



ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İŞGÖRENLER TARAFINDAN ALGILANMASI: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA*

Barış ERDEM

Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, berdem20@yahoo.com

İsmail KAYA

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik ABD, ikaya06@yahoo.com

ÖZET: Bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algıları tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma, 266 işgörenden anket yöntemiyle toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir. Bulgulara göre, çalışma yaşamı kalitesine yönelik algılarda en etkili faktör, teknoloji kullanımınıdır. Bunu, iş güvencesi faktörü takip etmektedir. Otel çalışanları, işleri ile ilgili olarak sahip oldukları teknolojik olanakları ve çalıştıkları örgütteki iş güvencesini, en önemli unsurlar olarak görmektedir. Çalışma yaşamı kalitesine yönelik algılarda en az etkili olan faktör ise, yönetime katılmadır. İşgörenler bu ölçekteki önermelere nispeten daha düşük bir katılım göstermişlerdir. Bununla birlikte, çalışma yaşamı kalitesine yönelik algıların, işgörenlerin bazı demografik özelliklerine göre farklılıklar gösterdiği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Çalışma Yaşamı Kalitesi, Otel İşletmeleri, İşgörenler.

THE PERCEPTION OF THE FACTORS AFFECTING THE QUALITY WORKING LIFE BY EMPLOYEES: A STUDY INTO HOTEL EMPLOYEES

ABSTRACT: The aim of this study is to determine the perceptions of the quality of working life of employees at hotel enterprises. The study has been carried out through the data collected via a questionnaire from 266 employees. According to the findings, the most influential factor in perceptions regarding the quality of working life is the use of technology and job security. Hotel staff consider their technological facilities and job security as the most important factors. The least influential factor in perceptions regarding the quality of working life is the participation in the management. Employees have showed a relatively lower participation in variables in this scale. In addition, it has been found out that perceptions of the quality of working life differ in some demographic characteristics of employees.

Key Words: Quality of Working Life, Hotel Establishments, Employees.

GİRİŞ

Günümüzde insan için çalışma; sağladığı ekonomik olanaklar dışında, toplumla birleşip bütünleşmek, toplumda yer ve rol sahibi olmak ve saygınlık kazanmak için gerekli olan temel olguların başında gelir (Köknel, 1998: 248). İnsan, zamanının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmekte ve işinde mutlu olabildiği oranda üretkenliği artmaktadır. Çünkü iş, insan için kaçınılmaz bir zorunluluk değil, aynı zamanda onu doğanın tutsaklığından kurtaran, toplumsal ve bağımsız kılan bir nitelik taşır (Özgener, 1997: 28). Yapılan araştırmalara göre, insanların uyku dışındaki zamanlarının büyük bölümünü iş yerlerinde geçirdiği ve bunun da günün yaklaşık %70'ini bulduğu belirtilmektedir. Ayrıca istemeden yapılan bir işin, insan yaşamının bütününde olumsuz etkiler gösterdiği ifade edilmektedir (Özsoy, 2002: 106). Dolayısıyla, işgörenlere sağlanan örgütsel olanaklar, işletme başarısında anahtar rol oynamakta ve bireylerin sağlıklı ve mutlu bir yaşam sürmelerinde etkili olmaktadır.

Örgütlerde insan unsuruna gereken önemin verilmemesi, işgörenleri ve örgüt iklimini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Günümüzde bilim ve teknolojiye gelişmeler, yerleşim yeri ve iş yerlerinin büyümesi, hızlı nüfus artışı ve uluslararası rekabet, işletmeler için yeni yönetim anlayışlarını gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesi, son yıllarda çağdaş yönetim anlayışını benimseyen örgütler için önemli olgulardan biri olarak kabul edilmektedir (Elma ve Demir, 2003: 201).

* Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde devam etmekte olan yüksek lisans tezinin bir bölümünü oluşturmaktadır ve 13. Ulusal Turizm Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

Çalışma yaşamı kalitesinin temel amacı, örgütsel başarı sağlanırken, işgörenler için de uygun çalışma koşullarını geliştirmektir. Çalışma yaşamının kalitesinin iyileştirilmesi, örgütsel etkinliğe ulaşmada, günümüz işletmelerinin temel unsurlarından biri olarak görülmektedir (Özkalp ve Kirel, 2001: 554; Demir, 2011: 454).

Diğer taraftan otel işletmelerinin yapısal özellikleri, çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesini, bu işletmeler açısından daha önemli kılmaktadır. Çünkü insan unsuruna dayalı otel işletmelerinde işgücü, örgütsel etkinliğe ulaşmada en önemli kaynak olarak kabul edilmektedir (Mullins, 1995: 8, Akoğlan ve Kozak, 1995: 36; Saldamlı, 2000: 292, Usal ve Kurgun, 2006: 1). Nitekim ilgili yazında, otel işletmelerinde insan unsurunun önemine dikkat çeken birçok araştırmaya rastlanmaktadır. Örneğin İçöz'e (1991: 15) göre, otel işletmelerinde en üst düzeydeki yöneticiden, en alt kademedeki işgörelere kadar gerekli niteliklere sahip olmayan işgörelere bulunması durumunda, otel yatırımı istenildiği kadar çağdaş ve kaliteli olsun, işletmenin verimli çalışması mümkün değildir. İlkiz ve Hitay (1992: 159) ise, turizmde gelişmiş ülkeleri ilginç ve çekici kılan unsurun sadece maddi kaynakları, yatırımları, tarih ve tabiat zenginlikleri değil; onları değerlendiren insan gücü olduğunu, ifade etmektedir. Oral ve diğerlerine (1994: 221) göre, turizm sektörünü diğer sektörlerden ayıran en önemli özelliği, bir hizmet sektörü olması ve turistik ürünlerde kaliteye ulaşabilmenin tek yolunun insan gücüne bağlı olmasıdır. Sü (1999:6) ise, otel müşterilerinin memnuniyeti üzerinde; otelin konaklama ve yiyecek-içecek standartları kadar, işgörelere kibarlığının, yardımseverliğinin ve kişisel özelliklerinin de etkili olduğunu belirtmektedir. Benzer şekilde Kozak (1998: 66) ise, otel işletmelerinde işgören – müşteri ilişkisinin oldukça yoğun olmasının, bu işletmelerde insan unsurunu değerli kılan diğer önemli bir faktör olduğunu öne sürmektedir. Öyle ki, turistler otele geldiklerinde önbüro personeli tarafından karşılanmakta, yemekleri aşçılar tarafından hazırlanmakta, servisleri servis personeli tarafından yapılmakta, odaları kat hizmetlileri tarafından temizlenmekte, eğlence hizmetleri animatörlerce gerçekleştirilmekte ve otelden ayrılışlarına kadar tüm hizmetler işletmede çalışan işgörelere tarafından yerine getirilmektedir (Sü, 1999: 4). İnsan kaynaklarını etkin bir şekilde kullanabilen otel işletmelerinde; işgören devir hızında azalma, emek verimliliğinde artış, aktif ve öz kaynak karlılığı ve net kar marjında iyileşmeler sağlanabildiği görülmektedir (Cho vd., 2006). Dolayısıyla otel işletmelerinde, işgörelere beklenti ve ihtiyaçlarına cevap vermek, rahat, sağlıklı ve güvenilir bir ortamda çalışmalarını sağlamak ve onları maddi ve manevi açıdan tatmin etmek, örgütsel başarıda önemli olmaktadır (Naktiyok ve Küçük, 2003: 226).

136

Kaymaz (2003), çalışma yaşamı kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen çok sayıda faktörün bulunduğu dikkat çekmektedir. Yazar, özellikle belirli aralıklarla iş tatmini araştırmalarının yapılmasının, çalışanların görevlerini yerine getirirken karşılaştıkları her türlü sorunun tespitine fırsat tanıyacağını ve bu araştırmaların da dolaylı olarak işgörelere tatminini artıracakları vurgulamaktadır.

Bu araştırmada, otel işletmelerinde çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin işgörelere tarafından nasıl algılandığı incelenmiştir. Çalışma iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, çalışma yaşamı kalitesi kavramı ve çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörler kavramsal boyutta ele alınmıştır. İkinci kısımda ise, beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere üzerinde yapılan araştırma sonuçları tartışılmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışma Yaşamı Kalitesi Kavramı ve Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörler

Literatürde, çalışma yaşamı kalitesi ile ilgili olarak çok sayıda tanıma rastlanmakla birlikte, bu tanımlarda tam bir uzlaşma sağlanamadığı dikkati çekmektedir (Campos ve Souza, 2006). Çalışma yaşamı kalitesi kavramı, Almanya'da "işin insanılaşdırılması", Fransa'da "çalışma koşullarının iyileştirilmesi" ve Doğu Avrupa ülkelerinde ise "işçinin korunması", şeklinde anlam bulmaktadır. Bununla birlikte, farklı araştırmacıların, çalışma yaşamı kalitesi kavramının farklı yönlerine vurgu yaptıkları gözlenmektedir. Örneğin, bazıları iş çevresinin iş performansını artırdığı fikri üzerine odaklanırken; bazı araştırmacıların fiziksel ve psikolojik iyi olma halinin korunması ile ilgilendikleri görülmektedir. Bazıları ise, çalışma yaşamı kalitesini, iş hayatını ve toplumdaki yabancılaşmayı azaltan, işçilerin gelişmesini sağlayan bir kavram olarak nitelendirmektedir (Huzzard, 2003: 21).

