

Otel işletmelerinde işgörenlerin çalışma yaşam kalitesinin demografik özellikler açısından incelenmesi

Nilüfer Şahin Perçin*, Naile Yabancı

ÖZET

Otel işletmelerinde işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinin demografik özellikler açısından değerlendirildiği bu araştırma ile işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeyleri cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir durumu, eğitim durumu ve işletmede çalışma süresi değişkenleri açısından değerlendirilmiştir. İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesinin demografik özellikler açısından farklılığın olup olmadığını belirlemek araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Nevşehir ilindeki 5 yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden, amaca dayalı örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Araştırmada veri toplama tekniklerinden olan anket formu kullanılmıştır. Anket formunda çalışma yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin ifadeler ve demografik özelliklere ilişkin sorular yer almaktadır. Yapılan istatistiksel analizler sonucu elde edilen bulgular; işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinde demografik özelliklere göre cinsiyet, medeni durum, eğitim, gelir ve yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılığın olmadığı, çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılığın olduğu yönündedir. Ayrıca araştırma, çalışma yaşam kalitesi ile işgörenlerin potansiyellerini ortaya çıkararak otel işletmelerinin hedeflerine tam olarak ulaşmasında etkili olması açısından önemlidir.

Anahtar Kelime: Otel İşletmeleri, Çalışma Yaşam Kalitesi, Demografik Özellikler
Gönderilme Tarihi: 29.03.2020; Kabul Tarihi: 18.07.2020. Araştırma Makalesi

Examination of hotel businesses employees' quality of working life according to demographic features

ABSTRACT

With this research in which levels of quality of working life of the employees of hotel businesses were evaluated in terms of demographic features, the levels of quality of working life of the employees were evaluated in terms of gender, marital status, age, income state, educational status, working period in the business. The purpose of this research is to identify whether there is difference in quality of working life of the employees in terms of demographic features. The employees of a five star hotel in Nevşehir city is the population of this research. Data were obtained by using purpose based sampling method which is not one of the probabilistic sampling methods. Survey forms were used as a data collection tool. In the survey form there are questions about quality of working life and demographic features. According to findings as result of statistical analysis there is no significant difference in the levels of quality of working life of the employees in terms of demographic features, gender, educational status, income state, marital status, and age, but in terms of working period. In addition, the research is important in terms of being effective in achieving the goals of hotel businesses with quality of working life and by revealing the potential of employees.

Keywords: Hotel Businesses, Quality of Work Life, Demographic Features
Submitted: 29.03.2020; Accepted: 18.07.2020. Research Paper

Giriş

İşgörenlerin zamanlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmelerinden dolayı bu durumdan özel yaşamları da etkilenmektedir (Bozgeyikli, 2016). Çalışma yaşam kalitesi işgörenlerin yaptıkları işten memnun

Nilüfer Şahin Perçin*	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniv., Turizm Fakültesi	0000-0002-7063-3247	nilufer.percin@nevsehir.edu.tr	Türkiye
Naile Yabancı	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	0000-0002-8096-2853	nyabaci@gmail.com	Türkiye
Sorumlu Yazar*				

olmalarında etkilidir (Kim, Karatepe, Lee, Lee ve Hur, 2017; Koonmee, Singhapakdi, Virakul ve Lee, 2010). Dolayısı ile iş memnuniyeti yüksek işgörenlerin verimlilikleri de artmaktadır. Çalışma yaşam kalitesi verimliliğin artırılmasında önemli bir yere sahiptir (Bircan, 2014; Elizur ve Shye, 1990). Otel işletmeleri mevsimsellik özelliği, dönemsel/sezonluk çalışma ve yoğun dönemlerde ek personel çalıştırılması gibi nedenlerden dolayı müşteri memnuniyetinin üst düzeyde tutulmasının önemi artmaktadır. Müşteri memnuniyetinin üst düzeyde tutulabilmesi için dönemsel/sezonluk olarak çalışan işgörelere de sürekli olarak çalışan kadrolu işgörelenler gibi aynı haklara sahip olacağı imkanların sunulması gerekmektedir (Kompier, Yibema, Jansen ve Tavis, 2009). İşletmelerin başarısı için yetenekli, bilgi ve becerisi yüksek işgörelenlerin işletmede kalmalarını sağlamak, sahip olunan bu özelliklerin korunması, geliştirilmesi, yaratıcılığın ortaya çıkarılması için işgörelenler çalışma yaşam kalitesi ile desteklenmelidir (Sirgy, Efraty, Siegel ve Lee, 2001).

