

## KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN AŞIRI İŞ YÜKÜ ve ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ALGILARI: SİDE VE BELEK ÖRNEĞİ

### PERCEPTIONS OF STAFF TOWARD WORK OVERLOAD AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AT ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS: THE CASE OF SIDE AND BELEK

Doç. Dr. Murat ÇUHADAR<sup>1</sup>  
Zeynep GENCER<sup>2</sup>

#### ÖZ

*İnsan, günümüzde endüstrileşmiş toplumların vazgeçilmez faktörlerinden biridir. Konaklama işletmelerinde, hizmet alanın ve hizmet verenin de insan olması, bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerinin başarıya ulaşmalarında gereksinim duydukları temel faktörlerin başında gelmektedir. Bu çalışmada konaklama işletmelerinin farklı departmanlarında çalışan iş görenlerin aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık algularını ölçmek ve çalıştıkları işletmeye karşı bağlılıklarında aşırı iş yükü ile ilişkisini incelemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma, Türkiye'nin önemli turizm merkezlerinden biri olan Antalya ilinin Side ve Belek bölgelerinde faaliyet göstermekte olan 1. sınıf tatil köyleri ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlere yönelik yüz yüze anket tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgilerde, otel işletmelerinde çalışanların aşırı iş yükü algısının görev aldıkları departmanlara göre farklılık gösterdiği ve örgütsel bağlılıklarında çalışan ile işletme arasında ağırlıklı normatif ve devam bağlılığın ön plana çıktığı görülmüştür. Elde edilen verilerin analizi, frekans analizleri, Mann-Whitney U testi ve Kruskal- Wallis analizleri ile gerçekleştirilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama İşletmeleri, Aşırı İş Yükü, Örgütsel Bağlılık

**Jel Kodları:**L83, M12, J24

#### ABSTRACT

*Human beings are one of the most essential components of today's industrialized societies. Human factors are one of the most significant requirements of accommodation establishments which are operating in services sector to accomplish their targets as those who get and offer the services are human beings in services sectors. In this study, it is aimed to investigate the relation and perceptions of staff which are working at different departments of accommodation establishments.toward organizational commitments and excessive work load. The implementation of the study was conducted with the staff which are working at 1st class holiday villages and 5 star hotels operating at Side and Belek districts of Antalya, Turkey via face-to-face interviews. The results of the study revealed that organizational commitments and senses of work overload of staff differ among departments they work at the hotels and that there is a normative and continuous commitment between the enterprises and the staff in their organizational commitments. Data analysis was performed by frequency analysis, Mann-Whitney U test and Kruskal-Wallis analysis.*

**Keywords:** Accommodation Establishments, Work Overload, Organizational Commitment

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, muratcuhadar@sdu.edu.tr

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, zeynepgncr@gmail.com

*Jel Codes: L83, M12, J24*

## 1. GİRİŞ

Günümüzde turizm sektörü, sağlamış olduğu parasal ve parasal olmayan ekonomik faydaları nedeniyle gelişmekte olan ve gelişmiş hemen tüm ülkelerin önem verdiği sektörlerin başında gelmektedir. Dünya genelinde giderek artan turizm talebi ve turizm olayının neden olduğu döviz getirisi, ülke ekonomileri açısından bu sektörün önemini her geçen gün artırmaktadır. Ülkelerin ekonomi ve politikalarında önemli bir yer edinen turizm, pek çok ülke ve bölgenin kalkınmasında, istihdam olanaklarının artırılmasında, turizm bölgelerindeki alt yapı ve üstyapı olanaklarının geliştirilmesinde ve bölgelerarası dengeli ekonomik kalkınmanın sağlanmasında büyük önem taşımaktadır. Gerek uluslararası turist varışları gerekse turizm gelirleri açısından kaydettiği büyümeyle Türkiye, turizm sektöründe dikkat çeken ülkelerden birisi olmuştur. Bugün ülkemize gelen turist sayısı on yıl öncesine göre yaklaşık olarak iki katına çıkarak 41,4 milyon kişiye ulaşmıştır. Son on yılda ülkemize gelen ziyaretçi sayısında düzenli olarak artış görülmektedir. Turizm endüstrisinin diğer endüstri ve sektörlerdeki ekonomik faaliyetlerle doğrudan ve dolaylı ilişkisinin olması, sektördeki gelişmenin önemini daha da artırmaktadır. Turizmin istihdama olan katkısı, uyardığı sektörlerle birlikte ele alındığında önemli bir istihdam alanı yarattığı görülmektedir. Turizm sektörü, ücret-maaş ödemelerinin üretimdeki payı en yüksek olan on beş sektör içerisinde yer almaktadır. Türkiye’de teşviklerle yaratılan her yüz istihdamdan on beşini sağlamakla birlikte, en çok istihdam yaratan ikinci sektör olma özelliğini taşımaktadır (Akova vd., 2015: 4). Günümüzde turizm sektörü, doğrudan ve dolaylı olarak Türkiye’de istihdam alanlarının gelişmesine katkı sağlayan sektörlerin başında gelmektedir. Konaklama işletmelerinde insan olgusunun önemi, hizmet alanının ve hizmet verenin insan olması nedeniyle, bu sektörde faaliyet gösteren işletmeler açısından insan faktörünü endüstrinin diğer kollarında faaliyet gösteren sektörlerle oranla daha ön plana çıkarmaktadır.

İnsanların, konaklama, yiyecek-içecek, eğlence ve benzeri ihtiyaçlarının karşılandığı konaklama işletmeleri, değişen talepler doğrultusunda zamana ve değişen dinamiklere paralel olarak gelişmektedir. İşletme açısından iş görenlerinin çalışma yaşamı da, çalışanların arasındaki etkileşimin yoğun yaşandığı; bireysel ve sosyal psikolojinin egemen olduğu; bazen yeni değerler edinilen bazen var olan değerlerin kaybedildiği, bununla birlikte çalışma koşullarının zaman içerisinde değişiklik gösterdiği bir alandır. İş görenlerin işletmeye karşı duyduğu hissiyatlar ve işletme içinde görev ve sorumluluklarının algısı, işletmenin başarıya ve başarısızlığa götüren temel sebepler arasındadır.

Literatürde, aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık konularında farklı alanlarda, gerek ayrı ayrı gerekse bu iki kavramın birlikte ele alındığı muhtelif çalışmalar mevcuttur (Thompson, vd., 2005; Leiter 2003; Bolat, 2011; Rainayee, 2012; Cerit ve Özdemir, 2015; Çavuş ve Gündoğan, 2008; Yıldırım vd., 2014; ; Çalışkan ve Hazır, 2012; Kavacık vd., 2013; Çalışkan, 2015; Karadağ ve Cankul, 2015, Uzun ve Yiğit, 2014, Turgut, 2011). Ancak aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılığın birlikte ele alınarak turizm ve konaklama sektöründe gerçekleştirilen çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmüştür (Ay, 2014). Türkiye’nin başta gelen turizm çekim merkezlerinden birisi olan Antalya ve çevresindeki turistik merkezlere yönelik olarak bu konuda gerçekleştirilmiş bir çalışmaya ise rastlanmamıştır. Bu çalışma, konaklama işletmelerinin farklı departmanlarındaki iş görenlerin, aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık algılarını ölçmek ve çalıştıkları işletmeye karşı bağlılıklarında aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma, Türkiye’nin önemli turizm merkezlerinden biri olan Antalya ilinin Side ve Belek bölgelerinde faaliyet göstermekte olan 1. sınıf tatil köyleri ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde anket tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Özellikle talebin yüksek olduğu dönemlerde yoğun

çalışma temposu içinde çalışanların; görev ve sorumluluklarını nasıl algıladıkları, araştırılmıştır. Algılama biçimleri ile iş görenin demografik özelliklerinin kıyaslanması; iş görenlerin talebin yoğun olduğu dönemlerde işletmeye karşı bağlılıklarını ve bu bağlılıklarının demografik özelliklerine göre ele alınması, çalışmanın amaçları arasında yer almıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Aşırı İş Yükü

Literatürde aşırı iş yükü kavramına ilişkin çeşitli tanımlar olmakla birlikte, genel olarak çalışanların tepki ve performansını etkileyen baskılar olarak tanımlanmaktadır. Hart ve Wicken'in aşırı iş yükü kavramını; insan ve makine sistemlerinde insana düşen ödev ve görevlerin maliyetlerinin toplamı şeklinde tasvir etmektedir. Bu maliyetler; dikkat azalması, görevleri tamamlayamama, stres, yorgunluk, motivasyonun düşmesidir (Dağdeviren vd., 2005: 518). Aşırı iş yükünü, belirlenen zamanda istenilen kalite ve verilen görevi yerine getirme dışında çalışanı olumsuz etkileyen koşulların sonucu olarak tarif edilmektedir. Örgüt açısından işgörenin verimli olabilmesi için üst yönetimin iş dağılımı yapılırken çalışanın görevi dışında işlerin verilmemesi, çalışma koşullarının uygun olması ve işgörenin değerli hissettirilmesi gerekmektedir. Çünkü çalışan için aşırı iş yükü önemli negatif bir değişkendir (Gümüştekin ve Özdemir, 2005: 275). Çalışma hayatında iş gören ile iş arasında uyum olmalı, yani işe göre çalışan seçimi şeklinde tercih edilmelidir. Bir kişiye iş verirken kişinin yetenekleri ile işin nitelikleri arasında uyumsuzluk, aşırı iş yükünü meydana getirmektedir. Çünkü çalışana verilen iş çalışan işgörenin yeteneklerini aşırıya çıkararak kaçılmaz bir sondur. İş görenin yetenekleri ile verilen iş için gösterdikleri maksimum çaba arasında doğrudan ilişki vardır. Aşırı iş yükü algısı, zihinsel ve fiziksel ihtiyaçların karşılanamamasının toplamı olarak ortaya çıkmaktadır (Ordukaya, 2011: 42).