Özkalp ve Kirel (2001: 553), çalışma yaşamı kalitesini; insanların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürebilmek için gerekli ihtiyaçlarının tatmin edilmesi, onların iş yerinde faydalı oldukları duygusunun kazandırılması, yeteneklerini fark etmelerine ve gelişmelerine fırsat veren bir ortamın oluşturulması", şeklinde tanımlamaktadır.

Levine ve arkadaşları (1984) ise, çalışma yaşamı kalitesini, örgüt üyelerinin iş ortamındaki yaşam kalitesini artırmaya yönelik beklentileri olarak tanımlamaktadır. Buna göre, herhangi iki örgütün çalışma yaşamı kalitesi tanımı aynı olmamaktadır. Diğer bir ifadeyle kavram, farklı sektörler ve farklı örgütler için değişiklik göstermektedir. Hatta aynı örgüt içinde gruptan gruba da farklılık gösterebilmektedir. Bunun en önemli nedeni, kişiden kişiye değişen beklenti

ve tatmin düzeylerinin farklı olabilmektedir. Bu nedenle yazarlar, örgüt üyelerinin çalışma yaşamı kalitesini kendi ifadeleri ve değerleriyle katılımcı bir şekilde tanımlamaları gerektiğini önermektedir.

Yapılan bir başka tanımda, çalışma yaşamı kalitesi; “örgütte resmi kararlar alınmasında çalışanların artan katılımı, endüstriyel demokrasi, gelirin ve kârların daha eşit paylaşımı, daha insancıl ve sağlıklı iş koşullarının sağlanması”, olarak ifade edilmektedir. Ayrıca çalışma yaşamı kalitesi, “bütün işgörenlerin onurunu artıran, onları fiziksel ve duygusal olarak düzenleyen, büyüme ve gelişme için fırsatlar sağlayan ve örgüt kültüründe değişime yol açan bir yönetim felsefesi”, olarak da tanımlanmaktadır (Elma ve Demir, 2003: 204).

Uysal (2002), işgörelere daha insancıl ve sağlıklı iş koşullarının sağlanmasının, günümüz çağdaş yönetim anlayışının bir gereği olduğunu öne sürerken; Bolhari ve diğerleri (2011: 374), bir örgütte çalışma yaşamı kalitesinin, işgörelere cezbetmek ve onları örgütte tutmak için sürekli olarak devam etmesi gerektiğini belirtmektedir. Üngören ve Doğan (2010: 40) ise, çalışanların sadece ekonomik bir varlık olmadığını, sosyal ve duygusal yönlerinin de bulunduğunu, bu çerçevede ekonomik beklentilerinin yanı sıra, sosyal ve duygusal beklentilerinin de doyurulması gerektiğini ifade etmektedir. Bu bağlamda Güvenli (2006: 105), çalışma yaşamı kalitesini, çalışanların iş yaşamlarını etkileyen kararlara katılmalarına olanak sağlayacak mekanizmaların geliştirildiği bir işletme ortamı yaratma süreci, olarak tanımlamaktadır. Buna paralel olarak Öztürk ve Dündar (2003: 59) da, işletmelerde işgörelere sorumluluk almalarını sağlayacak, problemleri çözmeleri için harekete geçirecek ve başarılarını ödüllendirecek bir ortam oluşturulmasının önemine vurgu yapmaktadır. Yazarlara göre yüksek motivasyonun kaynağı, çalışanların işe yaptıkları katkıların değerli olduğunu bilmeleri ve işlerini sevmeleridir. Böylece çalışanların performansı yükselmekte, örgütsel bağlılıkları artmakta ve işe devamsızlık oranları düşmektedir.

Rethinam ve Ismail (2008: 59), çalışma yaşamı kalitesinin çok boyutlu bir yapı olduğunu ve birbiriyle ilişkili bir dizi faktörden oluştuğunu belirtmektedir. Bu çerçevede Bolhari ve diğerleri (2011: 374) ise, çalışma yaşamı kalitesinin unsurlarını; daha yüksek ödemeler, iş güvenliği, daha iyi ödüllendirme sistemi, büyüme fırsatı ve katılımcı gruplar, şeklinde sıralamaktadır. Dikmetaş'ın (2006: 170) bu konudaki tanımı ise, çalışma yaşamı kalitesinin diğer boyutlarını da ortaya koymaktadır. Yazara göre çalışma yaşamı kalitesi; “çalışmayı doğrudan ya da dolaylı etkileyen, iş (yapısı ve organizasyonu), ücretler, kazançlar, çalışma ortamı ve şartları, işlerin yönetim ve organizasyonu, işte kullanılan teknoloji, çalışan tatmini ve motivasyonu, endüstriyel ilişkiler, katılım, istihdam güvencesi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, demografik yapı ve sürekli eğitim gibi faktörleri bütünleştiren bir kavramdır”.

Görüldüğü gibi, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Genel olarak çalışma yaşamı kalitesi; iş yerinin kendisine, dizaynına, ergonomik yapısına, işgörelere motivasyon derecesine, işten aldığı tatmine, işletmede çağdaş yönetim ilkelerinin uygulanmasına ve teknolojik yeniliklerin kullanılmasına bağlı olarak artırılabilir (Tavmergen, 2000: 47). Literatürde çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerle ilgili olarak çok farklı sınıflandırmalara rastlanmakla birlikte (Yücel ve Erkut, 2003; Yüksel, 2004; Dikmetaş, 2006; Turunç vd., 2010; Demir, 2011), bu konuda tam bir uzlaşma sağlanmadığı dikkati çekmektedir. Bu çalışmada, ilgili yazındaki önceki araştırmalardan yararlanarak, otel işletmelerinde çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörler; fiziksel çalışma koşulları (Demir, 2003; Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995; Erdil vd., 2004; Doğan, 1995), çalışma saatleri (Aydemir, 2008; Camkurt, 2007), teknoloji kullanımı (Yücel ve Erkut, 2003; Schulze, 1998; Çetinkaya ve Şimşek, 2008; Aksu, 2000), yönetime katılma (Paksoy, 2000; Çakır, 2001; Tayfun ve Kösem, 2005; Uysal, 2002; Eren, 2010), ücret (Bingöl, 1990; Ergül, 2006; İmamoğlu vd., 2004; Ünal, 2005; Çiçek, 2005; Öney, 1998), hizmet içi eğitim (Cengizhan ve Ersun, 2000), kariyer (Rose vd., 2006; Demirebilek ve Türkan, 2008), işin niteliği (Aydemir, 2008; Eren, 2004), iş güvencesi (Güvenli, 2006; Demirebilek ve Türkan, 2008), iş yaşamı ve özel yaşam dengesi (Sturges ve Guest, 2000; Scholarios ve Marks, 2004; Kapız, 2002; Demirebilek ve Türkan, 2008), sendikal faaliyetler (Bingöl, 2003; Aymankuy, 2005; Yılmaz vd., 2010), şeklinde sınıflandırılmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda, burada bu faktörlerin her birini ayrıntılı biçimde açıklamak yerine, böyle bir sınıflandırma yapmakla yetinilmiştir.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin, işgörelere tarafından nasıl algılandığını belirlemeye çalışmaktır. Araştırmada, otel işletmelerinde çalışan işgörelere, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlere ilişkin algısal yaklaşımları değerlendirilmektedir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Muğla/Marmaris'te faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Veriler, anket yöntemiyle toplanmıştır. Anket, 2012 yılının Mayıs - Temmuz ayları arasında, araştırmaya katılmayı kabul eden 8 adet beş yıldızlı otel işletmesinde uygulanmıştır. Bu otellere toplam 600 adet anket bırakılmıştır. Özellikle yüksek sezonda işgörelere bire bir ulaşmak zor olduğundan, ilgili yöneticilerin yardımına başvurulmuştur. Böylece, bu yöneticiler aracılığı ile işgörelerin anketleri doldurmaları istenmiştir. Dağıtılan 600 anketten 318'i geri dönmüş; ancak veri sağlamaya elverişli 266 adet anket elde edilmiştir. Buna göre, analize tabi tutulacak anket sayısı 266 olarak gerçekleşmiştir. Yöneticiler, geri dönmeyen anketlere neden olarak, iş yoğunluğunu ve bazı işgörelerin anketi doldurmakta çekingen kalmalarını göstermiştir.