Otel işletmelerinin sürekli değişen yapısı nedeniyle amacına ulaşabilmesi, başarılı olabilmesi, varlığını uzun vadede sürdürebilmesi, rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü elde edebilmesi, tehditlerle mücadele edebilmesi ve pazar payını koruyabilmesi işgörelenlerinin verimliliklerine bağlıdır. İşgörelenlerin verimlilikleri çalışma koşulları ve ortamı, çalışma saatlerinin düzenli olması, sunulan olanaklar ve fırsatlar ve işgörelen ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bu ihtiyaçların giderilmesi ile mümkün olabilmektedir (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013; Küçükusta, 2007; Bayrak, Kök ve Özcan, 2012). Bu durum çalışma yaşam kalitesinin önemini ortaya koymaktadır. Çalışma yaşam kalitesi ile işgörelenler daha huzurlu ortamda çalışarak daha verimli olurken, buna bağlı olarak işletmeler daha başarılı olup karlılıkları artacaktır (Gökçe, 2016). Verimli işgörelenler ve artan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti düzeyi de artacaktır (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013; Altay, 2018; Gökçe, 2016; Yumuşak, 2008; Demir, 2009). Bu anlamda çalışma yaşam kalitesi kavramı otel işletmelerinde önemli bir yere sahiptir. Ayrıca literatürde Nevşehir bölgesindeki otel işletmelerine yönelik yapılan benzer bir çalışmaya rastlanılmadığından dolayı araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma Yaşam kalitesi Kavramı

Çalışma yaşam kalitesi, endüstrinin gelişmesi ile birlikte iş yerindeki çalışma koşulları ve yönetim kaynaklı sorunların oluşması sonucu ortaya çıkmış bir terimdir. İşletmelerin kendilerini geliştirmeleri açısından, işgörelenlerin oluşturulmuş elverişli çalışma koşullarının, işe katılımının ve verimliliğinin artırılması için çalışma yaşam kalitesi önemlidir (Bircan, 2014). Çalışma yaşam kalitesi terimi, bireylerin genel olarak iyi olma halini (Rose, Beh, Uli ve Idris, 2006), güvenli bir iş ortamının, işgörelenlerin ihtiyaçlarının göz ardı edilmemesini, çalışma koşullarının iyileştirilmesini ve bu koşulların üst düzey olmasını ifade eder (Sirgy, Efraty, Siegel ve Lee, 2001). Bunun yanında insanın saygıyı hak eden ve işletmeler için önemli bir insan kaynağı olmasını (Straw ve Hecksher, 1984) tüm bireylerin birlikte çalıştığı, çalışmak için daha elverişli ortamların oluşturulmasını da ifade etmektedir (Grenier ve Banks, 1987). Çalışma yaşam kalitesi ile işletmeler işgörelenlerine yeterli düzeyde bir ücret, kariyer ve istihdam olanakları sunarak daha güvenli bir çalışma ortamı sunabilirler (Mirvis ve Lawler, 1984). Ayrıca çalışma yaşam kalitesi kavramı işgörelenlerin her türlü kazalardan ve tehlikelerden korunmasının yanında yapılan işten keyif alma ve daha eğlenceli bir ortamın olması gibi olumlu faktörlerin yanında stres, endişe gibi olumsuz faktörleri de kapsamaktadır (Altay, 2018). Genel olarak çalışma yaşam kalitesi, elverişli çalışma koşulları, yüksek kaliteli iş ortamı (Tınar ve Ulusoy, 2017; Mirviss ve Lawler, 1984; Bircan, 2014; Grenier ve Banks, 1987), kazalardan korunma (Altay, 2018), iş güvenliği, işgörelenlerin refahı, sağlıklı ve iyi olma hali (Bircan, 2014; Rose vd., 2006), kariyer beklentileri, iş ve ilerleme fırsatları (Mirvis ve Lawler, 1984; Igarria, Parasuman ve Badawy, 1984), Huang, Lawler ve Lei, 2007; Elizur ve Shye, 1990), adil ücret ve ödüllendirme (Sirgy vd., 2001), istihdam, işgörelenleri elde tutma, iş gören devir

hızının azaltılması (Bircan, 2014; Saraji ve Dargahi, 2006; Rose vd., 2006; Mirvis ve Lawler, 1984), verimliliğin artırılması (Bircan, 2014; Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987; Dikmetaş, 2004; Bozgeyikli, 2016), saygınlık (Koonmee vd., 2010), kalifiye olma (Rose vd., 2006) durumunu kapsamaktadır.