Özellikle özel sektörde görülen, uzun çalışma saatleri, belirlenen görevin üstünde iş yükü, zaman baskısı, iş yerinde beklentileri karşılayamama düşüncesi gibi durumlar aşırı iş yükü hissine sebep olmaktadır (Turgut, 2011: 160). Bir işin var olması için işi yapanın becerilerinin ortaya çıkması gerekmektedir. Her çalışanın aynı kapasiteye ve beceriye sahip olduğunu söylemek zordur. Bu durum, çalışanları etkileyen fizyolojik ve psikolojik etkenler varlığından ve çeşitliliğinden kaynaklanmaktadır. Çalışanın beceri ve niteliklerinin fiziksel ve zihinsel kapasitesi üstünde olması durumunda, çalışan kişi zihinsel ve fiziksel olarak yorgun düşmektedir. Bu durum; işin verimliliğini ve çalışanın motivasyonu azaltmaktadır (Güler, 1997). Aşırı iş yükü, yüksek performans, öz-yeterlilik ve örgütsel hedefleri engelleyen unsurların başında gelmektedir (Thompson, vd., 2005: 972). Aynı perspektifte, yaptığı iş üzerindeki kontrol düzeyi az olan çalışanlarda da sıklıkla aşırı iş yükü hissine rastlamak mümkündür (Rainayee, 2012: 2). Aşırı iş yükü, iş görene verilen görev sorumluluklarını olumsuz etkileyen çalışma koşulları ile birlikte iş yükü olarak algısını ifade etmektedir. Konaklama işletmelerinde görülen stres kaynaklarının başında aşırı iş yükü gelmektedir. Görev ve sorumluluklarının tanımının eksik olması, çalışma koşullarına bağlı olarak gelişen psikolojik algının strese dönüşmesi, uzun mesai saatleri, özellikle turizm sektöründe yoğun dönemlerde iş temposunun artması gibi turizm sektörüne özgü faktörler, iş görenin görev ve sorumluluklarını iş yükü olarak algılamasına sebep olmaktadır. Aşırı iş yükü ile ilgili yapılan bir araştırmalarda konaklama işletmelerinde çalışanların temel stres kaynaklarından birisini aşırı iş yükü algısı oluşturmaktadır. İş görenin sektöre özgü yoğun dönemlerde izin problemi, uzun mesai saatleri, çalışanlar arasındaki çatışmaların birer stres kaynağı olması ve zamanla iş görenin görevini iş yükü

olarak algılanmasına sebep olmaktadır. Aynı zaman da görev dağılımının eksikliği, stratejik yönetim planlamasındaki aksaklık gibi temel sorunlar sebebiyle iş görenin görev tanımının dışında görevler verilmesi de aşırı iş yükünü oluşturmaktadır.

## 2.2. Örgütsel Bağlılık

İşletmelerde en önemli amaçlardan bir tanesi; çalışanın verimliliğini en üst düzeyde tutarken aynı ölçüde işletmeye karşı bağlılıklarını devam ettirmektir. Çünkü örgütsel bağlılığı yüksek olan iş görenlerde başarıya ulaşma daha hızlı ve devamlı olmakta ve işletmenin değerlerini benimseyerek performanslarını daha iyi göstermektedirler. Örgütsel bağlılık, iş görenin içinde bulunduğu örgütün değerleri ve çıkarlarının örtüşmesi ile örgüte karşı hissettiği psikolojik bağlılıktır. Basit olarak örgütsel bağlılık, grubun değerlerine olan inancını da dahil ederek iş görenin örgüte duyduğu sadakattir (Çetin, 2004: 90). Örgütün temel amacı varlığını devam ettirme ihtiyacından dolayı örgütsel bağlılığın anlamı, yaşamını sürdürmedeki ihtiyaçların karşılanması için gerekli koşul ve durumları yaratan üyeleri bir arada tutma isteği için iş görenlerden beklediği sadakat ve bağlılığın tamamıdır. Çalışanların örgüte bağlılıklarını sağlamak, örgüt varlığının sürdürülebilirliği için gerekli bir koşuldur. Bu bağlılığın oluşması bir hedef iken iş görenlerle ortak noktalara sahip olmak bu durumun kolaylaşmasını sağlamaktadır. Bu şekilde etkin ve hızlı bir bağ kurulabilmektedir. Katılımcı çalışan, bu sayede grubu için gerekli verimliliği gösterebilir ve güçlü bir bağ ile örgüte sadık kalır. Buna göre işyerine psikolojik bağlılığı ifade eden örgütsel bağlılık kavramı çalışanın işyerindeki değerleri benimsemesi ve örgütte kalma çabasını gösterme isteğini tanımlamaktadır (Yalçın ve İplik, 2007: 484). Örgütsel bağlılığı bazı araştırmacılar duygusal açıdan tanımlamalar yaparken, bazıları da amaç ve değerler in ortak olması yani hedefleri ile uyumundan dolayı davranışsal bir bağlılık olduğunu varsaymıştır (Wasti, 2000: 405). Örgütsel bağlılık, inanmak ve ortak hedefler doğrultusunda sadakatten öte bir anlam taşımaktadır. Çünkü örgütsel bağlılık; örgütün değerleri, hedefleri ve amaçlarıyla tamamen kabullenme, yüksek düzeyde çaba ile varlığını devam ettirme için güçlü bir arzu hissetmedir. Bağlılığın boyutu, örgüte karşı iş görenin duyduğu saygı ile güç birliği oluşturmasıdır (Northcraft ve Neale, 1996: 464).

Örgüt, genel olarak toplulukların belli bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmesi, bu amaçlar doğrultusunda iş bölümleri yapılarak sorumluluklar yüklenmesi ve bunların koordinasyonu olarak ifade edilebilir. Örgüt, aynı amaçları hedefleyen kişiler topluluğudur (Terzi, 2000: 1-2). Örgüte antropolojik açıdan bakıldığında, aynı hedefleri olan insanların düşünsel ortaklık ile bir araya gelmesi anlamına gelirken; sosyolojik açıdan daha basit topluluklar olarak görülmektedir. Oysaki kültürel bir yaklaşımla örgütün, bir bütünü parçası olmak için çalışan işgörenlerden oluştuğu ve bilinçli ya da bilinçsiz olarak paylaşımları ortak anlamlar yükleyerek oluşturduğu kabul edilmektedir (Şişman, 1994: 38-40). Konaklama işletmeleri, yoğun rekabet şartlarında ayakta kalabilmek ve kar elde etmek için belli başlı önlemler almak durumundadırlar. Emek yoğun özelliğinden dolayı konaklama işletmelerinde, iş görenlerin önemi ön plana çıkmaktadır. İşletmeye ve sektöre bağlılığı sağlamak, işletmelerin çalışanları üzerindeki temel stratejilerinden birini oluşturmaktadır. Bu nedenle örgütsel bağlılığın artması demek; iş devir hızının düşmesi, kalifiyeli iş görenlerin artması, işletmenin başarıya ulaşmasıdır ve konaklama işletmesinin mevcut pazarını koruması anlamına da gelmektedir. İş görenler, bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin müşterilerine sunduğu temel hizmetlerin kalitesini belirleyen en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanlarında örgütsel bağlılığı sağlayan konaklama işletmelerinde, müşterinin devamlılığını sağlamanın yanında sadece işletmenin değil aynı zamanda faaliyet gösterdiği bölgenin ve ülkenin de tanıtımının yapılmasına da olumlu katkı sağladığı söylenebilir.

### 3. VERİ VE YÖNTEM

Turizm sektörünün, hizmetler sektörü içerisinde yer alması ve otomasyona diğer sektörlerden çok daha az imkân tanınması, bu sektörde insan gücüne olan ihtiyacı daha da artırmaktadır. Çalışanların yeterince kalifiye olmadığı bir durumda, konaklama işletmesi yatırımı istenildiği kadar çağdaş ve kaliteli olsun, işletmenin gelişmesi ve verimli çalışması mümkün değildir. Turizm sektöründeki gelişmeler insan gücüne olan ihtiyacı artırmaya sebep olmaktadır. Türkiye'nin zengin turizm çeşitliliğine sahip olması; dünyada yıldan yıla artan turizm talebi ve dünyanın birçok turizm bölgesinde yaşanan olumsuzluklar, Türkiye'de turizm sektörünün gelişmesine ve çeşitlenmesine sebep olmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığının resmi verilerine göre, Türkiye'deki beş yıldızlı konaklama işletmelerinin %48'i Antalya ili sınırları içerisinde bulunmaktadır. Emek-yoğun özelliğinden dolayı turizm sektöründeki istihdam içerisinde, konaklama işletmelerinin önemli bir payı bulunmaktadır. Antalya ilinin Türkiye'nin önde gelen turizm merkezlerinden birisi olması nedeniyle çalışma alanı olarak bu bölge tercih edilmiştir.