Veri Toplama Aracı ve Analizler

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket, iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili sorular bulunmaktadır. İkinci kısımda ise, işgörelerin, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerle ilgili algılarını ölçmeyi amaçlayan ve 53 önermeden oluşan bir ölçek yer almaktadır. Ölçekteki değişkenler gruplar halinde sorulmuş, aralarındaki farklılıkları göstermek ve birbiriyle karıştırılmasını önlemek için her bir ölçeğe ait ana başlıklar kullanılmıştır. Önermelerin; 6'sı fiziksel çalışma koşulları, 7'si çalışma saatleri, 5'i teknoloji kullanımı, 6'sı yönetime katılma, 6'sı ücret, 3'ü hizmet içi eğitim, 4'ü kariyer, 4'ü iş güvencesi, 7'si iş yaşamı ve özel yaşam dengesi ve 4'ü sendikal faaliyetler ile ilgilidir. Ölçekteki önermeler; Capioppe ve Mock (1984), Yüksel (2004) ve Aydın ve diğerlerinin (2011) çalışmalarından yararlanılarak hazırlanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 11.5 for Windows istatistik paket programı yardımıyla analiz edilmiştir. İşgörelerin demografik özelliklerini belirleyebilmek için betimleyici istatistiklerden faydalanılmıştır. Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alpha katsayıları hesaplanmıştır. İşgörelerin, çalışma yaşamı kalitesi ölçeğindeki önermelere katılım düzeylerini yorumlayabilmek için yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinden yararlanılmıştır. Çalışma yaşamı kalitesine yönelik algıların, işgörelerin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini sorgulamak için ise, bağımsız örneklem -t testi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

138

BULGULAR VE TARTIŞMA

Demografik Bulgular

Katılımcıların demografik özellikleri şu şekilde özetlenebilir (Tablo 1): Katılımcıların yarısından çoğu erkek (% 69,9) ve bekâr (% 60,9) işgörelardan oluşmaktadır. İşgörelerin yaş aralıkları açısından dağılımında, 19-25 ile 26-34 yaş arası grubun (% 77,1) ağırlığı göze çarpmaktadır. Deneklerin % 28,9'u lise, % 26,3'ü lisans, % 23,7'si ise ön lisans mezunlarından oluşmaktadır. İşgörelerin % 51,1'i 1 ila 6 yıl arasında; % 20,7'si ise 10 yıl ve üzeri bir süredir turizm sektöründe çalışmakta olduklarını ifade etmişlerdir. Buradan, yaklaşık her iki işgörelenden birinin 1 – 6 yıl arasında bir sektörel deneyime sahip oldukları anlaşılmaktadır. İşgörelerin şu anda çalışmakta oldukları işletmelerdeki çalışma sürelerinde ise 1 yıldan az (% 28,6) ve 1 – 3 yıl (% 36,1) seçeneklerinin ağırlığı dikkati çekmektedir. Buna göre, araştırma kapsamındaki otellerdeki işgörel kadrosunun yeni sayılabilecek düzeyde olduğu söylenebilir. Bu durum, bazı işletmelerin sezonluk faaliyet göstermesinden kaynaklanmış olabileceği gibi, genel olarak otel işletmelerindeki yüksek işgörel devir hızının bir göstergesi olarak da yorumlanabilir. İşgörelerin çalıştıkları departmanlara göre dağılımı; önbüro (% 36,1), yiyecek ve içecek (% 25,5), kat hizmetleri (% 10,2), teknik servis (% 7,1), muhasebe-finansman (% 6) satış ve pazarlama (% 3,4), insan kaynakları (% 3,4) ve diğer departmanlar (8,3) şeklindedir. Katılımcıların ortalama aylık gelirlerinin ise, 501 TL ila 1500 TL arasında değiştiği görülmektedir (% 78,6).

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Kişisel Bilgiler		f	%
Cinsiyet	Erkek	186	69,9
	Bayan	80	30,1
Medeni Durum	Bekar	162	60,9
	Evli	94	35,3
	Diğer	10	3,8
Yaş	18 yaş ve altı	16	6
	19-25 yaş arası	113	42,5
	26-34 yaş arası	92	34,6
	35-44 yaş arası	30	11,3
	45 yaş ve üzeri	15	5,6
Öğrenim Durumu	İlköğretim	48	18
	Lise	77	28,9
	Ön Lisans	63	23,7
	Lisans	70	26,3
	Lisansüstü	8	3
Turizm Sektöründeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	35	13,2
	1-3 yıl	73	27,4
	4-6 yıl	63	23,7
	7-9 yıl	40	15
	10 yıl ve üzeri	55	20,7
Bulunduğu İşletmedeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	76	28,6
	1-3 yıl	96	36,1
	4-6 yıl	41	15,4
	7-9 yıl	16	6
	10 yıl ve üzeri	37	13,9
Departman	Ön Büro	96	36,1
	Yiyecek-İçecek	68	25,5
	Kat Hizmetleri	27	10,2
	Satış-Pazarlama	9	3,4
	Muhasebe-Finansman	16	6
	İnsan Kaynakları	9	3,4
	Teknik Servis	19	7,1
	Diğer	22	8,3
Ortalama Aylık Gelir	500 TL ve altı	9	3,4
	501-1.000 TL arası	109	41
	1.001-1.500 TL arası	100	37,6
	1.501-2.000 TL arası	26	9,8
	2.000 TL'den fazla	22	8,3

Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Çalışma yaşamı kalitesi ölçeğinin güvenilirliğinin değerlendirilmesinde Cronbach Alpha testinden yararlanılmıştır. Sosyal bilimler yazınında, alfa katsayısının 0,70'ten büyük olması, ölçeklerin içsel güvenilirlikleri için yeterli kabul edilmektedir (Baum ve Wally, 2003'ten aktaran Hamşioğlu, 2011: 94). Ancak bazı yazarlar (Kathuria, 2000'den aktaran Ergün 2003: 144) 0,60 ve üzerindeki alfa katsayısının da kabul edilebilir olduğunu belirtmektedir. Tablo 2'de de görüldüğü gibi, kullanılan ölçeklerin tümünde alfa değerleri 0,60'tan büyük olup 0,63 ila 0,87 arasında değişmektedir. Ölçeğin tamamı için alfa değeri ise 0,89 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler, araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 2: Güvenilirlik Değerleri

Değişkenler	Önerme Sayısı	Alfa Katsayıları
Fiziksel Çalışma Koşulları	6	0,63
Çalışma Saatleri	7	0,78
Teknoloji Kullanımı	5	0,80
Yönetime Katılma	6	0,87
Ücret	6	0,76
Hizmet İçi Eğitim	4	0,74
Kariyer	4	0,69
İş Güvencesi	4	0,85
İş Yaşamı ve Özel Yaşam Dengesi	7	0,74
Sendikal Faaliyetler	4	0,77
Tüm Değişkenler İçin Alfa Katsayısı	53	0,89

İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algıları

İşgörenlerin, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlere ilişkin algılarını belirleyebilmek amacıyla, ölçekte yer alan önermelere (Bkz. Ek 1: Anket Formu) verilen yanıtlar irdelenmiştir. Yanıt kategorileri beş grupta toplanmıştır. Bunlar; “hiç katılmayanlar (1)”, “katılmayanlar (2)”, “kararsızlar (3)”, “katılanlar (4)” ve “tamamen katılanlar (5)”, şeklindedir.

Tablo 3’te de görüldüğü gibi, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin her birine verilen yanıtların genel aritmetik ortalamaları 3,88 ile 2,82 arasında değişmektedir. En yüksek ortalama “Teknoloji Kullanımı” (\bar{X} : 3,88); en düşük ortalama ise “İş Yaşamı ve Özel Yaşam Dengesi” (\bar{X} : 2,82) faktörlerine aittir.

140

Otel çalışanları, çalışma yaşamı kalitesi açısından en önemli faktör olarak teknoloji kullanımını görmektedir. Çalışanlar, bu ölçekteki “Teknolojik gelişmeler, çalışanlara belirli bir hız ve etkinlik kazandırmaktadır” (% 84,2) ve “İşletmedeki yeni teknoloji içeren makinelerin kullanılması, performansına olumlu etki yapmaktadır” (% 75,6), önermelerine yüksek katılım göstermişlerdir. Bununla birlikte işgörenler, çalışma ortamında teknolojik araç ve gereçleri yeterli oranda kullandıklarını (% 70,7), teknolojik araç ve gereçlerin kullanımı konusunda yeterli eğitim aldıklarını (% 68,5) ve işleri ile ilgili tüm teknolojik donanıma sahip olduklarını (% 66,2) düşünmektedirler. Bu sonuç, teknolojinin her alanda olduğu gibi otel işletmelerini de yakından etkilediğini göstermektedir. Böyle bir bulgu, en azından bu araştırma kapsamındaki otel yöneticilerinin, teknolojiye yeterli oranda yatırım yaptıkları şeklinde yorumlanabilir. Otel işletmelerinin emek-yoğun yapısına rağmen, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen en önemli faktörün teknoloji kullanımı olarak algılanması anlamlı bulunmuştur. Böylece, son yıllarda teknoloji kullanımının otel işletmelerindeki etkinliğinin de arttığı anlaşılmaktadır.