Emek yoğun yapısı olan turizm sektöründe işgörenlere sunulan çalışma koşullarının önemi gittikçe daha da artmaktadır. Özellikle mevsimsel etkileri nedeniyle otel işletmeleri kalifiye, bilgili, yetenekli işgörenlerini kaybetmesi işletmelerin maliyetini artıracaktır. Bu nedenle bu özelliklere sahip işgörenlerin işletmede kalmalarını sağlamak oldukça önemlidir (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013). Rekabet gücünü etkileyen iş gücüne sahip işletmeler oluşturdukları çalışma yaşamı kalitesi ile daha fazla rekabet gücüne sahip olacaklardır (Küçükusta, 2007).

İşletmeler her ne kadar çekici özelliklere sahip olsalar da kendi içerisinde birçok sorunlarla doludur (Lawler, 1982). İşletmelerde sorunların ortaya çıkmasını önlemeye ve çalışma yaşam kalitesinin artırılmasına, çalışma koşulları, işle ilgili gereksinimler, işgörenlerin yeteneklerini kullanabilmeleri, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının sağlanması, ücret, ailevi ve bireysel ihtiyaçların karşılanması, sahip olunan yeteneklerin geliştirilmesi ve yaratıcılığın ortaya çıkarılması gibi birçok faktör etki etmektedir. Tüm bunların gerçekleştirilebilmesi ve ölçülebilmesi için Sirgy vd., (2001) yedi farklı ihtiyaç türünden söz etmektedir. Bunlar;

- Olası hastalanma ve yaralanmalara karşı korunma, uzun ve sağlıklı bir yaşam, iş kazalarından korunma, sağlıklı bir çevreye sahip olma, gibi sağlık ve güvenlik ihtiyacı,
- Yapılan iş ve karşılığında alınan tatmin edici ücret, iş güvencesi, aile ile birlikte geçirilebilecek yeterli zaman gibi ekonomik ve ailevi ihtiyaçlar,
- İş ortamında birlikte çalışan işgörenlerle ilişkiler, iş dışında geçirilebilecek eğlenceli vakit, işletme içinde ya da dışında katılacak aktiviteler gibi sosyal ihtiyaçlar,
- İşgörenlerin işletmeye olan katkılarının değerinin bilinmesi ve takdir edilmesi, işgörenlere verilen unvan gibi itibar ve saygınlık ihtiyacı,
- Bir işin ekip olarak başarılması ve işgörenlerin bireysel olarak işlerini profesyonel bir şekilde başarması (hedeflere ulaşması) gibi gerçekleştirme ihtiyacı,
- İşgörenlerin verimlilik için işin gerekliliklerini öğrenmeleri ve var olan yeteneklerin sürekli olarak geliştirilmesi için bilgi ihtiyacı,
- İşletme içerisinde var olan yaratıcılığın kullanılabilmesi, bireyin kendini geliştirebilmesi için elverişli çalışma ortamının oluşturulması gibi yaratıcılık ve estetik ihtiyaçlardır. Bu ihtiyaçların karşılanması çalışma yaşam kalitesinin artırılmasında önemli yere sahiptir.

Turizm endüstrisi içerisinde tatil ihtiyaçlarının karşılanması ve tatil olanaklarının artması nedeniyle otel işletmelerinin önemli bir yeri vardır. Hizmet sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinde emek yoğun özelliği nedeniyle insan kaynağı önemli kılmaktadır. İnsan kaynağı olan işgörenlerin verimli olmalarını sağlamak için elverişli çalışma ortamının oluşturulması gerekmektedir. Çalışma yaşam kalitesi ile oluşturulan yüksek kaliteli çalışma koşulları işgörenlerin işlerinin daha iyi yapmalarına etki etmektedir (Gökçe, 2016). Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetini sağlanması işgörenlerin yüksek düzeyde performans göstermelerine bağlıdır. Yüksek performans ise işgörenlerin beklentilerinin, istek ve ihtiyaçlarının karşılanması ile mümkün olabilmektedir (Özgül Katlav, 2016). Çalışma yaşam kalitesi ile iş ortamındaki olumsuzlukların ve sorunların ortadan kaldırılması mümkün olabilmektedir (Demirbilek ve Türkan, 2008). Aynı zamanda alınan önlemlerle olası kazalarında önüne geçilebilmektedir (Havlovic, 1991). İş ortamında alınan önlemlerle birlikte işletmelerin uzun vadede kazanımları da olacaktır (Altay, 2018).