Araştırmanın ana kütesini, Side ve Belek bölgelerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı oteller ve tatil köylerinin farklı departmanlarında çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışmada, ana kütleli oluşturulan birey sayısının fazla olması, zaman ve maliyet gibi kısıtlılıklar göz önünde bulundurularak örnekleme yapılmıştır. Örneklem hacmi, % 95 güven Aralığında,  $\pm$  % 5 yanılma payı ile 383 kişi olarak belirlenmiştir. Ana kütleli temsil edecek örneklemin belirlenmesi için, Side ve Belek bölgelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlere ilişkin bilgiler Kültür ve Turizm Bakanlığından temin edilmiştir. Temmuz 2015 istatistiklerine göre, Antalya ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan iş gören sayısı 195.445 kişidir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket uygulaması tercih edilmiştir. Veriler, Antalya ili sınırları içerisindeki 5 yıldızlı otel ve birinci sınıf tatil köylerinin farklı departmanlarında çalışan iş görenlerle yüz yüze görüşülerek elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan anket formu üç bölüme ve otuz altı adet beşli likert düzeninde hazırlanmış ifadelerden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde, ankete katılan bireylere cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, yaş, gelir seviyesi, iş tecrübesi (yıl) ve iş görenin görev aldığı departmana ilişkin demografik bilgiler yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde, aşırı iş yüküne ilişkin Peterson (1995) tarafından geliştirilen 11 ifade; üçüncü bölümünde ise, Allen ve Meyer (1990) tarafından hazırlanan kendi içinde normatif, devam ve duygusal bağlılık olarak üç boyuttan oluşan 18 adet ifade yer almaktadır.

Hazırlanan anket formları, 2016 yılı Temmuz-Ağustos döneminde Side ve Belek bölgesindeki beş farklı otel ve tatil köyünde uygulanmıştır. Hatalı ve eksik doldurulabileceği ihtimaline karşı toplam 500 adet anket formu katılımcılara dağıtılmış, gerekli açıklamalar yapılarak doldurmaları istenmiştir. Hatalı ve eksik doldurulan anket formları değerlendirmeye alınmamıştır, sonuç olarak eksik ve hatalı doldurulan 17 anket formu analizlere dahil edilmemiş, 483 adet anket formunu istatistiksel analizlere uygun olduğu görülmüştür. Anket formlarından elde edilen verilerin analizi, SPSS (Sürüm 20) istatistik programı yardımıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla öncelikle veriler bilgisayara yüklenerek veri tabanı oluşturulmuş, verilerin bilgisayara yüklenmesinin ardından çalışmanın amacına uygun olarak analiz aşamasına geçilmiştir.

### 3. BULGULAR

Çalışmada öncelikle, elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Normal dağılıma uygunluğunun sınanması amacıyla uygulanan edilen Kolmogorov-Smirnov analizi sonucunda çalışmada kullanılan verilerin istatistiksel anlamlılık değerlerinin tümünün ( $p < 0,05$ )  $0,05$ 'den küçük olduğu görülmüş, bu durumda verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların, aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılığa yönelik algılarının demografik değişkenlerle karşılaştırılmasında iki grup dağılımları arasında anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığı Mann-Whitney U testi ile; ikiden fazla grup dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığı ise Kruskal-Wallis testi ile sınanmıştır. Uygulanan Kruskal-Wallis testi sonucunda gruplar arasında bir farklılık saptandığında, farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için ise yine Mann-Whitney U testinden yararlanılmıştır. Bilindiği üzere, iki ortalama arasındaki farkın test edilmesinde parametrik analizlerden olan t testleri kullanılmaktadır. Ancak çalışmada kullanılan verilerin isimsel (nominal) ve sıralı (ordinal) ölçüm seviyesinde ölçülmüş olması ve normal dağılmaması nedeniyle Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis analizlerinden yararlanılmıştır. Bu testler, parametrik analizler olan t testi ve varyans analizinin non-parametrik alternatifleri olup, ortalamaları değil, dağılımları karşılaştırmaktadır. Bu nedenle hipotezler; dağılımlar arasında fark bulunup bulunmadığı üzerine kurulmaktadır (Büyüköztürk vd., 2014: 202). Konaklama işletmelerinde aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ölçmek için korelasyon analizinin non-parametrik alternatifi olan Spearman Sıra Korelasyonu analizi kullanılmıştır.

Ankete katılan iş görenlerin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de verilmiştir. Buna göre ankete katılan iş görenlerin %32,7'sini kadınlar, %67,32'ünü erkekler oluşturmaktadır. Bu durum, birçok sektörde olduğu gibi turizm ve otelcilik sektöründe de kadın istihdam oranlarının düşük olduğunu göstermektedir. Medeni durumları incelendiğinde, katılımcıların %52,4'ünün bekar, %47,6'sının evli olduğu görülmüştür. Eğitim seviyesi gruplandırırken ilköğretim olarak alınmaması ve bunun yerine ilköğretim ve ortaokul şeklinde yer almasının sebebi, ilköğretimin zorunlu hale getirilmeden önce ilköğretim zorunlu olduğu dönemde eğitim almış çalışanların sektörde bulunmasından dolayıdır. Eğitim seviyesinde doktora seçeneğinde konmuş olmasına rağmen katılımcılardan doktora düzeyinde eğitim alan çalışanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim seviyesinin çoğunluğu lise mezunu (%35,8) olduğu görülmüştür. Lisans eğitimi alanların yüzdesi (%14,3), ilköğretim ve ortaokul düzeyinde eğitim alanların yüzdesine göre (%25,7) altında olması, sektörde eğitim seviyesinin düşük olduğunun bir göstergesi olarak kabul edilebilir. İş görenlerin yalnız %2,9'u yüksek lisans seviyesinde eğitim seviyesine sahip olmaları dikkat çekicidir.

Çalışanların yaş aralıklarına bakıldığında, 18 ile 25 yaşındaki katılımcıların yüzdesi %22,8; 26-35 yaşındaki katılımcıların yüzdesi %47,6; 36-45 yaşındaki katılımcıların yüzdesi %24,8'den oluşturmaktadır. Ankete katılan çalışanların sadece %4,8'inin 46 yaş ve üzeri olduğu dikkat çekmektedir. Araştırmaya katılan iş görenler içerisinde genç nüfus oranının yüksek olmasının, turizm sektörünün dinamik özelliğinden kaynaklandığını söylemek mümkündür. Bu durum aynı zamanda iş gören devir hızının yüksek olduğu turizm sektöründe tecrübeli personel sayısının da düşük olduğuna işaret etmektedir. İş tecrübesinin %13,3'ünü "5 yıl ve altı", %66,7'sini "6-10 yıl", %15,1'ini "11-15 yıl", %5'ini "16 yıl ve üzeri" tecrübeye sahip çalışanlar olduğu görülmüştür. Katılımcıların görev aldığı departmanların dağılımları incelendiğinde en çok insan gücüne sahip bölümler; ön büro

C.21, S.4 Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık Algıları:

(%17,4), kat hizmetleri (%11,2) ve yiyecek – içecek departmanları mutfak (%15,3), restoran (%18) ve bar (%5,2) oluşturmaktadır. Ankete katılan iş görenlerin gelir seviyeleri incelendiğinde, çoğunluğun (%34) asgari ücrete yakın ücretler aldığı görülmüştür. En fazla iş gücüne ihtiyaç duyan departmanların başında, yiyecek içecek departmanının geldiği bilinmektedir. Bunu ön büro ve kat hizmetleri departmanları takip etmektedir. Departman gruplandırmasında diğer seçeneğine verilen cevaplar arasında, market, SPA-Wellness (Sağlık ve güzellik merkezi) ve otel bünyesindeki alışveriş merkezleri yer almaktadır.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Bireylerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER		n	%
Cinsiyet	Kadın	158	32,7
	Erkek	325	67,3
Medeni Durum	Evli	253	52,4
	Bekar	230	47,6
Eğitim Seviyesi	İlkokul	66	13,7
	Ortaokul	58	12
	Lise	173	35,8
	Önlisans	103	21,3
	Lisans	69	14,3
	Yüksek Lisans	14	2,9
Yaş	18-25	110	22,8
	26-35	230	47,6
	36-45	120	24,8
	46-55	22	4,6
	55 ve üstü	1	0,2
Gelir Seviyesi	1000 TL ve altı	143	29,6
	1001-2000 TL	165	34,2
	2001-3000 TL	117	24,2
	3001 ve üstü	58	12
İş Tecrübesi	5 yıl ve altı	64	13,3
	6-10 yıl	322	66,7
	11-15 yıl	73	15,1
	16 ve üzeri	24	5
Departman	Önbüro	84	17,4
	Kat Hizmetleri	54	11,2
	Bar	25	5,2
	Restoran	87	18
	Mutfak	74	15,3
	Güvenlik	30	6,2
	Teknik Servis	39	8,1
	İdari Birimler	26	5,4
	Muhasebe	40	8,3
	Diğerleri	24	5

Tablo 2: Anket Sorularının Puan Sınırları

	Puan	Ortalama Aralığı
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1.00-1.79
Katılmıyorum	2	1.80-2.59
Kararsızım	3	2.60-3.39
Katılıyorum	4	3.40-4.19
Kesinlikle Katılıyorum	5	4.20-5.00

Hazırlanan anket formunun ikinci ve üçüncü bölümünde, ankete katılan iş görenlerin “Aşırı iş yükü” ve “Örgütsel bağlılık” ile ilgili algılarına yönelik ifadeler yer almaktadır. Likert tipi beşli sıralama ölçeğine uygun olarak elde edilen ortalama puanların yorumlanması ve derecelendirilmesi, Tablo 2’de verilen puan sınırları kriterine göre değerlendirilmiştir. Tabloda yer alan puan sınır değerleri, bireylerin anket formunda yer alan ifadelere katılma durumlarına ait cevapların aritmetik ortalamasının eşit dört aralığını ifade etmektedir. Tablo 2’de yer alan 1-1.79 ortalama aralığı “çok yüksek”, 1.80-2.59 ortalama aralığı “yüksek”, 2.60-3.39 ortalama aralığı “orta”, 3.40-4.19 ortalama aralığı “düşük” ve 4.20-5.00 ortalama aralığı da “çok yüksek” katılımı ifade etmektedir.” Ankete katılan iş görenlerin, aşırı iş yükü ile ilgili ifadelere katılma dereceleri Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3: İş görenlerin Aşırı İş Yüküne İlişkin İfadelere Katılma Dereceleri