Tablo 3: Çalışma Yaşamı Kalitesine Yönelik Algılar

Önermeler		1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	\bar{X}	s.s.
FİZİKSEL ÇALIŞMA KOŞULLARI	Madde 1	6,8	4,5	14,3	40,6	33,8	3,05	1,13
	Madde 2	1,9	5,3	9	47,0	36,8		0,91
	Madde 3	23,3	23,3	18,4	22,2	12,8		1,36
	Madde 4	37,2	30,5	15,4	9	7,9		1,25
	Madde 5	15,4	19,9	21,4	27,1	16,2		1,32
	Madde 6	36,1	28,9	18	7,9	9		1,27
ÇALIŞMA SAATLERİ	Madde 7	24,4	32	17,3	17,3	9	2,99	1,28
	Madde 8	18,0	28,9	17,7	20,3	15		1,34
	Madde 9	25,2	31,2	17,3	19,2	7,1		1,25
	Madde 10	19,5	32,3	21,4	15	11,7		1,27
	Madde 11	7,1	12	21,8	37,2	21,8		1,17
	Madde 12	14,7	19,5	16,5	30,5	18,8		1,34
TEKNOLOJİ KULLANIMI	Madde 13	9	11,7	24,4	17,7	37,2	3,88	1,33
	Madde 14	8,6	12	8,6	39,1	31,6		1,26
	Madde 15	6	11,3	16,5	35,7	30,5		1,18
	Madde 16	4,1	5,6	14,7	34,6	41		1,08
YÖNETİME KATILMA	Madde 17	6	12	13,5	41,4	27,1	3,13	1,16
	Madde 18	3,8	2,3	9,8	38	46,2		0,97
	Madde 19	20,3	28,9	21,8	21,4	7,5		1,23
	Madde 20	12	25,6	19,2	33,1	10,2		1,22
	Madde 21	11,7	13,5	27,8	32	15		1,21
	Madde 22	5,6	19,2	25,9	32,7	16,5		1,13
ÜCRET	Madde 23	12	12,4	29,7	27,1	18,8	3,27	1,25
	Madde 24	8,6	18,4	28,9	29,7	14,3		1,16
	Madde 25	17,3	20,3	20,3	27,4	14,7		1,33
	Madde 26	3,8	7,1	14,3	32	42,9		1,10
	Madde 27	9	19,2	27,1	30,5	14,3		1,18
	Madde 28	15	18	25,2	33,1	8,6		1,21
HİZMET İÇİ EĞİTİM	Madde 29	11,7	21,4	25,9	28,6	12,4	3,27	1,21
	Madde 30	10,5	18	22,9	33,1	15,4		1,22
	Madde 31	4,5	16,9	28,9	33,1	16,5		1,09
	Madde 32	5,6	18,8	18	32,7	24,8		1,21
KARİYER	Madde 33	7,9	24,4	28,2	26,3	13,2	3,31	1,16
	Madde 34	9,8	27,8	22,9	26,3	13,2		1,21
	Madde 35	7,9	19,2	25,9	31,6	15,4		1,17
	Madde 36	4,1	8,6	15,4	31,6	40,2		1,13
İŞ GÜVENCESİ	Madde 37	9,4	21,4	22,9	31,6	14,7	3,62	1,21
	Madde 38	12,8	30,8	27,8	16,5	12		1,20
	Madde 39	5,3	15,4	19,5	38	21,8		1,15
	Madde 40	3,8	12,8	18	39,8	25,6		1,10
İŞ YAŞAMI VE ÖZEL YAŞAM DENGESİ	Madde 41	4,5	12,4	18,8	45,5	18,8	2,82	1,07
	Madde 42	7,5	12	20,7	30,5	29,3		1,23
	Madde 43	24,4	37,6	16,9	11,3	9,8		1,25
	Madde 44	18,4	30,8	17,3	18	15,4		1,35
	Madde 45	28,2	40,6	9	16,2	6		1,21
	Madde 46	20,7	33,1	17,7	19,2	9,4		1,26
SENDİKAL FAALİYETLER	Madde 47	12	18,8	30,8	25,9	12,4	3,46	1,19
	Madde 48	10,5	22,6	21,1	30,8	15		1,24
	Madde 49	11,3	15,4	22,9	28,9	21,4		1,28
	Madde 50	9,4	19,2	32	20,7	18,8		1,22
SENDİKAL FAALİYETLER	Madde 51	8,6	9,4	35	30,1	16,9	3,46	1,13
	Madde 52	7,1	12	29,7	30,5	20,7		1,16
	Madde 53	3,4	5,3	30,5	27,1	33,8		1,06

Öte yandan, iş yaşamı ve özel yaşam dengesi faktörünün aritmetik ortalaması, likert ölçeğinin ortanca değerine yakındır. İşgörenler, bu ölçekteki önermelere yönelik olarak “katılmıyorum” ve “kararsızım”, seçenekleri arasında kalmışlardır. Çalışanlar, aile yaşantılarının (*ev sorunları, aile bireyleriyle ilgilenmek vb.*) işlerini (*mesaiye geç kalma, işe konsantre olamama vb.*) (% 62); işlerinin (*çalışma saatleri, fazla mesai, çalışma saatleri dışında da işle ilgilenme vb.*) ise aile yaşamlarını (*ev sorunlarını ihmal etme, aile bireyleriyle yeterince ilgilenememe vb.*) (% 49,2) etkilemediğini düşünmektedirler. İşgörenler, olumsuz yargılar içeren bu önermelere ‘hiç katılmıyorum’ ve ‘katılmıyorum’, şeklinde yanıt vermişlerdir. İşgörenler bununla birlikte, yaptıkları işin özel yaşamlarını zorlaştırmadığı (% 53,8), hatta özel yaşamlarını sürdürmeleri için bir fırsat (% 45,8) ve enerji (% 51,3) verdiği görüşündedirler. Olumlu yargılar içeren bu önermelere ise işgörenler ‘katılıyorum’ ve ‘tamamen katılıyorum’, şeklinde yanıt vermişlerdir. İşgörenlerin iş yaşamı ve özel yaşam dengesi faktörüne verdikleri yanıtlar genel olarak incelendiğinde, gerçekte olumlu bir tutum içinde oldukları düşünülebilir. Çünkü işgörenler, bu ölçekteki önermelere olumlu bir tutum sergilemişlerdir. Dolayısıyla işgörenlerin, iş yaşamı ve özel yaşam dengesi faktörünü, çalışma yaşamı kalitesi açısından önemli bir unsur olarak gördükleri söylenebilir.

Diğer faktörlerin aritmetik ortalamaları ise; İş Güvencesi (\bar{X} : 3,62), Sendikal Faaliyetler (\bar{X} : 3,46), Kariyer (\bar{X} : 3,31), Ücret (\bar{X} : 3,27), Hizmet İçi Eğitim (\bar{X} : 3,27), Yönetime Katılma (\bar{X} : 3,13), Fiziksel Çalışma Koşulları (\bar{X} : 3,05), Çalışma Saatleri (\bar{X} : 2,99), şeklinde gerçekleşmiştir.

İş güvencesi faktörünün ortalaması, likert ölçeğinin ortanca değerinin biraz üzerindedir. İşgörenler, çalıştıkları işletmede her zaman iş güvencelerinin olduğunu (% 59,8) ve bu durumun performanslarına olumlu olarak yansıtıldığını (% 65,4) düşünmektedirler. İşgörenler ayrıca, bu durumun kendilerini çalıştıkları işletmede mutlu kıldığından (% 64,3) ve zorunlu olmadığı müddetçe bu işletmede uzun yıllar çalışabileceklerinden (% 59,8) bahsetmektedirler. İş güvencesi faktörünün ortalamasına bakarak (\bar{X} : 3,62), çalışma yaşamı kalitesi açısından teknoloji kullanımından sonra ikinci düzeyde önemli faktör olarak algılandığı söylenebilir. Önceki araştırmalarda, özellikle turizm eğitimi alan öğrencilerin yakındıkları en önemli konulardan biri olarak tespit edilen, ‘turizm sektörünün iş güvencesinin olmadığı’ yönündeki bulguların (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; Birdir, 2002: 500-503; Çetin, 2002: 490; Ilgaz ve Çakar, 2002: 388) bu araştırmada ortadan kalktığı görülmektedir. Buradan hareketle, otel çalışanlarının son yıllarda otel işletmelerindeki iş güvencesine yönelik olumlu görüşlerinin arttığı söylenebilir.