Otel işletmelerinin sürekli değişen talep özelliği başta olmak üzere belirsiz ve sürekli olarak değişen birçok özelliğe sahip olması, fırsatların iyi değerlendirilmesi, olası tehditlerin ortadan kaldırılması ve belirsizliklere karşı rekabet avantajı elde edebilmelerini gerekli kılmaktadır (Kaya, 2012). Otel işletmeleri olası tehditlerin ortadan kaldırılması için çalışılan ortam ve işin işgörenlerin gelişimine etki edecek şekilde düzenlenmesi gerekir. Çalışma yaşam kalitesinin artırılması, işgörenlerin işlerini keyifle yapmasını, mutlu ve yaptıkları işten tatmin olmalarını sağlar (Kim, Karatepe, Lee, Lee ve Xijing, 2017).

Çalışma Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler

Otel işletmelerinin uzun dönemde başarılı olması, varlığını devam ettirebilmesi ve rakiplerine karşı rekabet avantajı elde edebilmeleri için önemli bir faktör olan insan kaynağının yaptığı işten tatmin olması için çalışma yaşam kalitesinin yüksek olması gerekmektedir. Bu anlamda çalışma yaşam kalitesi birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktör içerisinde yer alan unsurlar: İşgörenlerin kişisel özelliklerini, olaylara karşı tepkileri ve davranış biçimleri oluşturmaktadır. Sürekli değişen hizmet sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinde işgörenlerin yeniliklere ve değişimlere adapte olmaları kişisel özellikleri ile ilişkilidir. Ayrıca işgörenlerin yeterlilikleri ve algılama biçimleri onların çalışma yaşam kalitesine etki etmektedir (Demir, 2009). Her bireyin kendine özgü kişisel özellikleri, yaptıkları işler, edindikleri tecrübeler ve başarıları algılarına etki etmektedir (Rose vd., 2006; Körelçiner, 2018). Çalışma yaşam kalitesine etki eden yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet, medeni durum, kıdem, yaşam tarzı, kişisel özellikler, tecrübe deneyimler, algılama biçimleri, beklentileri, hizmet süresi gibi kişisel faktörler arasındadır (Bakan ve Büyükebeşe, 2004; Turan, 2014; Demir, 2009).

Hizmet sektörü değişken yapısı, sürekli yenilenmesi, rakiplerinin artması, işletmelerin uzun süre ayakta kalabilmesi, pazar payını koruyabilmesi ve başarılı olması işgörenlerinin verimliliklerine bağlıdır (Bayrak, Kök ve Özcan, 2012). İşgörenlerine değer veren işletmede çalışan işgörenler daha yüksek performans gösterirken, işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlanmasında rol oynamaktadır. İşletmelerin amaçlarına ulaşabilmesi işgörenlerinin ihtiyaçlarını dikkate alarak uygulama ve politikalar geliştirmesini gerekli kılmaktadır (Yumuşak, 2008). Bu anlamda çalışma yaşam kalitesini etkileyen örgütsel faktörleri ücret, işin yapısı yönetim biçimi, geri bildirim, kararlara katılma, uygun çalışma koşulları, ödüllendirme, terfi, örgüt içi iletişim, çalışma ortamı gibi faktörler oluşturmaktadır (Turan, 2014; Demir, 2009; Demir, 2016; Erdem ve Kaya, 2013; Altay, 2018; Akın Kösterelioğlu, 2011; Tınar ve Ulusoy).

Çalışma yaşam kalitesine ekonomik gelişmelerden sendikalaşmaya kadar birçok faktör etki etmektedir (Acar, 2016). Ekonomik gelişmeler ve ekonomide yaşanan belirsizlikler işgörenlerin işlerine kaybetmelerine neden olmaktadır. İşgörenlerin işten çıkarılmama güvencesi gibi işgörenlerin yasal düzenlemelerle korunması gerekmektedir (Başaran, 2004; akt. Akın Kösterelioğlu, 2011). Çalışma yaşam kalitesine işletmelerin doğrudan müdahale edemediği çevresel faktörler; ekonomik gelişmeler, sendikal faaliyetler, küresel değişimler, iş yaşamı, teknolojik gelişmeler, kültür, toplumsal değerler, yasal düzenlemeler gibi çevresel faktörlerdir (Elizur ve Shye, 1990; Havlovic, 1990; Acar, 2016; Demir, 2009; Bakan ve Büyükebeşe, 2004; Avcıöztürk, 2010; Körelçiner, 2018).