İFADELER	n	S.S.		Katılma Dereceleri
İşimde benden talep edilenler kapasitemin üstündedir.	483	1,369	2,58	Düşük
İş yüküm oldukça ağır.	483	1,343	3,12	Orta
İşim hafta sonları ve akşamları da çalışmamı gerektiriyor.	483	1,431	3,49	Yüksek
İş yüküm beni aşıyor.	483	1,368	2,63	Orta
İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakârlık yapmam gerekiyor.	483	1,392	3,92	Yüksek
Normal iş saatleri içinde işlerimi bitirmekte zorlanıyorum.	483	1,353	2,79	Orta
İşlerimi rahat ve zamanında yetiştirebiliyorum.	483	1,246	3,4	Yüksek
Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üzerinde.	483	1,269	2,23	Düşük
İş yükümün ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum.	483	1,283	2,36	Düşük
İşim çok ve uzun saatler çalışmamı gerektiriyor.	483	1,382	3,73	Yüksek
Şu anda çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor.	483	1,259	3,83	Yüksek



Tablo 3’te verilen aşırı iş yükü ifadelerine katılım derecelerine bakıldığında; “İşim benden talep edilenin üstündedir”, “Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üstündedir”, “İş yükümün ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum” ifadelerine katılım derecelerinin düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumun, nitelikli iş gücüne olan istihdamın sektörde az olması ve konaklama işletmelerinde nitelik yönünden yeterli düzeyde olmayan çalışan sayısının fazla olmasından kaynaklandığını söylemek mümkündür. Ayrıca “İşimi zamanında yetiştirebiliyorum” ifadesinin katılım oranının yüksek olması dikkat çekicidir. Bu durumun, örgüt içinde iş görenlerin görev ve sorumluluklarının dağılımında daha nitelikli personelin istihdam edildiği büyük ölçekli konaklama işletmelerine özgü olduğu ve bu işletmelerin genellikle beş yıldızlı oteller ve tatil köyleri gibi profesyonel yönetilen işletmeler olmasından kaynaklandığını söylemek mümkündür. Tablo 4’te anketi cevaplayan iş görenlerin örgütsel bağlılık ifadelerine katılım dereceleri verilmiştir.

Tablo 4: İş görenlerin Örgütsel Bağlılığa İlişkin İfadelere Katılma Dereceleri

İFADELER	n	S.S.		Katılma Dereceleri
Kariyer hayatımın geri kalan kısmını bu kurumda tamamlamaktan mutluluk duyarım.	483	1,334	3,28	Orta
Bu kurumun karşılaştığı her problemi kendi problemim gibi hissedirim.	483	1,247	3,66	Yüksek
Bu kurumda çalışmanın benim için özel (kişisel) bir anlamı var.	483	1,349	3,08	Orta
Şu an için çalıştığım kurumda kalmamın nedeni istediğim için olduğu kadar gereklilik de olmasıdır.	483	1,16	3,63	Yüksek
İstesem bile şu an için çalıştığım kurumdan ayrılmak benim için çok zor	483	1,278	3,45	Yüksek
Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olurdu.	483	1,309	3,14	Orta
Bu kurumdan ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	483	1,347	2,82	Orta
Eğer bu kuruma kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim.	483	1,265	3,13	Orta
Bu kurumdan ayrılmanın negatif sonuçlarından birisi de uygun alternatiflerin az olmasıdır.	483	1,343	2,95	Orta
Ayrılmak benim için avantajlı da olsa, şu an kurumumdan ayrılmanın doğru olduğunu düşünmüyorum.	483	1,173	3,77	Yüksek
Eğer şimdi kurumumdan ayrılırsam kendimi suçlu hissedirdim.	483	1,265	3,09	Orta
Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor.	483	1,144	3,49	Yüksek
Bu kurumdaki insanlara olan sorumluluklarım nedeniyle şu an işten ayrılmazdım.	483	1,186	3,57	Yüksek
Çalıştığım kuruma çok şey borçluyum.	483	1,238	3,16	Orta
Çalıştığım kuruma karşı güçlü bir aidiyet hissetmiyorum.	483	1,195	3,16	Orta
Bu kuruma karşı duygusal bir bağlılık hissetmiyorum	483	1,318	2,98	Orta

Çalıştığım kurumda kendimi ailenin bir parçası gibi hissetmiyorum.	483	1,305	3,05	Orta
Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum	483	1,292	2,82	Orta

Tablo 4 incelendiğinde, ankete katılan iş görenlerin “Bu kurumun karşılaştığı her problemi kendi problemim gibi hissederim”, “Şu an için çalıştığım kurumda kalmamın nedeni istediğim için olduğu kadar gereklilik de olmasıdır”, “İstesem bile şuan için çalıştığım kurumdan ayrılmak benim için çok zor”, “Ayrılmak benim için avantajlı da olsa, şu an kurumumdan ayrılmanın doğru olduğunu düşünmüyorum”, “Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor”, “Bu kurumdaki insanlara olan sorumluluklarım nedeniyle şu an işten ayrılmazdım” ifadelerine katılım derecelerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun Antalya ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren sezonluk konaklama işletmelerinin yoğun olmasından dolayı, iş görenlerin işten ayrılmanın doğru olmayacağı kanısı ile işletmeye karşı bağlılıklarından kaynaklandığı söylenebilir. Çalışanların örgütsel bağlılıkların sınıflandırılmasında, birçok bağlılık sebebi ve tutumu bulunmaktadır. Özellikle katılım derecelerinin yüksek olduğu ifadeler; “Ayrılmak benim için avantajlı da olsa, şu an kurumumdan ayrılmanın doğru olduğunu düşünmüyorum”, “Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor”, “Bu kurumdaki insanlara olan sorumluluklarım nedeniyle şu an işten ayrılmazdım” gibi ifadeler, normatif bağlılık ifadeleri arasında yer almaktadır.

Tablo 5: Eğitim Seviyesine Göre İş görenlerin Aşırı İş Yüküne İlişkin İfadelere Katılım Dağılımları Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

İfadeler	Eğitim Seviyesi	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anamlı Fark
İşlerimi rahat ve zamanında yetiştiriyorum.	İlkokul	66	284,43	0,037 p<0,05	1-5
	Ortaokul	58	223,78		
	Lise	173	244,34		
	Önlisans	103	242,87		
	Lisans	69	209,14		
	Yüksek lisans	14	244,07		
Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üzerindedir.	İlkokul	66	250,14	0,045 p<0,05	2-4
	Ortaokul	58	285,21		
	Lise	173	245,98		
	Önlisans	103	217,34		
	Lisans	69	225,03		
	Yüksek lisans	14	240,43		
İş yükümün ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum.	İlkokul	66	298,74	0,000 p<0,05	1-5, 1-3
	Ortaokul	58	258,91		
	Lise	173	237,54		
	Önlisans	103	240,39		
	Lisans	69	194,76		
	Yüksek lisans	14	204,18		
Şuan çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor.	İlkokul	66	259,52	0,006 p<0,05	Gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır.
	Ortaokul	58	213,95		
	Lise	173	219,1		
	Önlisans	103	266,49		
	Lisans	69	257,48		

C.21, S.4 Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık Algıları:

İfadeler	Eğitim Seviyesi	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anlamli Fark
	Yükseklisans	14	302,14		
İşimden benden talep edilenler kapasitemin üstündedir.	İlkokul	66	266,38	0,027 p<0,05	5-6
	Ortaokul	58	257,63		
	Lise	173	249,37		
	Önlisans	103	240,65		
	Lisans	69	195,21		
	Yükseklisans	14	211,79		
İş yüküm oldukça ağır.	İlkokul	66	272,67	0,007 p<0,05	Gruplar arasında anlamlı bir fark yoktur
	Ortaokul	58	236,05		
	Lise	173	239,46		
	Önlisans	103	263,78		
	Lisans	69	207,57		
	Yükseklisans	14	162,89		
İşim hafta sonları ve akşamları da çalışmamı gerektiriyor.	İlkokul	66	223,74	0,014 p<0,05	Gruplar arasında anlamlı bir fark yoktur
	Ortaokul	58	201,26		
	Lise	173	255,09		
	Önlisans	103	266,25		
	Lisans	69	218,43		
	Yükseklisans	14	272,79		
İş yüküm beni aşiyor.	İlkokul	66	255,81	0,025 p<0,05	4-5, 3-5
	Ortaokul	58	231,17		
	Lise	173	251,65		
	Önlisans	103	258,54		
	Lisans	69	194,38		
	Yükseklisans	14	215,5		
İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakarlık yapıyorum.	İlkokul	66	239,7	0,000 p<0,05	4-5, 3-5
	Ortaokul	58	208,55		
	Lise	173	262,29		
	Önlisans	103	270,02		
	Lisans	69	177,31		
	Yükseklisans	14	253,36		
Normal iş saatleri içinde işlerimi bitirmekte zorlanıyorum.	İlkokul	66	274,83	0,006 p<0,05	1-5, 3-5
	Ortaokul	58	254,06		
	Lise	173	250,93		
	Önlisans	103	235,15		
	Lisans	69	189,25		
	Yükseklisans	14	237,36		

(Gruplar arası anlamlı fark sütununda yer alan gruplar; 1:İlkokul, 2:Ortaokul, 3:Lise, 4:Önlisans, 5:Lisans, 6:Yüksek Lisans şeklindedir.)