İşgörenlerin, çalışma yaşamı kalitesi algılarında diğer faktörler (sendikal faaliyetler, kariyer, ücret, hizmet içi eğitim, yönetime katılma, fiziksel çalışma koşulları ve çalışma saatleri) ile ilgili olarak ise, ‘kararsızım’ ve ‘katılıyorum’ seçenekleri arasında kaldıkları gözlenmektedir.

Otel çalışanları, sendikal faaliyetler faktörü ile ilgili olarak, her işgörenin sendikal faaliyetlerden yararlanması gerektiği (% 60,9) ve sendikalaşmanın örgütsel verimliliği olumlu yönde etkileyeceği (% 51,2) görüşüne sahiptirler.

Kariyer faktörü açısından bakıldığında, terfi etmeyi kendileri açısından önemli bir unsur olarak görmektedirler (% 71,8). Bununla birlikte, çalıştıkları işletmede terfi/kariyer olanaklarını iyi olarak değerlendirmekte (% 47) ve çalıştıkları işletmedeki terfi uygulamalarında ayrımcılığın söz konusu olmadığını (% 46,3) düşünmektedirler. Bu bulgu, araştırma kapsamındaki işletmelerde, işgörenlerin, kendilerine tanınan terfi ve kariyer olanaklarını olumlu olarak algıladıklarını göstermektedir.

Bir diğer faktör olan ücret ile ilgili algılarda ise, ‘Bu işletmede, ücret ödemeleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır’ (% 74,9), ‘Bu işletmede bahşişler herkese eşit biçimde dağıtılmaktadır’ (% 48,5), ‘İşletmemizde üst yönetim, çalışan performansını ödüllendirir ve yeterli geri bildirimde bulunur’ (% 44,8), ‘Öğrenim düzeyime ve yaptığım işe göre değerlendirdiğimde, aldığım ücretin yeterli ve adaletili olduğunu düşünüyorum’ (% 42,1) ve ‘Bu işletmede, aldığım ücretin tatmin edici olduğunu düşünüyorum’ (% 41,7), şeklindeki önermelerin öne çıktığı görülmektedir. Ücret faktörü ile ilgili bulgular da önceki araştırma sonuçlarından farklılıklar göstermektedir. İlgili yazında, turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerin en çok yakındıkları konulardan birinin “ücret yetersizliği” olduğundan bahsedilmesine rağmen (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; Ahıpaşaoğlu vd., 2002: 140-142; Yüksel vd., 2002: 537; Akıncı, 2002: 19-20; Birdir, 2002: 500-503; Özdemir vd., 2005: 48; Toker, 2007: 609), bu araştırmada, işgörenlerin ücretle ilgili yakınmalarının ortadan kalktığı görülmektedir.

Öte yandan, hizmet içi eğitim, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen diğer bir faktördür. Bu faktörde; ‘Bu işletmede yürütmekte olduğum işler, yeni şeyler öğrenmemi gerektiriyor’ (% 57,5) ve ‘Bu işletmede bireysel gelişim her zaman teşvik edilir’ (% 49,6), şeklindeki önermeler öne çıkmaktadır. Yaklaşık her iki işgörenden biri, söz konusu önermelere olumlu katılım göstermişlerdir. Buradan, bu araştırma kapsamındaki otellerde bireysel gelişimi destekleyen bir yönetim anlayışı olduğu anlaşılmaktadır.

Yönetime katılma faktörü açısından bakıldığında ise; ‘İşimi yaparken kendi fikirlerimi ve çalışma yöntemlerimi uygulayabiliyorum’ (% 49,2), ‘Bu işletmede fikir ve önerilerimize önem verilmektedir’ (% 47), ‘Yönetim tarafından alınan kararlara katılmak, çalışanların motivasyon ve performansını artırmaktadır’ (% 45,9), şeklindeki önermeler en önemli yüzdelere temsil etmektedir. Bu faktörün ağırlıklı ortalaması 3,13’tür. İşgörenler bu faktördeki önermelere yönelik olarak ‘kararsızım’ ve ‘katılıyorum’ seçenekleri arasında kalmışlardır. Bu bulgu, Kaşlı’nın (2007: 169) yapmış olduğu araştırmadan elde edilen sonuçlarla benzerlikler göstermektedir. Balıkesir Gönen’deki termal otel işletmelerinde çalışan 431 işgören üzerinde yapılan bu araştırmada da, benzer ifadelerle işgörenlerin kararsız bir tutum içinde kaldıkları tespit edilmiştir.

Fiziksel çalışma koşulları, çalışma yaşam kalitesini etkileyen diğer bir faktördür. İşgörenler, çalışma alanlarında hijyen kurallarına önem verildiğini (% 83,8), çalıştıkları işletmedeki fiziksel koşulların (*ısıtma, aydınlatma, havalandırma, temizlik, gürültüsüz bir ortam, çalışmak için olması gereken alan genişliği vb.*) genel olarak yeterli olduğunu (% 73,8) ve işlerinde enfeksiyon hastalığı riski bulunmadığını (% 65) düşünmektedirler. İşgörenler genel olarak, çalıştıkları işletmelerin sahip olduğu fiziksel çalışma koşullarını olumlu olarak algılamaktadırlar. Bunun tek istisnası, yapılan işin psikolojik etkisi ile ilgilidir. İşgörenlerin % 43,3’ü, bu faktörde yer alan “İşimde, iş kaynaklı psikolojik rahatsızlık riski var”, şeklindeki önermeye olumlu katılım göstermişlerdir. Buradan, işgörenlerin, iş ortamını stresli olarak algıladıkları anlaşılmaktadır.

Son faktör olarak ele alınan çalışma saatleri açısından bakıldığında ise; işgörenlerin, işe başlama ve bitiş saatleri bakımından olumlu görüşlere sahip oldukları (% 56,4) ve çalışma saatlerini uzun olarak değerlendirmedikleri (% 56,4) dikkati çekmektedir. İşgörenler ayrıca, vardiyalı çalışma sisteminin yaşam dengelerini ve sağlıklarını olumsuz yönde etkilemediği (% 51,8) düşüncesini taşımaktadırlar. İşgörenler genel olarak çalışma saatlerinden şikâyetçi olmamakla birlikte, haftalık izin günlerinin çoğaltılmasını istemektedirler. Bununla ilgili olarak, ‘Tatil günleri haftada iki gün olmalıdır’, şeklindeki önermeye işgörenlerin % 54,9’u olumlu katılım göstermiştir. Çalışma saatleri ile ilgili olarak elde edilen bu bulgular da oldukça dikkat çekicidir. Zira önceki araştırmalarda elde edilen karşıt yöndeki bulguların (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; Çetin, 2002: 490; Ahipaşaoğlu vd., 2002: 140-142; Özdemir vd., 2005: 48), yine bu araştırmada ortadan kalktığı görülmektedir. Buradan hareketle, en azından bu araştırma kapsamındaki işgörenlerin, otel işletmelerindeki çalışma saatleri ile ilgili yakınmalarının azaldığı söylenebilir. Böyle bir bulgu, son yıllarda otel yönetiminin daha fazla profesyonelleştiğinin de bir işareti olabilir. Geçmiş dönemlerde ucuz işgücü olarak görülen nitelikli otel çalışanları, son dönemlerde otellerin en önemli rekabet aracı haline gelmiştir. Nitelikli çalışanları elde tutmayı amaçlayan otel yöneticileri farklı yollara başvurmaktadır. Otel işletmelerinde çalışma saatlerinin düzensizliği ve uzunluğu, birçok işgörenin yakındığı ortak bir konu olmakla birlikte, bu araştırmada bu sorunun belli ölçüde azaldığı dikkati çekmektedir.

Demografik Değişkenler ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Algıları Arasındaki İlişkiler

Çalışma yaşamı kalitesine yönelik algıların, işgörenlerin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini sorgulamak için bağımsız örneklem –t testi ve tek yönlü varyans analizi tekniklerinden yararlanılmıştır.

İlk olarak, cinsiyet değişkeni analize tabi tutulmuştur. Yapılan incelemede, “Yönetime Katılma” (0,021), “Ücret” (0,036), “Hizmet İçi Eğitim” (0,033) ve “İş Yaşamı ve Özel Yaşam Dengesi” (0,011) boyutlarıyla ilgili olarak $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Yapılan Scheffe testinde, farklılıkların, Yönetime Katılma” ($\bar{X} = 3,31$), “Ücret” ($\bar{X} = 3,40$) ve “Hizmet İçi Eğitim” ($\bar{X} = 3,45$) faktörleri açısından bayan işgörenlerin lehine; “İş Yaşamı ve Özel Yaşam Dengesi” ($\bar{X} = 2,91$) faktörü açısından ise erkek işgörenlerin lehine gerçekleştiği belirlenmiştir. Buna göre, bayan işgörenlerin, “Yönetime Katılma”, “Ücret” ve “Hizmet İçi Eğitim” faktörlerine; erkek işgörenlerin ise “İş Yaşamı ve Özel Yaşam Dengesi” faktörüne daha olumlu katılım gösterdikleri anlaşılmaktadır.

