan örgütsel desteğin, iş ortamı düzeyi üzerinde etkisi olduğunu ifade eden H_2 hipotezini doğrulamaktadır.

3.2.3. Çalışma Koşullarının Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bu bölümde İş Yaşam Kalitesinin alt boyutlarından biri olan Çalışma Koşullarının, Algılanan Örgütsel Destek üzerine olan etkisi incelenmektedir.

Tablo 8: Çalışma Koşullarının Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

	Algılanan Örgütsel Destek		
Bağımsız Değişken	β	t	p
Sabit	2,394	18,898	0,000
Çalışma Koşulları	0,461	9,107	0,000
F		82,943	
Model (p)		0,000	
R²		0,210	

Algılanan Örgütsel Destek ile Çalışma Koşulları arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=82,943$; $p=0,000<0.05$). Algılanan Örgütsel Destek düzeyinin belirleyicisi olarak, Çalışma Koşulları değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,210$). Aşçıların Çalışma Koşulları düzeyi, algılanan örgütsel destek düzeyini arttırmakta ($\beta=0,461$) ve Algılanan Örgütsel Destek düzeyindeki değişimin %21'i Çalışma koşulları değişkenleri tarafından açıklanabilmektedir. Elde edilen bulgu, algılanan örgütsel desteğin çalışma koşulları düzeyi üzerinde etkisi olduğunu ifade eden H_3 hipotezini doğrulamaktadır.

3.2.4. Sağlanan Hizmetlerin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bu bölümde İş Yaşam Kalitesinin alt boyutlarından biri olan Sağlanan Hizmetlerin, Algılanan Örgütsel Destek üzerine olan etkisi incelenmektedir.

Tablo 9: Sağlanan Hizmetlerin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	Algılanan Örgütsel Destek		
	β	t	p
Sabit	2,515	18,707	0,000
Sağlanan Hizmetler	0,399	7,627	0,000
F	58,178		
Model (p)	0,000		
R ²	0,157		

Algılanan Örgütsel Destek ile Sağlanan Hizmetler arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur (F=58,178; p=0,000<0.05). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak Sağlanan Hizmetler değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür (R²=0,157). Aşçıların Sağlanan Hizmetler düzeyi algılanan örgütsel destek düzeyini arttırmaktadır (β =0,399). Algılanan Örgütsel Destek düzeyindeki değişimin %15'i Sağlanan Hizmetler değişkenleri tarafından açıklanabilmektedir. Elde edilen bulgu, algılanan örgütsel desteğin sağlanan hizmetler düzeyi üzerinde etkisi olduğunu ifade eden H4 hipotezini doğrulamaktadır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre hipotezlerin son durumu şu şekildedir:

Hipotez 1. Genel İş Yaşam Kalitesi algısı, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini etkiler (Kabul).

Hipotez 2. İş Ortamı algısı, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini etkiler (Kabul).

Hipotez 3. Çalışma Koşulları algısı, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini etkiler (Kabul).

Hipotez 4. Sağlanan Hizmetler algısı, Algılanan Örgütsel Destek düzeyini etkiler (Kabul).

3.3. Aşçıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Elde Edilen Bulgular

Bu bölümde aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, Genel iş yaşam kalitesi, İş Ortamı, Çalışma Koşulları ve Sağlanan Hizmetler düzeylerinin tanımlayıcı özelliklere göre farklılıkları incelenmektedir.

Tablo 10: Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, Genel İş Yaşam Kalitesi, İş Ortamı, Çalışma Koşulları ve Sağlanan Hizmetler Düzeylerinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılıkları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Algılanan Örgütsel Destek	İlköğretim	89	3,310	0,688	3,817	0,010	2 > 1 4 > 1
	Lise	116	3,573	0,774			
	Önlisans	42	3,420	0,664			
	Lisans ve Lisansüstü	62	3,675	0,716			

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=3,817$; $p=0,010<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Eğitim düzeyi lise olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,573 \pm 0,774$), eğitim düzeyi ilköğretim olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,310 \pm 0,688$) yüksek bulunmuştur. Eğitim düzeyi lisans ve lisansüstü olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,675 \pm 0,716$), eğitim düzeyi ilköğretim olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,310 \pm 0,688$) yüksek bulunmuştur.