Katılımcıların, aşırı iş yüküne ilişkin ifadelerle katılım dağılımları ile eğitim seviyelerine göre dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olup olmadığını sınamak amacıyla gerçekleştirilen Kruskal-Wallis analizi sonuçları ve anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında ortaya çıktığını belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonuçları (gruplar arası anlamlı fark sütununda) Tablo 5'te verilmiştir. Gruplar arası anlamlı farklılıklar incelendiğinde, lisans ve diğer eğitim seviyeleri arasında istatistiksel anlamda

farklılık bulunması dikkat çekmekte ve aşırı iş yükü algısının düşük olduğu görülmektedir. Kruskal-Wallis testi ile tespit edilen, bireylerin eğitim durumları ile anket formunda yer alan ifadeler katılımlarındaki istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların, hangi gruplar arasında ortaya çıktığını belirlemek amacıyla uygulanan Mann-Whitney U testi sonucunda, istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların tespit edildiği yaş grupları tablodaki “Gruplar Arası Anlamlı Fark” sütununda özetlenmiştir.

Tablo 6: Eğitim Seviyesine Göre İş görenlerin Duygusal Bağlılığa İlişkin İfadelere Katılım Dağılımlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

İfadeler	Eğitim Seviyesi	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anlamlı Fark
Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirse, hayatımda pek çok şey altüst olur	İlkokul	66	285,12	0,001 p<0,05	1-5, 1-4
	Ortaokul	58	256,15		
	Lise	173	250,16		
	Önlisans	103	211,63		
	Lisans	69	203,41		
	Yüksek lisans	14	292,93		
Bu kurumdan ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	İlkokul	66	282,07	0,012 p<0,05	1-5
	Ortaokul	58	235,65		
	Lise	173	255,35		
	Önlisans	103	225,69		
	Lisans	69	205,62		
	Yüksek lisans	14	213,75		
Bu kurumdan ayrılmamanın negatif sonuçlarından birisi de alternatiflerimin az olmasıdır.	İlkokul	66	250,34	0,003 p<0,05	4-6, 2-6, 3-6
	Ortaokul	58	263,15		
	Lise	173	250,25		
	Önlisans	103	254,05		
	Lisans	69	198,39		
	Yüksek lisans	14	139,39		
Çalıştığım kuruma karşı güçlü bir aiddat hissetmiyorum.	İlkokul	66	212,39	0,002 p<0,05	1-5
	Ortaokul	58	226,25		
	Lise	173	231,62		
	Önlisans	103	266,66		
	Lisans	69	285,33		
	Yüksek lisans	14	180,14		
Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum.	İlkokul	66	212,71	0,037 p<0,05	
	Ortaokul	58	223,13		
	Lise	173	232,68		
	Önlisans	103	262,49		
	Lisans	69	276,40		
	Yüksek lisans	14	253,11		

(Gruplar arası anlamlı fark sütununda yer alan gruplar; “1: İlkokul, 2: Ortaokul, 3: Lise, 4: Önlisans, 5: Lisans, 6: Yüksek Lisans” şeklindedir.)

Tablo 6’de eğitim seviyesine göre katılımcıların örgütsel bağlılık ifadelerine katılımındaki Kruskal-Wallis analizi sonuçları verilmiştir. Analizlere bakıldığında örgütsel bağlılık ifadelerinden devam bağlılığına ilişkin ifadelerle katılımın yüksek olduğu görülmektedir. İş görenlerin aşırı iş yüküne ilişkin ifadelerle katılım dağılımları ile görev aldıkları departmanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığının ilişkin Kruskal-Wallis analizi sonuçları ve Mann-Whitney U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların tespit edildiği gruplar, Tablo7’de verilmiştir. Buna göre, aşırı iş yükü algısına ilişkin ifadelerin tamamında anlamlı bir istatistiksel fark saptanmıştır. “İşimden benden talep edilenler kapasitemin üstündedir” ifadesinde kat hizmetleri departmanı ile muhasebe, önbüro ve diğer yardımcı birimler arasında, ayrıca bar çalışanları ile diğer yardımcı birimlerdeki çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir.

Tablo 7: Görev Aldıkları Departmana Göre İş görenlerin Aşırı İş Yüküne İlişkin İfadelere Katılım Dağılımlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

İfadeler	Departmanlar	n	Sıra Ortalaması	Anamlılık	Gruplar Arası Anlamlı Fark
İşimden benden talep edilenler kapasitemin üstündedir.	Önbüro	84	215,35	0,000 p<0,05	2-9, 2-1, 2-10, 3-10
	Kat Hizmetleri	54	303,99		
	Bar	25	310,72		
	Restoran	87	256,52		
	Mutfak	74	257,98		
	Güvenlik	30	221,02		
	Teknik servis	39	215,92		
	İdari Birimler	26	215,50		
	Muhasebe	40	207,31		
	Diğerleri	24	177,46		
İş yüküm oldukça ağır.	Önbüro	84	241,50	0,000 p<0,05	3-6, 3-10, 3-9, 9-2, 10-5
	Kat Hizmetleri	54	291,19		
	Bar	25	328,50		
	Restoran	87	231,26		
	Mutfak	74	258,57		
	Güvenlik	30	210,23		
	Teknik servis	39	249,37		
	İdari Birimler	26	221,50		
	Muhasebe	40	177,91		
	Diğerleri	24	187,58		
İşim hafta sonları ve akşamları da çalışmamı gerektiriyor.	Önbüro	84	271,04	0,000 p<0,05	3-8, 2-3, 3-9, 3-7, 5-9, 4-9, 2-9, 9-10
	Kat Hizmetleri	54	224,03		
	Bar	25	335,58		
	Restoran	87	251,51		
	Mutfak	74	251,76		
	Güvenlik	30	237,23		
	Teknik servis	39	218,33		
	İdari Birimler	26	204,27		
	Muhasebe	40	138,64		
	Diğerleri	24	276,31		
İş yüküm beni aşiyor.	Önbüro	84	209,81	0,000 p<0,05	1-3, 5-9, 3-10, 3-9, 5-9
	Kat Hizmetleri	54	258,92		

İfadeler	Departmanlar	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anlamlı Fark
	Bar	25	336,78		
	Restoran	87	269,71		
	Mutfak	74	264,17		
	Güvenlik	30	227,62		
	Teknik servis	39	246,19		
	İdari Birimler	26	222,85		
	Muhasebe	40	173,83		
	Diğerleri	24	194,60		
İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakarlık yapıyorum.	Önbüro	84	233,08	0,000 p<0,05	3-6, 3-9, 3-1, 3-8, 3-10, 4-10, 5-9, 9-2, 4-9
	Kat Hizmetleri	54	249,96		
	Bar	25	350,68		
	Restoran	87	273,00		
	Mutfak	74	261,16		
	Güvenlik	30	186,03		
	Teknik servis	39	245,12		
	İdari Birimler	26	213,52		
	Muhasebe	40	152,95		
Diğerleri	24	214,81			
Normal iş saatleri içinde işlerimi bitirmekte zorlanıyorum.	Önbüro	84	201,33	0,000 p<0,05	3-9, 3-10, 3-1,3-6, 4-10, 2-6
	Kat Hizmetleri	54	283,90		
	Bar	25	341,66		
	Restoran	87	264,61		
	Mutfak	74	260,62		
	Güvenlik	30	184,10		
	Teknik servis	39	255,21		
	İdari Birimler	26	223,52		
	Muhasebe	40	194,56		
Diğerleri	24	196,88			
İşlerimi rahat ve zamanında yetiştiriyorum.	Önbüro	84	290,55	0,001 p<0,05	3-2, 3-9, 3-1, 1-2, 3-6, 4-10, 2-6
	Kat Hizmetleri	54	255,48		
	Bar	25	141,56		
	Restoran	87	213,62		
	Mutfak	74	213,41		
	Güvenlik	30	315,48		
	Teknik servis	39	244,72		
	İdari Birimler	26	247,06		
	Muhasebe	40	262,83		
Diğerleri	24	201,02			
Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üzerindedir.	Önbüro	84	218,15	0,002 p<0,05	2-7, 2-9, 2-8
	Kat Hizmetleri	54	294,18		
	Bar	25	260,88		
	Restoran	87	264,30		
	Mutfak	74	233,95		
	Güvenlik	30	281,78		
	İdari Birimler	26	236,15		

İfadeler	Departmanlar	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anlamlı Fark
	Muhasebe	40	199,70		
	Diğerleri	24	229,60		
İş yükümün ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum.	Önbüro	84	198,60	0,000 p<0,05	3-9, 3-7, 3-1, 3-10, 4-9, 4-1, 4-10, 9-2, 2-10, 2-1
	Kat Hizmetleri	54	304,68		
	Bar	25	345,54		
	Restoran	87	271,28		
	Mutfak	74	248,57		
	Güvenlik	30	243,52		
	Teknik servis	39	230,42		
	İdari Birimler	26	238,10		
	Muhasebe	40	171,70		
	Diğerleri	24	156,92		
İşim çok uzun saatler çalışmamı gerektiriyor.	Önbüro	84	194,79	0,000 p<0,05	3-7, 3-9, 3-1, 4-1
	Kat Hizmetleri	54	238,71		
	Bar	25	329,88		
	Restoran	87	285,96		
	Mutfak	74	256,16		
	Güvenlik	30	229,97		
	Teknik servis	39	202,60		
	İdari Birimler	26	219,12		
	Muhasebe	40	211,51		
	Diğerleri	24	274,75		
Şuan çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor.	Önbüro	84	262,33	0,002 p<0,05	6-1, 6-2, 6-3
	Kat Hizmetleri	54	274,38		
	Bar	25	297,08		
	Restoran	87	237,78		
	Mutfak	74	227,26		
	Güvenlik	30	169,38		
	Teknik servis	39	231,38		
	İdari Birimler	26	270,40		
	Muhasebe	40	194,34		
	Diğerleri	24	258,04		