Yapılan ikinci analizde, katılımcıların medeni durumları ile “Fiziksel Çalışma Koşulları” ($p = 0,019$) ve “Çalışma Saatleri” ($p = 0,024$) faktörleri arasında $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Farklılıklar, fiziksel çalışma koşulları faktörü açısından “Evlî” ($\bar{X} = 3,22$); çalışma saatleri faktörü açısından ise “Bekâr” ($\bar{X} = 3,10$) olan işgörenlerin lehine gerçekleşmiştir. Özellikle çalışma saatleri faktörünün bekâr işgörenler tarafından daha olumlu olarak değerlendirilmesi anlamlı bulunmuştur. Olumsuz yargılar içeren bu faktördeki önermelere, bekâr işgörenlerin daha fazla katılım gösterdikleri görülmektedir. Buna göre, bekâr işgörenlerin gerçekte çalışma saatlerini eleştirdikleri

düşünülebilir. Turizm sektörünün düzensiz çalışma saatleri koşullarına rağmen, bu durumun evli olan işgörenler tarafından sorun olarak görülmemesi, önemli bir tespit olarak dikkati çekmektedir.

Katılımcıların yaşları ile “Fiziksel Çalışma Koşulları” ($p=0,000$), “Hizmet İçi Eğitim” (0,006) ve “İş Güvencesi” (0,011) faktörleri arasında $p<0,05$ düzeyinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Farklılıkların tamamı “45 ve üzeri” yaşta olanların lehinedir. Buradan, nispeten daha yaşlı olan işgörenlerin, söz konusu faktörleri çalışma yaşamı kalitesi açısından daha olumlu değerlendirdikleri anlaşılmaktadır.

Öte yandan, işgörenlerin turizm sektöründeki çalışma süreleri ile “Fiziksel Çalışma Koşulları” (0,004), “Hizmet İçi Eğitim” (0,002) ve “Kariyer” (0,012) faktörleri arasında da $p<0,05$ düzeyinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Bu farklılıklar, fiziksel çalışma koşulları ve hizmet içi eğitim faktörleri açısından “10 yıl ve üzeri” süredir çalışmakta olanların; kariyer faktörü açısından ise “1 yıldan az” süredir sektörde çalışanların lehine gerçekleşmiştir. Buradan hareketle, özellikle turizm sektöründe fazla bir tecrübeye sahip olmayan işgörenlerin, sektörün kariyer olanaklarını olumlu olarak değerlendirdikleri anlaşılmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde örgütlerin en önemli kaynaklarından biri olan insan unsuru üzerinde yapılan çalışmaların, sayı ve kapsam olarak giderek artmakta olduğu dikkati çekmektedir. Bu alandaki araştırmacıların son yıllarda odaklandığı konulardan biri de, çalışma yaşamı kalitesidir. Çalışma yaşamı kalitesi, işgörenlerin iş ve sosyal yaşamını çeşitli açılardan etkileyen bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle insan unsurunun ayrı bir önem taşıdığı otel işletmelerinde, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin bilinmesi ve işgörenlerin bu konudaki algılamalarının incelenmesi önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Bu çalışmada, işgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamaları, otel işletmeleri perspektifinden incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

Teknoloji kullanımı, otel çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi algılarında en önemli faktörü oluşturmaktadır. İşgörenler, bu ölçekteki önermelere yüksek bir katılım göstermişlerdir. Buradan, bu araştırma kapsamındaki işgörenlerin, çalışma yaşamı kalitesinde en önemli unsur olarak teknoloji kullanımını gördükleri anlaşılmaktadır. Otel çalışanları, teknolojik gelişmelerin çalışanlara belli bir hız etkinlik kazandırarak performanslarına olumlu etkiler yaptığını ve çalıştıkları işletmelerde yeterli teknolojik donanıma sahip olduklarını düşünmektedirler. Teknoloji kullanımından sonra, işgörenlerin en önemli gördükleri faktör, iş güvencesidir. Diğer bir ifadeyle, iş güvencesi, otel çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi algılarında ikinci önemli faktörü oluşturmaktadır. Bu araştırma kapsamındaki işgörenler, çalıştıkları işletmede her zaman iş güvencesi olduğunu ve bu durumun performanslarına olumlu olarak yansıtıldığını belirtmişlerdir. İş güvencesine yönelik olarak, ilgili yazındaki önceki araştırmalarda tespit edilen karşıt yöndeki bulguların, bu araştırmada ortadan kalktığı görülmektedir. İşgörenler, çalıştıkları kurumda mutlu olduklarını ve uzun yıllar iş güvencesiyle çalışabileceklerini düşünmektedirler. İşgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılarında diğer önemli faktörler ise sırasıyla; sendikal faaliyetler, kariyer, ücret ve hizmet içi eğitim olarak saptanmıştır. Her ne kadar fiziksel çalışma koşulları ve çalışma saatleri faktörlerinin ağırlıklı ortalamaları diğer faktörlere göre düşük çıkmış gibi görünse de, gerçekte işgörenlerin bu faktörlere yönelik olarak da olumlu bir tutum içinde oldukları söylenebilir. Çünkü bu faktörlerdeki bazı ifadeler olumsuz yargılar içermekte ve olumsuz yargılar içeren bu önermelere işgörenlerin ‘hiç katılmıyorum’ ve ‘katılmıyorum’, şeklinde yanıt verdikleri dikkati çekmektedir. Dolayısıyla, bu iki faktör de işgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılarında önemli unsurlar olarak görülmektedir. Önceki araştırmalarda, özellikle ücret ve çalışma saatleri ile ilgili olarak tespit edilen yakınmaların, bu araştırmada ortadan kalktığı görülmektedir. İşgörenler, almış oldukları ücretlerin yaptıkları işin karşılığı olduğunu düşünmekle birlikte, çalışma saatlerini de olumlu olarak nitelendirmektedirler. İşgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılarında en az etkili olan faktör ise, yönetime katılmadır. İşgörenlerin bu ölçekteki önermelere katılım düzeyleri biraz daha düşük çıkmıştır. Örgüt çalışanlarının, işletmede alınan kararlara katılımını sağlamak ve onların fikir ve önerilerine değer vermek, çağdaş yönetim anlayışının bir gereği olarak değerlendirilmelidir. Bu konuda yöneticiler; başarılı fikirleri ödüllendirmeli, yönetim tarafından alınan kararlara işgörenlerin belli ölçülerde katılımlarını sağlayabilmeli ve çalışanların yaptıkları işlerde inisiyatif kullanabilmelerine olanak sağlayacak bir örgüt kültürü oluşturabilmelidirler.

Sınırlılıklar ve Sonraki Araştırmalar İçin Öneriler

Bu araştırmanın en önemli kısıtı, örneklem sayısının sınırlılığıdır. Araştırma, zaman kısıtlılığı ve verilerin toplanması aşamasında karşılaşılan bazı güçlükler (işletmelerden anket konusunda izin alınamaması, bazı anketlerin boş geri dönmesi gibi) nedeniyle çok geniş bir örneklem üzerinde yapılamamıştır. Sonraki araştırmalarda örneklem sayısının artırılması, sonuçların genellenebilirliği açısından yararlı olacaktır. Araştırmanın diğer bir kısıtı, örneklemin Muğla/Marmaris’teki oteller ile sınırlı olmasıdır. İlerideki araştırmalarda Muğla’daki diğer ilçelerin ve hatta Türkiye’deki diğer bölgelerin de araştırma kapsamına alınması yararlı olabilir. Araştırmanın son kısıtı ise, örneklemin



beş yıldızlı oteller ile sınırlı olmasıdır. Küçük ölçekli otellerde çalışan işgörenlerin de örnekleme dâhil edilmesi, çalışma yaşamı kalitesine yönelik algıların işletme ölçeği bazında karşılaştırılabilmesi bakımından faydalı olabilir.