Tablo 11: Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, Genel İş Yaşam Kalitesi, İş Ortamı, Çalışma Koşulları ve Sağlanan Hizmetler Düzeylerinin Turizm Sektöründe Çalışma Süresine Göre Farklılıkları

	Grup	N	Ort.	Ss	F	p	Fark
Algılanan Örgütsel Destek	0-2 Yıl	44	3,665	0,671	2,923	0,014	5 > 2 1 > 3 5 > 3 5 > 4 5 > 6
	3-5 Yıl	52	3,445	0,748			
	6-8 Yıl	59	3,309	0,711			
	9-11 Yıl	37	3,405	0,728			
	12-14 Yıl	27	3,875	0,694			
	15 Yıl Ve üzeri	90	3,493	0,744			

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek puanlarının turizm sektöründe çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=2,923$; $p=0,014<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,875 \pm 0,694$), turizm sektöründe çalışma süresi 3-5 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,445 \pm 0,748$) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 0-2 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,665 \pm 0,671$), turizm sektöründe çalışma süresi 6-8 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,309 \pm 0,711$) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,875 \pm 0,694$), turizm sektöründe çalışma süresi 6-8 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,309 \pm 0,711$) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,875 \pm 0,694$), turizm sektöründe çalışma süresi 9-11 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,405 \pm 0,728$) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,875 \pm 0,694$), turizm sektöründe çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,493 \pm 0,744$) yüksek bulunmuştur.

Tablo 12: Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, Genel İş Yaşam Kalitesi, İş Ortamı, Çalışma Koşulları ve Sağlanan Hizmetler Düzeylerinin Şu Anki Yerde Çalışma Süresine Göre Farklılıkları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Genel İş Yaşam Kalitesi	0-2 Yıl	127	3,380	0,878	3,234	0,023	3 > 1 4 > 1 3 > 2
	3-5 Yıl	88	3,424	0,861			
	6-8 Yıl	49	3,748	0,660			
	8 Yıl üstü	45	3,659	0,695			
Çalışma Koşulları	0-2 Yıl	127	3,052	1,049	3,335	0,020	3 > 1 4 > 1
	3-5 Yıl	88	3,241	1,038			
	6-8 Yıl	49	3,510	0,849			
	8 Yıl üstü	45	3,427	0,772			
Sağlanan Hizmetler	0-2 Yıl	127	3,412	1,083	3,003	0,031	3 > 1 3 > 2
	3-5 Yıl	88	3,349	1,062			
	6-8 Yıl	49	3,837	0,887			
	8 Yıl üstü	45	3,652	0,967			

Araştırmaya katılan aşçıların genel iş yaşam kalitesi puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=3,234$; $p=0,023 < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanları ($3,748 \pm 0,660$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanlarından ($3,380 \pm 0,878$) yüksek bulunmuştur. Şu anki yerde çalışma süresi 8 yıl üstü olanların genel iş yaşam kalitesi puanları ($3,659 \pm 0,695$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanlarından ($3,380 \pm 0,878$) yüksek bulunmuştur. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanları ($3,748 \pm 0,660$), şu anki yerde çalışma süresi 3-5 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanlarından ($3,424 \pm 0,861$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan aşçıların çalışma koşulları puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=3,335$; $p=0,020 < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların çalışma koşulları puanları ($3,510 \pm 0,849$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların çalışma koşulları puanlarından ($3,052 \pm 1,049$) yüksek bulunmuştur. Şu anki yerde çalışma süresi 8 yıl üstü olanların çalışma koşulları puanları ($3,427 \pm 0,772$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların çalışma koşulları puanlarından ($3,052 \pm 1,049$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan aşçıların sağlanan hizmetler puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek

için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur($F=3,003$; $p=0,031<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların sağlanan hizmetler puanları ($3,837 \pm 0,887$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların sağlanan hizmetler puanlarından ($3,412 \pm 1,083$) yüksek bulunmuştur. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların sağlanan hizmetler puanları ($3,837 \pm 0,887$), şu anki yerde çalışma süresi 3-5 yıl olanların sağlanan hizmetler puanlarından ($3,349 \pm 1,062$) yüksek bulunmuştur.