İşgörenlerin yüksek yaşam standartlarının olması çalışma yaşam kalitesinin temelini oluşturur. Alınan ücretlerin adil, sürekli ve düzenli ödeniyor olması önemlidir (Bayır Toplu, 1999).

İşgörenlere verilen ücretlerin kim için ne kadar ödeneceği, ödenme zamanı ve nasıl ödeneceği çalışma yaşam kalitesi açısından önemlidir. (Demir, 2009; Dikmetaş, 2004). İşgörenlere sunulan uzun vadede çalışma imkânı, sosyal ve ekonomik açıdan güvencede olduklarını hissetmeleri için oldukça önem taşımaktadır (Bakan ve Büyükbeşe, 2004). İşgörenlere sunulan kariyer fırsatları kariyer yönelimleriyle uyumlu olmalıdır (Iğbaria, Parasuman ve Badawy, 1994). Bu durum işgörenlerin performansı için önemli bir motivasyon kaynağıdır (Ling, Bandar, Halim ve Muda, 2017).

Otel işletmelerinde verimliliğin ve karlılığın artırılması, işgörenlerin her türlü kazalardan ve tehlikelerden korunması için çalışma koşulları ve çalışma saatlerinin düzenlenmesi gerekmektedir (Acar, 2016; Demir, 2009). Çalışma saatleri işgörenlerin sağlığının korunması için kanunlarla düzenlenmelidir (International Labour Organization, 2018). Emek yoğun özelliği nedeniyle otel işletmeleri işin yoğunluk durumuna göre esnek programlar uygulamaktadır. Bu programlar vardiyalı, yarı zamanlı ve tam zamanlı olarak uygulanmaktadır (Demir, 2016). Yoğun dönemlerde ise sezonluk işgörenlere ihtiyaç duyulmaktadır. Dönemsel ve geçici sözleşmeli işgörenlerin de kadrolu işgörenlere tanınan haklara sahip olmaları gerekmektedir (Kompier, Yibema, Jansen ve Taxis, 2009). Özellikle toplantı düğün gibi organizasyonlarda ek personele ihtiyaç duyulmasından dolayı bu dönemlerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının yeterli düzeyde olmalıdır (Yamurluklu, 2016). Ayrıca işgörenlerin bilgi, beceri ve yeteneklerine uygun görevlerin verilmesi işin başarısı için önemlidir (Polat, 2016). İşgörenler yetenek ve becerilerini geliştirmelerine olanak sağlayan hizmet içi eğitimlerle desteklenmelidir. Böylece işgörenlerin çalışma yaşam kaliteleri olumlu yönde etkilenecektir (Dikmetaş, 2004). Kendini geliştiren işgörenlerin yeni fikirler üretme, problemleri tespit etme ve çözme becerisini geliştirirken aynı zamanda üretilen ürün ve hizmetlere farklılık katacaktır (Gökkaya, 2019).

Çalışma yaşam kalitesi, işgörenler ve işletmeler için işten ve özel yaşamdan memnun olma ve bireysel olarak iyi olma halidir. Çalışma yaşam kalitesi ile işgörenlerin evleri ve boş zamanlarındaki faaliyetlerine ayıracakları zaman artacağı gibi motive olan işgörenlerin işe olan katkıları da artacaktır (Sirgy vd., 2001). Çalışma yaşam kalitesi ile işlerinde tatmin olan işgörenler daha yüksek performans göstereceklerdir (Mirvis ve Lawler, 1984). Çalışma yaşam kalitesinin artırılması için onlara yapılacak geri bildirimler gelişimlerine katkı sağlayacaktır (Louis, 1998). İşgörenlerin verimli olması için oluşturulan çalışma koşulları ile işgörenlerin uyumlu olması önemlidir (Tınar ve Ulusoy, 2017). Oluşturulan uygun çalışma ortamı ve koşulları işgörenlerin işten duyacakları memnuniyetinin artmasında etkilidir (Elizur ve Shye, 1990). İşgörenlerin böylece rahat ve huzurlu ortamda çalışmak gibi kazanımları olurken işletmelerin ise karlılıkları artacaktır (Gökçe, 2016).