KAYNAKÇA

- AHİPAŞAOĞLU, S., KARAMAN, A. ve SAĞLIK, E. (2002). “Turizm Sektöründe Endüstriye Dayalı Eğitim, Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Palandöken Kış Sporları Merkezinde Bir Uygulama”, Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 137-143.
- AKINCI, Z. (2002). “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, (4): 1-25.
- AKOĞLAN, M. ve KOZAK, N. (1995). “Otel İşletmelerinde Personel Kullanım Alanları Üzerine Bazı Gözlemler”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Sayı: 2.
- AKSU, A. A. (2000). “Otel İşletmelerinin Başarısını Etkileyen Dış Çevre Faktörleri”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3 (4): 269-281.
- AYDEMİR, Y. (2008). “OHSAS/TS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Uygulamalarının Çalışma Yaşamı Kalitesine Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- AYDIN, İ., ÇELİK, Y. ve UĞURLUOĞLU, Ö. (2011). “Sağlık Personeli Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenilirliği”, Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi, 22 (2): 79-100.
- AYMANKUY, Ş. (2005). “Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8 (14): 1-22.
- BAUM R., J. ve WALLY, S. (2003). “Strategic Decision Speed and Firm Performance”, Strategic Management Journal, 24 (11): 1107-1129.
- BİNGÖL, D. (1990). Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- BİNGÖL, D. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 5. Baskı.
- BİRDİR, K. (2002). “Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin Turizm Endüstrisinde Çalışmayı Tercih Etmemelerinin Temel Nedenleri: Bir Nominal Grup Tekniği Araştırması”, Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 495-504.
- BOLHARI, A., REZAEAN, A., BOLHARI, J., BAIRAMZADEH, S. ve SOLTAN, A. A. (2011). “The Relationship between Quality of Work Life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs”, International Conference on Computer Communication and Management, IACSIT Press, Vol. 5, Singapore: 374-378.
- CACIOPPE, R. ve MOCK, P. (1984). “A Comparison of the Quality and Private Organizations”, Human Relations, 37 (11): 923-940.
- CAMKURT, M. Z. (2007). “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 20-21 (6-1): 80-106.
- CAMPOS, L. C. A. ve SOUZA, A. M. (2006). “Study of the Walton’s Criteria of Quality of Working Life Using Multivariate Analysis in a Military Organization”, Third International Conference on Production Research, 30 July–2 August 2006, Curitiba/PR-Brazil.
- CENGİZHAN, S. ve ERSUN, O. (2000). “Büyük Ölçekli İşletmelerde Eğitim Geliştirme Çabalarının Durum Saptaması”, 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs 2000, Erciyes Üniversitesi, Nevşehir: 731-751.

- CHO, S., WOODS, R. H., JANG, S. ve ERDEM, M. (2006). "Measuring the Impact of Human Resources Management Practices on Hospitality Firm's Performances", *International Journal of Hospitality Management*, 25 (2): 262-277.
- ÇAKIR, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- ÇETİN, Ş. (2002). "Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Mezunlarının İstihdam Sorunları", *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop*, 11-13 Aralık 2002, Ankara: T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 485-494.
- ÇETİNKAYA, A. Ş. ve ŞİMŞEK, M. Ş. (2008), "*Bilişim Teknolojilerinin İşletme Performansına Etkileri: Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*", IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Bildiriler Kitabı, 23-27 Nisan 2008, Antalya: 3-22.
- ÇİÇEK, D. (2005). "Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesinde Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- DEMİR, M. (2003). "Konaklama İşletmelerinde Ergonominin İşgören Verimliliği Üzerine Etkileri", *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5 (2).
- DEMİR, M. (2011). "İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11 (3): 453-464.
- DEMİRBİLEK, S. ve TÜRKAN, Ö. U. (2008). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin Artırılmasında Personel Güçlendirme Rolü", *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10 (1), 47-67.
- DİKMETAŞ, E. (2006). "Hastane Personelinin Çalışma / İş Yaşam Kalitesine Yönelik Bir Araştırma", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (2): 169-182.
- DOĞAN, M. (1995). *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi*. İzmir: Anadolu Yayıncılık.
- ELMA, C. ve DEMİR, K. (2003). *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar: Uygulamalar ve Sorunlar*. Ankara: Anı Yayınları.
- ERDİL, O., KESKİN, H., İMAMOĞLU, S. K. ve ERAT, S. (2004). "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları", *Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama*", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1): 17-26.
- EREN, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 8. Baskı.
- EREN, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 12. Baskı.
- ERGÜL, H. F. (2006). "Kurumlarda Ücret, Ücret Sistemleri ve Ücret – Başarı İlişkisi", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (18): 92-105.
- ERGÜN, E. (2003). "İşletmelerdeki Kültürel Özelliklerin Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Uygulama", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- GÜVENLİ, F. G. (2006). "Yeni Teknolojilerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkileri", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- GÜVENLİ, F. G. (2006). "Yeni Teknolojilerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkileri", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- HAMŞIOĞLU, A. B. (2011). "Pazar Yönlülük, Kalite Yönlülük ve İşletme Performansı İlişkisi: İlaç Sektöründe Yapılan Bir Çalışma", *Ege Akademik Bakış*, 11 (1): 91-101.
- HUZZARD, T. (2003). *The Convergence of the Quality of Working Life and Competitiveness*. Stockholm: National Institute for Working Life.
- ILGAZ, S. ve ÇAKAR, M. (2002). "Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Problemleri: Başkent Üniversitesi İ.İ.B.F. Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma", *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop*, 11-13 Aralık 2002, Ankara: T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 385-389.
- İÇÖZ, O. (1991). "Turizm Sektörünün Gelişmesinde İnsan Unsurunun Önemi", *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Sayı: 23-24.



- İLKİZ, O. ve HİTAY, O. (1992). “Türkiye’de Turizm Eğitiminde Sorunlar”, Turizm Eğitimi Konferans-Workshop, 9-11 Aralık, Ankara.
- İMAMOĞLU, S. Z., KESKİN, H. ve ERAT, S. (2004). “Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 11 (1): 167-176.
- KAPIZ, S. Ö. (2002). “İş-Aile Yaşam Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4 (3): 139-153.
- KAŞLI, M. (2007). “İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 8 (2): 159-174.
- KAYMAZ, K. (2003). “Çalışma Yaşamında Kalite”, İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 5 (1).
- KOZAK, M. A. (1998). “Otel İşletmelerinde Stres Faktörleri”, Tuguv Seçme Makaleler: 29, İstanbul: Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Yayını No: 46.
- KÖKNEL, Ö. (1998). Zorlanan İnsan. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi, 4. Baskı.
- KUŞLUVAN, S. ve KUŞLUVAN, Z. (2000). “Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey”, Tourism Management, 21 (3): 251-269.
- LEVINE, M. F., TAYLOR, J. C. ve DAVIS, L. E. (1984). “Defining Quality of Working Life”, *Human Relations*, 37 (1): 81-104.
- MULLINS, L. J. (1995). Hospitality Management A Human Resources Approach. London: Pitman Publishing, Second Edition.
- NAKTİYOK, A. ve KÜÇÜK, O. (2003). “İşgören (İç Müşteri) ve Müşteri (Dış Müşteri) Tatmini, İşgören Tatmininin Müşteri Tatmini Üzerine Etkileri: Ampirik Bir Değerlendirme”, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 17 (1-2): 225-243.
- ORAL, S., ÇİÇEK, O. ve AKTAŞ, G. (1994). “Turizm Bilincinin Oluşturulmasında Yaygın Eğitimin Yeri ve Önemi”, 1. Turizm Sempozyumu, 17-18 Kasım, Ankara.
- ÖNEY, H. (1998). “Otel İşletmelerinde Ücret Yönetimi ve İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otellerde Uygulama”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- ÖZDEMİR, B., AKTAŞ, A. ve ALTINTAŞ, V. (2005). “Turizm ve Otelcilik Eğitimi Görmekte Olan Lisans Düzeyindeki Öğrencilerin Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Bölümüne Yönelik Tutumları”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), Bahar: 46-58.
- ÖZGENER, Ş. (1997). Öğrenen Organizasyon Anlayışının Gerçek Yönetim Uygulamalarına Yansıtılması. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- ÖZKALP, E. ve KIREL, Ç. (2001). Örgütsel Davranış. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- ÖZSOY, O. (2002). Geleceğin Meslekleri. İstanbul: Hayat Yayınları.
- ÖZTÜRK, Z. ve DÜNDAR, H. (2003), “*Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler*”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 4 (2): 57-67.
- PAKSOY, M. (2000). “İşletmelerde İşçilerin Yönetime Katılımına İlişkin Bir Yaklaşım Önerisi: Alma ve Düşünme Odası (Taking Note and Thinking Room) ve Ş.Urfa’da Faaliyet Gösteren Sanayi İşletmeleri Yöneticileri ve İşçileri ile Karşılaştırmalı Bir Anket Çalışması”, 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs 2000, Erciyes Üniversitesi, Nevşehir: 513-528.
- RETHINAM, G. S. ve ISMAIL, M. (2008). “Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals”, *European Journal of Social Sciences*, 7 (1), 58-70.
- ROSE, C. R., BEH, L., ULİ, J. ve IDRIS, K. (2006). “An Analysis of Quality of Work Life and Career – Related Variables”, *American Journal of Applied Sciences*, 3 (12): 2151-2159.

- SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M. (1995). Örgütsel Psikoloji. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- SALDAMLI, A. (2000). "Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (6): 288-302.
- SCHOLARIS, D. ve MARKS, A. (2004). "Work-Life Balance and the Software Worker", Human Resources Management Journal, 14 (2): 54-74.
- SCHULZE, N. (1998). "Yaşam Kalitesini Yükselten Temel Unsur Olarak İşin İnsancillaştırılması", 6. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı, 27-29 Mayıs 1998, Ankara Üniversitesi, Milli Produktivite Merkezi, Ankara: 519-531.
- STURGES, J. ve GUEST, D. (2000). "Working to Live or Living to Work? Work/Life Balance Early in the Career", Human Resources Management Journal, 14 (4): 5-20.
- SÜ, S. (1999). "Konaklama Sektöründe Çalışanların Sorunları ve Çözüm Önerileri", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- TAVMERGEN, İ. (2000). "Turizm Sektörü ve Çalışma Hayatında Kalite", Standart Dergisi, Şubat, 39 (458): 47-50.
- TAYFUN, A. ve KÖSEM, H. A. (2005). "Katımlı Yönetim Üzerine Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (2): 113-128.
- TOKER, B. (2007). "Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma", Journal of Yasar University, 2 (6): 591-614.
- TURUNÇ, Ö., ŞEŞEN, H., TABAK, A. ve TÜRKYILMAZ, A. (2010). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", "İş.Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 12 (3): 77-96.
- USAL, A. ve KURGUN, O. A. (2006). Turizm İşletmelerinde Maliyet Analizi. Detay Yayınevi, Ankara.
- UYSAL, F. G. (2002). "Çalışma Yaşamı Kalitesi ve Çağdaş Yönetim", İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 4 (1).
- ÜNAL, A. (2005). "İş Hukuku ve İnsan Kaynakları Yönetimi Boyutuyla Çalışma Yaşamında Stres-AB Düzeyinde Konunun Ele Alınması ve Gelişimi", Çimento İşveren Dergisi, 19 (5): 18-23.
- ÜNGÜREN, E. ve DOĞAN, H. (2010). "Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin CHAID Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi", Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11 (2): 39-52.
- YILMAZ, G., KESER, A. ve YORGUN, S. (2010). "Konaklama İşletmelerinde Sendika Üyelerinin İş ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması", Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, 6 (1): 87-107.
- YÜCEL, D. ve ERKUT, H. (2003). "Bilişim Teknolojilerinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi", İstanbul Teknik Üniversitesi Dergisi, 2 (2): 49-59.
- YÜKSEL, A., HANÇER, M. ve ADAK, N. (2002). "Turizm ve Konaklama Sektöründe Stajyer Yönetici Adayları: Sektöre Yönelik Beklentiler ve Sektör Performansı", Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 533-543.
- YÜKSEL, İ. (2004). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi", Doğu Üniversitesi Dergisi, 5 (1): 47-58.

EK 1: Anket Formu

A) Fiziksel Çalışma Koşulları	1	2	3	4	5
1. Çalıştığım işletmedeki fiziksel koşullar (ısıtma, aydınlatma, havalandırma, temizlik, gürültüsüz bir ortam, çalışmak için olması gereken alan genişliği vb.) genel olarak yeterlidir.					
2. Çalışma alanlarında hijyen kurallarına önem verilmektedir.					
3. İşimde, kaza ve yaralanma riski vardır.					



4. İşimde kimyasal maddelerden veya radyasyondan kaynaklanan tehlike/hastalık riski vardır.					
5. İşimde, iş kaynaklı (<i>stres, iş yükü, aşırı yorgunluk vb.</i>) psikolojik rahatsızlık riski vardır.					
6. İşimde, enfeksiyon hastalığı riski vardır.					
B) Çalışma Saatleri					
7. Çalıştığım işletmede çalışma saatleri çok uzundur.					
8. Bu kadar uzun çalışma saatlerinin olduğu bir ortamda özel yaşamdan bahsedilemez.					
9. İşin başlama ve bitiş saatleri, yönetim tarafından çok katı bir şekilde ayarlanıyor.					
10. Vardiyalı çalışma biçimi, yaşam dengemi ve sağlığımı olumsuz yönde etkilemektedir.					
11. Dinlenme molaları, çalışma saatlerine göre yeterlidir.					
12. Uzun çalışma saatleri ve düzensiz vardiyalar, çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki oluşturmaktadır.					
13. Çalışma saatleri günlük dört vardiya, tatil günleri ise haftada iki gün olmalıdır.					
C) Teknoloji Kullanımı					
14. Çalışma ortamındaki teknolojik araç ve gereçleri (<i>bilgisayar, telefon, faks, internet vb.</i>) yeterli oranda kullandığıma inanıyorum.					
15. İşimle ilgili tüm teknolojik donanıma sahibim.					
16. İşletmedeki yeni teknoloji içeren makinelerin kullanılması, performansına olumlu etki yapmaktadır.					
17. Teknoloji içeren makinelerin kullanılması için gerekli ve yeterli eğitimi aldım.					
18. Teknolojik gelişmeler, çalışanlara belirli bir hız ve etkinlik kazandırmaktadır.					
D) Yönetime Katılma					
19. Bu işletmede çalışanlar olarak, işi etkileyen kararların alınmasına katılma olanağımız var.					
20. İşletmemizde üst yönetim, iş düzeni ya da problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlarla görüş alışverişi içindedir.					
21. Bu işletmede fikir ve önerilerimize önem verilmektedir.					
22. İşimi yaparken kendi fikirlerimi ve çalışma yöntemlerimi uygulayabiliyorum.					
23. Yönetim tarafından alınan kararlara katılmak, çalışanların motivasyon ve performansını artırmaktadır.					
24. Bu işletmede, çalışanlara işleriyle ilgili sorunları çözme imkânı verilmektedir.					
E) Ücret					
25. Öğrenim düzeyime ve yaptığım işe göre değerlendirdiğimde, aldığım ücretin yeterli ve adaletli olduğunu düşünüyorum.					
26. Bu işletmede, ücret ödemeleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.					
27. İşletmemizde üst yönetim, çalışan performansını ödüllendirir ve yeterli geri bildirimde bulunur.					
28. Bu işletmede, aldığım ücretin tatmin edici olduğunu düşünüyorum.					
29. Bu işletmede ücretler adaletli bir şekilde dağıılmakta, eşit işe-eşit ücret verilmektedir.					
30. Bu işletmede bahşişler (<i>tipler</i>), herkese eşit biçimde dağıılmaktadır.					
F) Hizmet İçi Eğitim					
31. Bu işletmede bireysel gelişim her zaman teşvik edilir.					
32. Bu işletmede yürütmekte olduğum işler, yeni şeyler öğrenmemi gerektiriyor.					
33. Bu işletmede, tüm çalışanlar eşit bir şekilde hizmet içi eğitim faaliyetlerinden yararlanır.					
34. Çalıştığım işletme, düzenli olarak hizmet içi eğitim programları uygulamaktadır.					
G) Kariyer					
35. İş yerimde terfi/kariyer olanakları iyidir.					
36. İşimde ilerlemek ve daha iyi bir pozisyon elde etmek önemlidir.					

37. İş yerimde, terfi/kariyer yapmada ayrımcılık söz konusu değildir.					
38. Çalıştığım işletmede etkin bir kariyer geliştirme programı vardır.					
H) İş Güvencesi					
39. Çalıştığım kurumda her zaman iş güvencem vardır.					
40. Çalıştığım işletmede kendimi güvencede hissettiğimden, bu durum performansına olumlu olarak yansır.					
41. Çalıştığım işletmede iş güvencesi olduğundan, bu kurumda kendimi mutlu hissediyorum.					
42. Zorunlu bir durum olmadığı müddetçe, bu kurumda iş güvencesiyle uzun yıllar çalışabileceğimi düşünüyorum.					
I) İş Yaşamı ve Özel Yaşam Dengesi					
43. Aile yaşantım (<i>ev sorunları, aile bireyleriyle ilgilenmek vb.</i>) ben çalışırken işimi (<i>mesaiye geç kalma, işe konsantre olamama vb.</i>) etkiliyor.					
44. İşimin koşulları (<i>çalışma saatleri, fazla mesai, çalışma saatleri dışında da işle ilgilenme vb.</i>) aile yaşamımı (<i>ev sorunlarını ihmal etme, aile bireyleriyle yeterince ilgilenememe vb.</i>) etkiliyor.					
45. Özel sorunlarımdan işim etkileniyor.					
46. İşim, özel yaşamımı daha zor hale getiriyor.					
47. İşimden dolayı özel yaşamımda moralim yüksektir.					
48. İşim, özel yaşamımı sürdürmem için bana fırsat verir.					
49. Özel yaşamım, işimi yapabilmem için bana enerji verir.					
İ) Sendikal Faaliyetler					
50. Herhangi bir sendikaya ya da derneğe üye olmak istediğimde, çalıştığım kurum bunun önüne bir engel koymaz.					
51. Sendikaların sundukları yarar ve hizmetler, işgörenlerin sendikaya üye olmalarını özendirir.					
52. Sendikalaşma, daha düşük işten ayrılma oranları ve daha rasyonel yönetim politikaları ile verimliliğe olumlu etki edebilir.					
53. Her işgören sendikal faaliyetlerden yararlanmalıdır.					