Tablo 13: Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, Genel İş Yaşam Kalitesi, İş Ortamı, Çalışma Koşulları ve Sağlanan Hizmetler Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Algılanan Örgütsel Destek	Bekar	160	3,578	0,726	2,020	0,044
	Evli	149	3,410	0,734		

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek puanlarının medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan t-testi sonucunda farklılık anlamlı bulunmuştur($t=2.020$; $p=0.044<0,05$). Bekarların algılanan örgütsel destek puanları ($x=3,578$), evlilerin algılanan örgütsel destek puanlarından ($x=3,410$) yüksek bulunmuştur.

Tablo 14: Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, Genel İş Yaşam Kalitesi, İş Ortamı, Çalışma Koşulları ve Sağlanan Hizmetler Düzeylerinin Mesleki Eğitim Alma Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Algılanan Örgütsel Destek	Evet	186	3,588	0,751	2,705	0,007
	Hayır	123	3,360	0,687		

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek puanlarının mesleki eğitim alma durumu değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan t-testi sonucunda farklılık anlamlı bulunmuştur($t=2.705$; $p=0.007<0,05$). Mesleki eğitim alanların algılanan örgütsel destek puanları ($x=3,588$), mesleki eğitim almayanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($x=3,360$) yüksek bulunmuştur.

SONUÇ

İstanbul’da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde çalışan aşçıların Algılanan Örgütsel Destek ve İş Yaşam Kalitesi ortalamaları, çalışma koşulları dışında “yüksek” düzeyde (3,40 – 4,19 aralığında) bulunmuştur. Yalnızca çalışma koşulları orta düzey (2.60- 3.39 aralığında) olarak saptanmıştır.

Aşçıların İş yaşam Kalitesi ile Örgütsel Destek Algısı arasında orta düzeyde ve pozitif yönde ilişki tespit edilmiştir. Bu durum şöyle ifade edilebilir. İş Yaşam Kalitesi arttıkça Örgütsel Destek Algısının da artmaktadır. Bulgu, Berg ve Martins (2013: 1-13), tarafından, yönetsel uygulamalar ile örgütsel güven ve iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu bulgusu ile benzerlik taşımaktadır.

Çalışmanın temel sonuçlarından bir diğeri de İş Yaşam Kalitesi ve alt boyutları olan iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetlerin, Algılanan Örgütsel Desteği etkiledikleri yani Algılanan Örgütsel Destekteki değişimin önemli oranda açıklayıcısı olmalarıdır.