Tablo 7 genel olarak incelendiğinde; “İş yüküm oldukça ağır”, “işim hafta sonları ve akşamları da çalışmamı gerektiriyor”, “İş yüküm beni aşıyor”, “İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakârlık yapıyorum” ve “İş yükümün ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum” ifadelerinde yiyecek içecek departmanı gibi daha fiziksel güç gerektiren görevlere sahip çalışanların, zihinsel iş yükü gerektiren görevlerde yer alan çalışanlara göre daha fazla iş yükü ifadelerine katıldıkları görülmektedir. “Normal iş saatleri içinde işlerimi bitirmekte zorlanıyorum” ifadesi ile “işlerimi rahat ve zamanında yetiştiriyorum” ifadesi birbirinin ters anlamlısıdır. Bu ifadelerdeki gruplar arasındaki istatistiksel olarak anlamlı

farklılıkların eşleştirilmesinde benzerliklerin olması ifadelerin anlaşıldığını göstermektedir. “Yaptığım iş bilgi seviyemin üzerindedir” ifadesinde kat hizmetleri ile idari, muhasebe ve teknik servis çalışanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. “Şu an çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor” ifadesinde güvenlik departmanı çalışanları ile önbüro, kat hizmetleri ve bar departmanı çalışanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olması, güvenlik personellerinin önbüro, kat hizmetleri ve bar departmanı çalışanlarına oranla daha düşük eğitim düzeyinde insanla muhatap olmalarından kaynaklandığı söylenebilir. İş görenlerin duygusal bağlılığa ilişkin ifadelere katılım dağılımları ile görev aldıkları departmanlara göre dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını ilişkin Kruskal-Wallis analizi sonuçları ve Mann-Whitney U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların tespit edildiği gruplar, Tablo7’de verilmiştir.

Tablo 8: Görev Aldıkları Departmana Göre İş Görenlerin Duygusal Bağlılığa İlişkin İfadelere Katılım Dağılımlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

İfadeler	Departmanlar	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anlamlı Fark
Kariyer hayatımın geri kalan kısmını bu kurumda tamamlamaktan gurur duyuyorum.	Önbüro	84	252,91	0,017 p<0,05	Gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır.
	Kat Hizmetleri	54	224,62		
	Bar	25	212,14		
	Restoran	87	232,10		
	Mutfak	74	200,31		
	Güvenlik	30	283,82		
	Teknik servis	39	246,63		
	İdari Birimler	26	297,38		
	Muhasebe	40	274,03		
Diğerleri	24	265,27			
Bu kurumun karşılaştığı her problemi kendi problemim gibi hissederim.	Önbüro	84	278,42	0,001 p<0,05	1-5, 5-7
	Kat Hizmetleri	54	259,52		
	Bar	25	181,84		
	Restoran	87	236,61		
	Mutfak	74	196,88		
	Güvenlik	30	295,20		
	Teknik servis	39	220,15		
	İdari Birimler	26	228,58		
	Muhasebe	40	256,25		
Diğerleri	24	256,25			
Bu kurumda çalışmanın benim için özel bir anlamı var.	Önbüro	84	270,81	0,001 p<0,05	9-3, 3-1, 3-8
	Kat Hizmetleri	54	219,81		
	Bar	25	161,56		
	Restoran	87	225,41		
	Mutfak	74	239,05		
	Güvenlik	30	250,90		
	Teknik servis	39	198,64		
	İdari Birimler	26	287,27		
	Muhasebe	40	285,85		
Diğerleri	24	281,29			
Çalıştığım	Önbüro	84	273,54	0,002	1-4



C.21, S.4 Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık Algıları:

İfadeler	Departmanlar	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anlamlı Fark
kuruma çok şey borçluyum.	Kat Hizmetleri	54	221,74	p<0,05	
	Bar	25	199,02		
	Restoran	87	201,21		
	Mutfak	74	267,76		
	Güvenlik	30	240,05		
	Teknik servis	39	203,13		
	İdari Birimler	26	264,83		
	Muhasebe	40	272,64		
Diğerleri	24	280,21			
Çalıştığım kuruma karşı Güçlü bir aiddat hissetmiyorum.	Önbüro	84	222,26	0,000 p<0,05	6-3, 3-9, 9-2, 5-9
	Kat Hizmetleri	54	268,17		
	Bar	25	320,68		
	Restoran	87	240,95		
	Mutfak	74	268,86		
	Güvenlik	30	192,12		
	Teknik servis	39	259,78		
	İdari Birimler	26	224,81		
Muhasebe	40	172,81			
Diğerleri	24	258,65			
Bu kuruma karşı duygusal bağlılık hissetmiyorum.	Önbüro	84	239,09	0,000 p<0,05	3-6, 3-4, 3-2, 3-10, 3-9, 4-10
	Kat Hizmetleri	54	225,06		
	Bar	25	338,72		
	Restoran	87	228,43		
	Mutfak	74	281,36		
	Güvenlik	30	189,15		
	Teknik servis	39	270,38		
	İdari Birimler	26	236,06		
Muhasebe	40	207,54			
Diğerleri	24	201,19			
Çalıştığım kurumda kendimi ailenin bir parçası olarak hissetmiyorum.	Önbüro	84	207,87	0,000 p<0,05	3-9, 3-1, 3-6, 3-4, 3-2, 9-5, 5-1, 5-6
	Kat Hizmetleri	54	222,06		
	Bar	25	336,82		
	Restoran	87	236,56		
	Mutfak	74	299,72		
	Güvenlik	30	203,28		
	Teknik servis	39	284,21		
	İdari Birimler	26	236,44		
Muhasebe	40	189,28			
Diğerleri	24	222,98			

(Gruplar Arası Anlamlı Fark Sütunundaki Gruplar: 1:Önbüro, 2:Kat Hizmetleri, 3:Bar, 4:Restoran, 5:Mutfak, 6:Güvenlik, 7:Teknik Servis, 8:İdari Birimler, 9:Muhasebe, 10:Diğerleri)

Tablo 8’de verilen departmanlarla örgütsel bağlılığın alt boyutlarından biri olan duygusal bağlılık ifadelerine katılımcıların verdiği cevaplar incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmekle birlikte; genelinde bar departmanı çalışanları ile daha az fiziksel güç gerektiren departmanlardaki çalışanlar arasında istatistiksel anlam da bir farklılık

saptanmıştır. Bunun yanında, iş görenlerin “Kariyer hayatımın geri kalan kısmını bu kurumda tamamlamaktan gurur duyarım” ifadesine katılım dağılımları ile çalıştıkları departmanlara göre dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir.

Ankete katılan iş görenlerin devam bağlılığa ilişkin ifadelerle katılım dağılımları ile görev aldıkları departmanlara göre dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin Kruskal-Wallis analizi sonuçları ve dağılımlarında istatistiksel olarak anlamlı farkların olduğu ikili grupların belirlenmesi amacıyla uygulanan Mann-Whitney U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların tespit edildiği gruplar (gruplar arası anlamlı fark sütununda), Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9: Görev Aldıkları Departmana Göre İş görenlerin Devam Bağlılığa İlişkin İfadelere Katılım Dağılımlarının Kruskal-Wallis Testi

İfadeler	Departmanlar	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anlamlı Fark
Şu anki çalıştığım kurumda kalmamın nedeni istediğim için olduğu kadar gereklilik de olmasıdır.	Önbüro	84	249,24	0,001 p<0,05	6-4, 9-10, 4-10
	Kat Hizmetleri	54	269,37		
	Bar	25	248,76		
	Restoran	87	210,70		
	Mutfak	74	234,45		
	Güvenlik	30	304,45		
	Teknik servis	39	211,82		
	İdari Birimler	26	245,10		
	Muhasebe	40	202,26		
Diğerleri	24	318,65			
İstesem şu an için kurumdan ayrılmak benim için zor.	Önbüro	84	240,39	0,026 p<0,05	Gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır.
	Kat Hizmetleri	54	294,06		
	Bar	25	276,52		
	Restoran	87	233,03		
	Mutfak	74	246,27		
	Güvenlik	30	262,38		
	Teknik servis	39	201,65		
	İdari Birimler	26	219,25		
	Muhasebe	40	236,48		
Diğerleri	24	187,79			
Bu kurumdan ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	Önbüro	84	223,98	0,002 p<0,05	3-7, 3-4, 3-9, 3-2, 3-10, 3-1, 3-5
	Kat Hizmetleri	54	290,85		
	Bar	25	343,94		
	Restoran	87	231,25		
	Mutfak	74	238,59		
	Güvenlik	30	237,10		
	Teknik servis	39	228,74		
	İdari Birimler	26	211,63		
	Muhasebe	40	223,53		