Demografik Değişkenler ve Çalışma Yaşam Kalitesi İlişkisi

Yılmaz (2016), otelde çalışan aşçıların çalışma yaşam kalitesi puanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını belirtmektedir. Ancak aşçıların çalışma yaşam kalitesi puanlarının çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulguları ortaya konulmuştur. Bulgulara göre çalışma süresi 6 ile 8 yıl arasında olanların 0 ile 2 yıl arasında çalışma süresine

sahip olanlardan çalışma yaşam kalitesi düzeyi daha yüksek olduğu görülmektedir. Bulgulara göre aşçıların çalışma süresi arttıkça çalışma yaşam kalitelerinin arttığı söylenebilir.

Erdem ve Kaya (2013); Kaya (2012), otel işletmelerine yönelik yaptıkları çalışmada, çalışma yaşam kalitesinin medeni duruma göre farklılaştığı sonucuna yer verilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre evli işgörenler tarafından turizm sektöründe çalışma saatlerinin sorun olarak görülmediği ancak bekâr işgörenler tarafından ise bu durumun eleştirildiği görülmektedir. Aynı çalışmada, yaşa göre işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeyinde anlamlı farklılıkların olduğundan söz etmişlerdir. Gelir durumu yüksek olanların gelir durumu düşük olanlara göre çalışma yaşam kalitesi düzeyi daha yüksek olduğu bulgularına yer vermiştir (Kaya, 2012). Çalışma süresi bakımından 10 yıl ve üzeri sektörde çalışan işgörenlerin göre 1 yıldan az çalışan işgörelere göre çalışma yaşam kalitesi düzeyleri farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Cinsiyet değişkeninin çalışma yaşam kalitesi puanlarında ise, erkek işgörenlerin kadın işgörelere göre daha yüksek olduğu bulgular arasındadır.

Küçükusta (2007), yapmış olduğu çalışmasında, çalışma yaşam kalitesi düzeylerinde, evli olan işgörenler bekâr olan işgörelere göre daha olumlu yaklaşım sergilediği sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim değişkenine göre çalışma yaşam kalitesi düzeyine Türkiye’de lise mezunu işgörenlerin üniversite mezunlarına oranla daha olumlu baktığı bulguları elde edilmiştir. Turan (2014), yapmış olduğu araştırmasında, hizmet sektöründeki kamu işgörenlerin iş yaşam kalitesi puanlarında cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olmadığını ortaya koymuştur.

Acar (2016), ortaya koymuş olduğu otelde çalışan işgörelere uyguladığı çalışmasında, çalışma yaşam kalitesi puanları, cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığını belirlemiştir. Medeni durum değişkenine göre evli işgörenlerin bekâr işgörelere göre çalışma yaşam kalitesi düşüncelerinin daha olumlu olduğu araştırma sonuçları arasındadır. Yaş değişkenine göre 45 yaş ve üzeri işgörenlerin çalışma yaşam kalitesine ilişkin düşünceleri 18 ile 25 yaş arasındaki işgörelere göre daha olumlu olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçları gelir durumuna göre çalışma yaşam kalitesi anlamlı farklılığın olmadığını göstermektedir. Eğitim durumu değişkeninde turizm eğitimi alan işgörenlerin turizm eğitimi almayan işgörelere göre daha yüksek ve anlamlı düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Çalışma süresine göre, otel işletmelerinde uzun süre çalışan işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeyleri olumlu yönde olduğu sonuçlarını ortaya koymuştur.

Gökçe (2016), Afyondaki 5 yıldızlı otellere yönelik araştırmasında 5 yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi görüşlerinde cinsiyete ve medeni duruma göre anlamlı bir farklılığın olmadığını sonuçlar arasındadır. İşgörenlerin yaşlarına göre çalışma yaşam kalitesi görüşleri anlamlı farklılık göstermektedir. Yaş değişkenine göre 43 yaş ve üzeri işgörenlerin çalışma yaşam kalitesine ilişkin görüşleri olumlu yönde iken, 18-22 yaş arası çalışan işgörenlerin çalışma yaşam kalitesine ilişkin görüşleri olumsuz yödedir. Demir (2016), öğretmenlerin iş yaşam kalitesine ilişkin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi(kıdem yılı) değişkenine göre istatistiksel anlamda farklılığın olmadığını araştırmanın sonuçları arasındadır.