Algılanan örgütsel destek kavramı, işgörenlerin fedakarlık ve örgüte yaptığı katkısına verilen değeri, işini iyi yaptığında gördüğü takdiri, şikayet ve memnuniyetinin önemsenmesini, kendisine yakınlık gösterilmesi ve başarıları ile gurur duyulmasını kapsamakta ve bu konular gerçekleştiğinde, işgören örgütün gerçekten kendisinin iyiliğini düşündüğü algısına sahip olmaktadır (Eisenberger vd., 1986). Bu araştırmanın bulgularından da görülmektedir ki, İş Yaşam Kalitesi bir bütün olarak alt boyutları olan iş ortamı, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler ile birlikte işletmenin işgörenin iyiliğini düşündüğü algısı üzerinde önemli düzeyde etkilidir. Benzer şekilde Ramesh vd. (2013: 471-474), Bangalore Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışmakta olan hemşirelerin iş yaşam kalitesi algısı üzerine yaptığı çalışmada; iş yaşam kalitesinin işgören verimliliği ve performansını artırmada önemli bir etken olduğu ve işgören tatminini artırdığı, işyerinde örgütlenmeyi güçlü kıldığı, değişim ve dönüşümü yönetmeye yardımcı olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Aşçıların yeteneklerine uygun işi yapıyor olmaları, işyerindeki sorumluluklarına uygun yetki ile donatılmaları, işyerinde kendilerini ifade edebilmeleri ve kişisel yada mesleki geliştirme olanaklarının bulunması, yaptıkları işin beklentilerini karşılama ve işlerinden tatmin olmaları, bireysel hedeflerinin işletme hedefleri ile uyumlu olması, çalışmakta olduğu işletmeden duyduğu memnuniyet ve toplumdaki saygınlığı gibi İş Yaşam Kalitesinin “İş Ortamı” alt boyutu kapsamında örgütsel destek algısını önemli düzeyde etkilemektedir. Diğer bir ifade ile aşçıların Örgütsel Destek Algısında meydana gelen değişimin %27’si İş Ortamı bileşenleri tarafından açıklanmaktadır

Aşçıların otel işletmelerindeki çalışma saatlerinin düzeni ve mesai uygulamaları, yıllık izin, ücretli – ücretsiz izin ve sosyal izin uygulamaları, çalışma ortamının ısı, ışık, gürültü, nem vb. fiziksel koşulları, iş dışında yapılan ve çalışanların sosyalleşmesine yönelik sosyal faaliyetler ve kendini geliştirmesine yönelik örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılan çalışmalar gibi konular, “Çalışma Koşulları” başlığı altında Örgütsel Destek Algısını etkileyen İş Yaşam Kalitesi alt boyutudur. Algılanan Örgütsel Destekteki değişimin yaklaşık %21’ini açıklamaktadır.

Aşçıların iş yerinde buldukları süre zarfında ihtiyaç duydukları yemek ihtiyacının karşılanma şekli, iş yeri ile ikameti arasındaki servis, şirket otomobili, akaryakıt desteği gibi ulaşım ve tablet- bilgisayar, cep telefonu cihaz, konuşma ve internet kullanım hakkı gibi bilişim ve haberleşme olanakları ile çalışanlara yönelik özel tertip edilmiş yemekli toplantılar, seyahat ve konaklama olanakları gibi sosyal olanaklar ve faaliyetler “Sağlanan hizmetler” başlığı altında Örgütsel Destek Algısı üzerine etki eden İş Yaşam Kalitesi alt boyutudur. “Sağlanan hizmetler” alt boyutu, aşçıların Örgütsel Destekte Algısında meydana gelen değişimin %15’ini açıklamaktadır. Bulgu; Lambert (2000: 801-815) tarafından, ilave iş yaşam faydaları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik çalışmasından elde etmiş olduğu “işgörenler tarafından elde edilen ek faydalar, örgütsel destek algısına pozitif yönde katkı sağlamaktadır” bulgusu ile uyumludur.

Aşçıların tanımlayıcı özelliklerinde olan eğitim düzeyi, sektörde çalışma süresi, medeni durum ve mesleki eğitim alma durumuna göre sadece örgütsel destek algısında, mevcut işyerinde çalışma süresine göre ise Genel İş yaşam kalitesi, çalışma koşulları ve sağlanan hizmetler düzeyinde farklılık bulunmuştur.

Eğitim düzeyi lisans ve yüksek lisans olan aşçıların ilkokul mezunu aşçılara göre, Sektörde çalışma süresi 12-14 yıl arası olan aşçıların daha az ve daha fazla tecrübeli aşçılara göre, bekar aşçıların evli aşçılara göre, mesleki eğitim alan aşçıların almayanlara göre örgütsel destek algısı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Bu özellikler açısından iş yaşam kalitesi düzeyleri arasında bir fark bulunmamaktadır.