İfadeler	Departmanlar	n	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Gruplar Arası Anlamlı Fark
Eğer bu kuruma kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundururdum.	Diğerleri	24	229,77	0,007 p<0,05	Gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır.
	Önbüro	84	218,27		
	Kat Hizmetleri	54	270,08		
	Bar	25	276,34		
	Restoran	87	279,93		
	Mutfak	74	255,32		
	Güvenlik	30	232,73		
	Teknik servis	39	212,71		
	İdari Birimler	26	204,79		
	Muhasebe	40	214,59		
Bu kurumdan ayrılmanın negatif sonuçlarından birisi de alternatiflerimin az olmasıdır.	Diğerleri	24	192,73	0,000 p<0,05	3-9, 3-8, 3-10, 3-1
	Önbüro	84	212,45		
	Kat Hizmetleri	54	276,31		
	Bar	25	339,44		
	Restoran	87	242,21		
	Mutfak	74	262,94		
	Güvenlik	30	246,25		
	Teknik servis	39	241,58		
	İdari Birimler	26	192,58		
	Muhasebe	40	212,21		
Diğerleri	24	199,96			

(Gruplar Arası Anlamlı Fark Sütunundaki Gruplar: 1:Önbüro, 2:Kat Hizmetleri, 3:Bar, 4:Restoran, 5:Mutfak, 6:Güvenlik, 7:Teknik Servis, 8:İdari Birimler, 9:Muhasebe, 10:Diğerleri)

Tablo 9’da elde edilen sonuçlar incelendiğinde; devam bağlılığına ilişkin ifadelerle katılım dağılımları ile iş görenlerin görev aldıkları departmanlara göre dağılımları arasında, “Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey altüst olur” ifadesi dışındaki tüm ifadelerle katılım dağılımlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. “Bu kurumdan ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum” ifadesinde Mann Whitney U testi ile yapılan ikili grupların karşılaştırılmasında, bar departmanı çalışanları ile önbüro, kat hizmetleri, restoran, mutfak, teknik servis, muhasebe ve diğer departman çalışanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca; “Bu kurumdan ayrılmanın negatif sonuçlarından birisi de alternatiflerimin az olmasıdır” ifadesine katılım dağılımı ile yine bar departmanı çalışanları ile daha masa başı görevleri kapsayan (önbüro, muhasebe, idari birimler) departmanlarla arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmüştür. Ankete katılan iş görenlerin normatif bağlılığa ilişkin ifadelerle katılım dağılımları ile görev aldıkları departmanlara göre dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin Kruskal-Wallis analizi sonuçları ve ikili grup karşılaştırmaları için uygulanan Mann-Whitney U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların tespit edildiği gruplar (gruplar arası anlamlı fark sütununda) Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10: Görev Aldıkları Departmana Göre İş görenlerin Normatif Bağlılığa İlişkin İfadelere Katılım Dağılımlarının İstatiksel Anlamda Farklılık Saptanan Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

İfadeler	Departmanlar	n	Sıra Ortalaması	Anamlılık	Gruplar Arası Anamlı Fark
Eğer şimdi kurumumdan ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.	Önbüro	84	251,07	0,003 p<0,05	2-7
	Kat Hizmetleri	54	304,16		
	Bar	25	245,14		
	Restoran	87	227,67		
	Mutfak	74	234,36		
	Güvenlik	30	205,07		
	Teknik servis	39	180,94		
	İdari Birimler	26	244,02		
	Muhasebe	40	272,45		
	Diğerleri	24	235,06		
Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum.	Önbüro	84	196,61	0,000 p<0,05	1-3, 1-4, 1-5, 1-7, 2-3, 2-7, 3-4, 3-6, 3-8, 3-9, 3-10, 4-10, 5-6, 6-10
	Kat Hizmetleri	54	249,86		
	Bar	25	362,16		
	Restoran	87	234,43		
	Mutfak	74	298,22		
	Güvenlik	30	193,58		
	Teknik servis	39	288,62		
	İdari Birimler	26	197,52		
	Muhasebe	40	215,28		
	Diğerleri	24	189,60		

(Gruplar Arası Anamlı Fark Sütunundaki Gruplar: 1:Önbüro, 2:Kat Hizmetleri, 3:Bar, 4:Restoran, 5:Mutfak, 6:Güvenlik, 7:Teknik Servis, 8:İdari Birimler, 9:Muhasebe, 10:Diğerleri)

Tablo 10’da verilen normatif bağlılık ifadelerine katılım dağılımları ile ankete katılan iş görenlerin görev aldıkları departmanlara göre dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan Kruskal-Wallis analizi sonucunda, “Eğer şimdi kurumumdan ayrılırsam kendimi suçlu hissederim”, “Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum” ifadelerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında ortaya çıktığını belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Mann Whitney-U analizi neticesinde, “Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum” ifadesinde, hemen hemen tüm gruplar arasındaki istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiş, normatif bağlılığının departman yöneticileriyle ilgili olarak farklılaştığı sonucuna varılmıştır.

Anket formunda yer alan aşırı iş yükü ölçeği ile örgütsel bağlılık ifadelerine verilen cevaplar arasında karşılıklı bir ilişki olup olmadığını, var ise hangi yönde ve düzeyde olduğunu incelemek amacıyla, iki veri setine Spearman sıra Korelasyonu uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan verilerin nominal ve ordinal düzeyde ölçülmüş olması ve verilerin normal dağılımına uymaması nedeniyle, parametrik olmayan “Spearman Sıra Korelasyon” analizi kullanılmış ve sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11: Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılığa İlişkin Spearman Sıra Korelasyonu Analizi Sonuçları

<b>Spearman Sıra Korelasyonu</b>			
		<b>Aşırı İş Yükü</b>	<b>Örgütsel Bağlılık</b>
Aşırı İş Yükü	Korelasyon Katsayısı	1,000	-,148**
	p	.	,001
Örgütsel Bağlılık	Korelasyon Katsayısı	-,148**	1,000
	p	,001	.

Elde edilen analiz sonuçlarına göre, örgütsel bağlılık ile aşırı iş yükü arasında ( $r=-148$ ,  $p \leq 0,001$ ), negatif yönlü anlamlı zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Anket formunda yer alan aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılığa ilişki ifadelerin demografik sorulara verilen cevaplar ile karşılıklı ilişki çerisinde olup olmadığını; var ise hangi yönde ve düzeyde olduğunu belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Spearman Sıra Korelasyon analizi sonucunda, adı geçen değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz iş dünyasında yaşanan yoğun rekabet, işletmeleri daha verimli ve etkin olmaya zorlamaktadır. Kaynaklarını çok daha etkin kullanmak durumunda olan işletmeler için değerli insan kaynağına sahip olmak yeterli olmamakta; değerli insan kaynağının işletmede kalmasını da sağlamakta işletmeye önemli ölçüde rekabet üstünlüğü kazandırmaktadır. Konaklama işletmelerinde hizmet verenin de hizmet görenin de insan olmasıyla, müşteri kadar konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin önemi de ön plana çıkmaktadır. Konaklama işletmelerinin başarısı ve varlığını sürdürmesi için çalışanlar ve işletme yönetimi arasında bir uyum olmalıdır. İşletme açısından uyum, iş görene verilen görev ve sorumlulukların adil dağıtılması, işe göre çalışanın seçilmesi ve çalışanların işletmeye karşı bağlılıklarının oluşturulması ile mümkündür. Son zamanlarda yapılan araştırmalar, insana yapılan yatırımın ve etkili İKY uygulamalarının, iş gören devrini azaltarak örgütsel başarıya katkı sağladığını göstermektedir. Bazı araştırmacılar da, İKY uygulamalarının, iş görenlerin bağlılığını artırmak ve işten ayrılmasını azaltmak suretiyle örgütsel etkinliğin artırılmasına ve performans geliştirilmesine dolaylı katkı sağladığını tespit etmişlerdir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 90). Bu çalışmada, özellikle kıyı kesiminde faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki çalışanların, görev ve sorumluluklarını aşırı iş yükü olarak algılama ve örgütsel bağlılık algılarının ölçülmesi ve dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığının test edilmesi amaçlanmıştır. Yapılan literatür taraması neticesinde, konaklama işletmelerinde aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık kavramları ile ilgili olarak turizm ve konaklama sektörüne yönelik bir çalışmaya rastlanmamış olması, yazarların konu seçiminde etkili olmuştur. Örgütsel bağlılık ve aşırı iş yükü kavramları, sosyal psikolojinin alanına girmesiyle insan faktörünün ön planda olduğu turizm sektöründe çalışanların iş yükü algılarını ve işletmeye bağlılıklarını incelenmesi planlanarak bu araştırma yapılmıştır. Katılımcıların demografik cevaplarına bakıldığında; kadın istihdamının ülkemizde birçok alanda olduğu gibi otel işletmelerinde de kadın oranının (%32,7) erkeklere oranına (%67,3) göre daha az olduğu saptanmıştır. Katılımcıların

cinsiyetlerin görev aldıkları departmanlara dağılımında, daha az nitelik gerektiren görevlerde yer aldıkları görülmektedir. Diğer bir demografik değişken olan katılımcıların eğitim seviyeleri incelendiğinde, hala ilkokul mezunu sayısının (%13,7) azımsanamayacak derece de olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim seviyelerinin görev aldıkları departmanlara dağılımı incelendiğinde; ilkokul ve ortaokul mezunlarının teknik servis, mutfak, kat hizmetlerinde daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Önbüro, idari birimler ve muhasebe departmanları çalışanların eğitim seviyeleri, diğer departmanlardaki görev alan çalışanlara oranla daha yüksektir. Katılımcıların iş tecrübelerine bakıldığında; daha çok genç nüfusun ağırlıklı istihdam edildiği ve iş tecrübesinin fazla olmadığı (10 yıl ve altı iş tecrübesine sahip katılımcı oranı: %80) yapılan frekans analizlerinde tespit edilmiştir.