Jambunlingam ve Elamparuthi (2015) bilgi teknolojilerinde çalışan işgörenler üzerine yaptığı araştırmasında, bilgi teknolojilerinde çalışan işgörenlerin çalışma yaşam kalitelerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılığın olmadığını belirtmişlerdir. Ancak yaş ve gelire göre anlamlı bir farklılığın bulunduğu

araştırmanın bulguları arasındadır. Gupta (2015)'te sigorta sektörüne, Gupta (2016)'da hizmet sektörüne uygulamış olduğu araştırmasında, sigorta sektöründe ve hizmet sektöründe çalışan işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinde cinsiyete göre anlamlı farklılığın olmadığını ancak, iş görenlerin yaş, gelir ve çalışma sürelerinde çalışma yaşam kalitesi düzeyinin farklılaştığı belirtilmiştir.

Burra ve Chirayath (2013), Hyderabad'ta yaptıkları araştırmasında, işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinde cinsiyet ve gelire göre anlamlı bir farklılığın olduğunu saptamışlardır. Aynı çalışmada işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinde çalışma süresi ve işgörenlerin yaşlarına göre anlamlı bir farklılığın olmadığı araştırmanın sonuçları arasındadır. Almaki, FitzGerald ve Chiravath (2012), hemşirelere yönelik yapmış olduğu araştırmasında, hemşirelerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinde yaş, eğitim durumu, medeni durum, çalışma süresi ve gelire göre anlamlı bir farklılığın olmadığını tespit etmişlerdir.

Literatür taraması sonucunda elde edilen verilere göre otel işletmelerindeki işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi ile ilgili olarak hipotezler aşağıdaki gibi ortaya konulmuştur:

Otel işletmelerinde çalışan;

H1_a: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

H1_b: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi cinsiyete göre farklılaşmamaktadır.

H2_a: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi medeni duruma göre farklılaşmaktadır.

H2_b: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi medeni duruma göre farklılaşmamaktadır.

H3_a: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi yaşa göre farklılaşmaktadır.

H3_b: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi yaşa göre farklılaşmamaktadır.

H4_a: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır.

H4_b: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi eğitim durumuna göre farklılaşmamaktadır.

H5_a: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi gelir durumuna göre farklılaşmaktadır.

H5_b: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi gelir durumuna göre farklılaşmamaktadır.

H6_a: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

H6_b: İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesi çalışma süresine göre farklılaşmamaktadır.

Araştırma Yöntemi

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm sektöründe otel işletmeleri emek yoğun yapısı nedeniyle işgörelere sunulan çalışma koşullarının önemi büyüktür (Küçükusta, 2007). Hem otel işletmelerinin başarısı hem de işgören verimliliği açısından çalışma yaşam kalitesinin oluşturulması önem arz etmektedir. Araştırmanın amacı Nevşehir'in merkez ilçelerinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin genel iş yaşam kalitesi düzeylerinin belirlemek ve demografik özellikler açısından farklılık olup olmadığını tespit etmektir. Bu anlamda araştırma

sonuçları işgörenlerin potansiyellerinin ortaya çıkarılması ve otel işletmelerinde yöneticilerin personel yönetiminde kullanabilecekleri veri kaynağı olması ve açısından önemlidir.