Mevcut işyerinde 6 yıldan daha fazla çalışan aşçıların daha az çalışanlara göre Genel İş Yaşam Kalitesi daha yüksek bulunmuştur. Mevcut işyerinde 6 yıldan daha fazla çalışan aşçıların Çalışma Koşulları, 0-2 yıl arası çalışanlardan daha üst düzeydedir. Mevcut işyerinde 6-8 yıl arası çalışan aşçılara Sağlanan Olanaklar, 0-2 yıl arası çalışanlardan daha fazladır. Mevcut işyerinde çalışma süresine bağlı olarak aşçıların Örgütsel Destek Algısında bir farklılık görülmemektedir.

Yaş ve cinsiyet değişkenleri açısından ise hem Örgütsel Destek Algısı hem de İş Yaşam Kalitesi açısından aşçıların arasında önemli bir farklılık bulunmamıştır. Aksungur (2009: 109-112), ebe ve hemşirelerin iş doyumu ve iş yaşam kalitesi düzeyini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmanın sonunda, iş doyumu ve iş yaşam kalitesinin yaş, çalışma süresi, toplam hizmet süresi, çalışma şekli ve sigara içme durumlarından etkilendiği bulgusuna ulaşmıştır. Ayrıca hizmet içi eğitimler, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, mesleki gelişime olanak sağlanması ve sosyal-sportif faaliyetler ile iş doyumu ve iş yaşam kalitesinde artış sağlanabileceğini belirtmiştir.

İşletmede temel olan işgörenin iş yerine bağlılığı ve üzerine düşen görevi hakkıyla yerine getirmesidir. Bu konuda, yönetimin temel fonksiyonlarından biri olan motivasyon büyük önem taşır. Örgütsel destek algısı ve bu algı üzerinde önemli

düzeyde etkisi olan İş Yaşam kalitesine yönelik çalışmalar da işgörenin motivasyonunu artırır ve görevlerini en iyi şekilde yerine getirmelerine yardımcı olur.

Yukarıda ifade edilen bulgular ve değerlendirmeler doğrultusunda, aşçılara, işletmelere ve araştırmacılara şu öneriler sunulabilir.

Aşçılara:

- Birtakım hakları elde etmek ve daha kaliteli bir iş ortamında çalışmak için sabırla ve azimle çalışmak gerektiği bilinmelidir.
- Örgütsel desteğin sadece işveren, yöneticiler ve iş arkadaşlarına bağlı değil, kendisine de bağlı olduğu bilinmeli bunun için;
 - Gelişime açık olunmalı, fırsatlar değerlendirilmelidir.
 - İş ortamında kendini ifade edebilmelidir.
 - İşletmenin hedeflerini öğrenmeli, kendi hedeflerini işletme hedefleri ile uyumlu hale getirmeye çalışmalıdır.

İşletmelere:

- Aşçılara, iş ortamı ve çalışma koşullarına yaptığı yatırımın işletmeye performans ve karlılık olarak geri döneceğini bilmeli.
- Aşçıların işine ve işyerine bağlı hale gelmesine yardımcı olacak şu hususlara dikkat edilmelidir:
 - Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmalı,
 - İşletme hedefleri belirlenirken aşçıların görüşüne başvurmalı ve onların hedeflerinin işletme hedefleri ile uyumlu hale gelmesine olanak sağlanmalıdır.

Araştırmacılara:

- Beş yıldızlı otel işletmeleri dışındaki konaklama işletmelerinde araştırma tekrarlanabilir.
- Algılanan Örgütsel Destek ve İş Yaşam Kalitesi kavramları ile Motivasyon, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti arasındaki ilişkiler araştırılabilir.
- Otel işletmelerinin kat hizmetleri, önbüro hizmetleri ve teknik bölümlerinde benzer araştırma yapılabilir.

KAYNAKÇA

Aba, G. (2009). İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe bir Uygulama (*Yüksek Lisans Tezi*). Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.