Katılımcıların örgütsel bağlılık ve aşırı iş yükü ifadelerine katılım derecelerini ölçmek amacıyla yapılan ölçümlerde, aşırı iş yükü ifadelerinden çalışanların beceri ve niteliklerine ilişkin ifadelerle katılım derecelerinin genel olarak düşük çıktığı gözlenmiştir. Aşırı iş yükü ifadelerinde en yüksek katılımın, “Şu anda çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor” ifadesine olması, konaklama işletmelerinde insan faktörünün önemine vurgu yapmaktadır. Örgütsel bağlılık ifadelerinin katılım dereceleri incelendiğinde ise, özellikle normatif ve devam bağlılıklarının yüksek olduğu görülmüştür. Duygusal bağlılığın düşük düzeyde çıkmış olması, uygulamaya yapılan bölgenin daha çok yaz aylarında açık olan konaklama işletmelerinden oluşmasından kaynaklanmıştır denilebilir. İş görenin çalıştığı işletmede geçirdiği iş süresi, onun işletmeye olan duygusal bağlılığının artmasını sağlayacak nedenlerden birisi olarak kabul edilmektedir. Bu durumun, doluluk oranlarının yüksek olduğu dönemde çalışanların, doluluk oranlarının düşük olduğu dönemlerde işsiz kalmalarından dolayı analiz sonuçlarına yansıdığı düşünülmektedir. Katılımcıların eğitim seviyeleri ile anket formunda yer alan ifadelerle katılımının dağılımında, “Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey altüst olur”, “Bu kurumdan ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum”, “Bu kurumdan ayrılmamanın negatif sonuçlarından birisi de alternatiflerimin az olmasıdır” ifadelerinde eğitim seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit edilmiştir. İş görenlerin görev aldıkları departmanlar ile aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık ifadelerine verdikleri cevaplar arasında yüksek oranda istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Departmanların ikili gruplar şeklindeki analizlerinde fiziksel güç kullanan departman çalışanları ile zihinsel güç kullanan departman çalışanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Özellikle fiziksel gücün ağırlıklı olarak kullanıldığı departmanlar (yiyecek içecek departmanı, kat hizmetleri departmanı gibi), aşırı iş yükü algısının oluştuğu tespit edilmiş ve örgütsel bağlılık ifadelerinden daha çok devam ve normatif bağlılıklara katılım göstermiştir. Aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılıklarının ilişkisini incelemek amacıyla uygulanan Spearman Sıra Korelasyonu analizi neticesinde, örgütsel bağlılık ve aşırı iş yüküne ilişkin ifadelerle verilen cevaplar arasında istatistiksel olarak anlamlı, ancak düşük düzeyde ve negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar, Tayfun vd. (2010) ve Yıldırım (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Turizm sektörünün yapısı gereği dönemsel yoğunluk gösteren bölgelerde iş gören, çalıştığı süre boyunca fazla mesai yapmak zorunda bırakılmasının yanında yoğun dönemin bitmesiyle de işsiz kalmaktadır. Konaklama işletmelerinde, özellikle yöneticilerin aşırı iş yükü algısı yüksek olan departmanlarda görev ve sorumluluk dağılımının yeniden düzenlenmesi ile iş yükü algısının oluşmasının engellenmesi mümkün kılınabilir. Doluluk oranlarının yüksek olduğu dönemlerde işe alınan iş görenlerde örgütsel bağlılığın oluşması için örgüt içi örgütsel bağlılığa ilişkin stratejilerin belirlenmesinin ve uygulanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Özellikle duygusal bağlılığa sahip iş görenlerin, örgütün başarısı için önem taşıdığı bilinmektedir. İşletmeler, iş görenlerine geçici işçi olarak bakmaktan ziyade,

sezon bitiminde iş güvencesi vermek ve bu soruna çözüm üretme yolunu tercih edebilirler. Turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin ürün çeşitlendirmesine giderek, sezonluk talebi tüm yıla yaymaya yönelik çözümler üretmeleri bu noktada daha da önem kazanmaktadır. Talebin düşük olduğu zaman dilimlerinde (düşük sezon olarak da ifade edilmektedir) kongre-toplantı-etkinlik-fuar turizmüne ve uygun fiyat politikası gibi stratejik pazarlama faaliyetlerine ağırlık vermeleri önerilebilir. Böylece iş görenlerin, herhangi bir işsizlik kaygısı yaşamadan örgütlerine bağlılıklarının geliştirilebileceği söylenebilir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan iş görenin, iş yükü algısının düşük olacağı öngörüldüğünde, sayılan bu önerilerin konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin performans ve motivasyonlarının artırılmasında yararlı olacağı düşünülmektedir.

### KAYNAKÇA

- ALLEN, N.J. ve MEYER, P.J. (1990). "The Measurement And Antecedents Of Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1): 1-18.
- AKOVA, O., KIZILIRMAK, İ. ve TANRIVERDİ, H. (2015). *Turizm İşletmeciliği: Temel Kavramlar ve Uygulamalar*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- AY, Ü., (2014), "Sağlık Çalışanlarında İş Yükünün Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Diyarbakır Hastanelerinde Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- AYMANKUY, Y., AKGÜL, V. VE AKGÜL, C.C. (2012), "Termal Konaklama İşletmelerinde Müşteri Memnuniyetine Etki Eden Unsurlar: Gönen Kaplıcaları Örneği". *Balikesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 15 (28): 223-240.
- BOLAT, O. İ., (2011), "İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (2): 87-101.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., ÇOKLUK, Ö VE KÖKLÜ, N. (2014). *Sosyal Bilimler için İstatistik*, 14. Basım, Pegem Akademi Yayınları, Ankara.
- CERİT, Y. ve ÖZDEMİR, T. (2015), "Sınıf Öğretmenlerinin İş Yükü Algıları ile İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki", *International Journal of Human Sciences*, 12(2): 626-637.
- ÇALIŞKAN, A., (2015), "Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Etik İkliminin Aracılık Rolü", *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(2): 115-141.
- ÇALIŞKAN, A., HAZIR, K., (2012), "Psikolojik Güçlendirmenin İş Tatminine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü", *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2): 49-77.
- ÇAVUŞ, Ş., GÜRDOĞAN, A., (2008), "Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Beş Yıldızlı bir Otel İşletmesinde Araştırma", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, S.1, ss. 18-34.
- DAĞDEVİREN, M., ERASLAN, E., KURT, M., (2005), "Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Modeli ve Uygulaması", *Gazi Üniversitesi Mimarlık ve Mühendislik Fakültesi Dergisi*, 20(4): 517-515.
- GÜLER, Ç. (1997), "Ergonomiye Giriş", *Aydoğdu Ofset Matbaa*, Ankara.

- GÜMÜŞTEKİN, E., ÖZTEMİZ, B. (2005), “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi” , Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1): 271-288.
- GÜRBÜZ, S ve ŞAHİN, F. (2016). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- KARADAĞ, M., CANKUL H.İ., (2015), “Hekimlerde Zihinsel İş Yükü Değerlendirmesi”, The Journal of Academic Social Science Studies, S. 35, ss. 361-370.
- KAVACIK, M., BALTAÇI, F., YILDIZ, A., (2013), “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Çatışma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Uluslar arası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 5(3): 73-85.
- LEITHER, M. P., (2003), “Area of Worklife Survey Manuel”, 3rd Edition, Center of Organizational Research and Development, Wolfville.
- NORTHCRAFT, G. B., ve NEALE M. A., (1990), “Organizational Behavior Management Challenge”, The Dryden Press., USA.
- ORDUKAYA, H., (2011), “Fiziksel İş Yükü ve Ergonomi”, Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi, S. 273-274, ss. 42-48.
- ÖLÇÜM Ç. M.,(2004), “Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık (1.Baskı)”,Nobel Yayınları, Ankara.
- RAINAYEE, R., (2012), “Organization, Job”, Perks and Employee Turnover Iintentions”, International Monthly Refereed Journal of Research In Management & Technology, 1(12): 17-21.
- ŞİŞMAN, M., (2007), “Örgütler ve Kültürler”, Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- TERZİ, A. R., (2000), “Örgüt Kültürü”, Nobel Yayınları, Ankara.
- TAYFUN, A., PALAVAR, K., ÇÖP, S., (2010), “İşgörenlerin Eğitim ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki, Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, İşletme Araştırma Dergisi, 2(4): 3-18.
- THOMPSON, B. M., KIRK, A., ve BROWN, D. F. (2005), “Work-Based Support, Emotional Exhaustion and Spillover of Work Stress to The Family Environment: A Study of Policewomen”, Stress and Health, 21, 199-207.
- TURGUT, T., (2011), “Çalışmaya Tutkunluk: İş yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş Aile Çatışması ile İlişkileri”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25( 3): 155-179.
- UZUN, Ö., YİĞİT, E., (2011), “Örgütsel stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerine Yapılan Bir Araştırma”, Eskişehir Orhangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(1): 181-213.
- YALÇIN A., İPLİK F. N., (2007), “A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 18, ss. 483-500.
- YILDIRIM, H., (2011), “Lider Etkinliğinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Belek Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- WASTI A. (2000). “Meyer ve Allen’in Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Geçerlilik Ve Güvenilirlik Analizi”, Erciyes Üniversitesi, 8. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, Nevşehir.