- Aksungur, A. (2009). Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi (*Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Programı.
- Allen, D., Shore, L., ve Griffeth, R. (2003). The Role Of Perceived Organizational Support And Supportive Human Resource Practices İn The Turnover Process. *Journal Of Management*, 29: 99-118.
- Berg, V.D. ve Martins, N. (2013). The Relationship Between Organizational Trust and Quality Of Work Life. *SA Journal Of Human Resource Management*, 11 (1): 13.
- Coyle-Shapiro, J.-M., ve Conway, N. (2005). Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts And Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 90 (4): 774–781.
- Çiçek, D. (2005). Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma (*Doktora Tezi*). Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., ve Davis-Lamastro, V. (1990). Perceived Organizational Support And Employee Diligence, Commitment, And Innovation. *Journal Of Applied Psychology*, 75(1): 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500-507.
- Eisenberger, R. (1986). Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: 15 Mayıs 2015 tarihinde http://Www.Psychology.Uh.Edu/Faculty/Eisenberger/Files/Spos_8.Pdf adresinden erişildi.
- Elma, C. ve Demir, K. (2003). Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar: Uygulamalar ve Sorunlar, Ankara: Anı Yayınları.
- Erdaş, K. D. (2010). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Fındıklı, A.,M. (2014). Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: İstanbul'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 25(77), 136-157.
- Hayta, A. B. (2007). Çalışma Ortamı ve Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi(1)*, 21-41.

- Huzzard, T. (2003). The Convergence Of The Quality Of Working Life And Competitiveness. Stockholm: National Institute For Working Life.
- Kalaycı, Ş. (2006). *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Konovsky, M. A. (1994). Citizenship Behavior And Social Exchange. *Academy Of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Lambert, S. J. (2000). Added Benefits: The Link Between Work-Life Benefits And Organizational Citizenship Behavior. *Academy Of Management Journal*, 43(5), 801-815.
- Levine, M. F. (1984). Defining Quality Of Working Life. *Human Relations*.
- Loi, R., Ngo, H.-Y., ve Sharon, F. (2006). Linking Employees' Justice Perceptions To Organizational Commitment And Intention To Leave: The Mediating Role Of Perceived Organizational Support. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*,(79): 101-120.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, 18 (2): 113 - 130.
- Özkalp, E., ve Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Öztürk, F. (TY). Fen Eğitim Araştırmalarında Ölçme Verilerinin Analizi. 15 Mayıs 2015 tarihinde <https://kemaldoymus.files.wordpress.com/2009/12/bilimsel-arastirmalarda-kullanilan-odeller1.ppt> adresinden erişildi.
- Ramesh, N. (2013). A Study On Quality Of Work Life Among Nurses. *National Journal Of Community Medicine*, 4(3): 471-474.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714. doi: 10.1037//0021-9010.87.4.698
- Salant, P. and Dillman, D. A. (1994). *How To Conduct Your Own Survey*. John Wiley & Sons, Inc.
- Tan, M., Polat, H., ve Şahin, Z. A. (2012). Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*,(4): 67-78.
- Turunç, Ö., Çelik M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek Ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme Ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2).
- Türkay, O. (2015). Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 22(1): 239-256.

Uysal, F.G. (2002). Çalışma Yaşamı Kalitesi ve Çağdaş Yönetim. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4 (1)

Ventegodt, S., ve Merrick, J. (2009). *Health And Happiness From Meaningful Work: Research In Quality Of Working Life*. New York: Nova Science Publishers, Inc.

Walker, B., Cheney, D., ve Stage, S. (2009). The Validity And Reliability Of The Self-Assessment And Program Review. *Journal Of Positive Behavior Interventions*, 11(9): 94–109.

Yılmaz, A. (2016). Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma (*Yayımlanmamış Doktora Tezi*). İstanbul: İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İnternet Kaynakları

http://www.istatistikanaliz.com/regresyon_analizi.asp Erişim T.: 20 Haziran 2017.

<http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm> Erişim T.: 28 Haziran 2017.

http://www.turob.com/uyeler/bes_yildizli_oteller.aspx Erişim T.: 05 Mart 2015