Evren ve Örneklem

Nevşehir'in merkez ilçelerinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki işgörenler araştırmanın evrenini, Nevşehir'in merkez ilçelerindeki 5 yıldızlı oteller ise örneklemi oluşturmaktadır. Nevşehir merkez ilçelerinde faaliyet gösteren otel işletmesi sayısı 6 olup bu otel işletmelerinden 1'i termal özellikte olmasından dolayı kapsam dışı bırakılmıştır. Geriye kalan 5 otel işletmesi araştırma kapsamındadır. Otel işletmelerinin dönersel personel çalışmaları ve otel işletmelerinin işgören sayısını bildirmek istememelerinden dolayı tam sayım yapmak mümkün olamamaktadır. Araştırmanın evreni belirlenirken otel işletmelerindeki işgörenlerin sayısı oda başına düşen işgören sayısı üzerinden belirlenmiştir. Türkiye'de oda başına düşen işgören sayısı 1.18'dir (Ağaoğlu, 1992). Otel işletmelerinde oda başına düşen işgören sayısı otel işletmelerinin web sitesinde yer alan oda sayıları üzerinden hesaplanmıştır. Web sitelerinden alınan verilere göre 5 yıldızlı otel işletmelerinin toplamda 1066 odaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Oda başına düşen işgören sayısı hesaplandığında araştırmanın evrenini 1257 işgören oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2017). Evreni temsil edecek olan örneklem hacmi 0.05 örneklem hatası göz önüne alındığında araştırmanın örnekleminin 294 kişi olduğu belirlenmiştir (www.surveysystem.com). Araştırma kapsamında otellere 350 anket formu bırakılmış ancak 40 anket formu boş bırakılmış olup, 15 anket formu eksik ve hatalı olarak doldurulduğu için araştırma kapsamına dâhil edilmemiştir. Toplanan anket formları neticesinde 295 kişiye ulaşılmıştır.

Veri toplama Aracı

Nevşehir'deki 5 yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin çalışma yaşam kalitesini ölçmek amacıyla veri toplamada anket tekniği kullanılmıştır. Anket formunda işgörenlerin çalışma yaşam kalitesine ilişkin ifadeler ve demografik özellikleriyle ilgili sorular yer almaktadır. İşgörenlerin çalışma yaşam kalitesini ölçmek amacıyla Sirgy vd. (2001) tarafından geliştirilen "Çalışma yaşam kalitesi ölçeği" (Quality of Work Life) ölçek kullanılmıştır. 16 ifadeden oluşan ve yedi farklı ihtiyaç türünün ölçen ölçek tek boyutludur (Altay, 2018; Turunç vd., 2010). Ölçeğin güvenilirliği daha önceki araştırmalarda, Küçükusta (2007) ve Turunç vd., (2010), 0,85 olarak, ve Altay (2018) ise 0,91 olarak belirlenmiştir. İfadeleri ölçmek için cevaplar "1= Kesinlikle katılmıyorum", "2= Katılmıyorum", "3= Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum", "4= Katılıyorum", "5= Kesinlikle katılıyorum" kategorisinden oluşan 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Demografik özelliklere yönelik ise cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu ve çalışma süresi ile ilgili sorular yer almaktadır.

Verilerin Analizi

Çalışmanın amacına yönelik olarak otel çalışan işgörenlerin demografik özelliklerine yönelik yüzde ve frekanslar belirlenerek değişkenlere ilişkin verilerle farklılık durumu ortaya koymaya çalışılmıştır. Çalışma yaşam kalitesi değişkenine ait verilerin normal dağılım gösterip göstermediği çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri (Gürbüz ve Şahin, 2017) ile test edilmiştir. Değişkenin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ile +3 arasında değer alması verilerin normal dağıldığını göstermektedir (Alpar, 2018). Yapılan analiz sonucunda çarpıklık değeri (-1.404) ve basıklık değeri (2.658) olarak tespit edilmiştir. Buna göre verilerin normal dağılım gösterdiği saptanmıştır.

Bulgular

Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları

Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için cronbach alpha's katsayısı kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilir olması için cronbach alpha's katsayısının 0.70' üzerinde olması gerekmektedir (Alpar, 2018). Araştırmada kullanılan çalışma yaşam kalitesi ölçeğinin cronbach alpha's katsayısı yapılan analizler sonucunda 0.89 olarak belirlenmiştir. Analiz sonucunda bulunan değer ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir. Faktör yük değerinin düşük olması ilgili faktörü açıklamada yetersiz olduğunu göstermektedir. Faktör yük değerinin 0,50'nin üzerinde olması iyi faktör yükü olarak kabul edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017). Bu nedenle ölçekte yer alan ifadelerin faktör yük değeri 0,50'nin altında kalan, sırasıyla üçüncü ifade, ikinci ifade, dördüncü ifade ve yedinci ifade analizden çıkarılmıştır. Yapılan Faktör analizine ilişkin sonuçlar tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği Faktör Analizi

FAKTÖRLER	Eş Kökenlilik	Faktör Yüklü	Özdeğer	Varyans (%)	Güvenilirlik
Çalışma Yaşam Kalitesi					
Otelde kendimi fiziksel olarak güvende hissediyorum.	,578	,760	6.122	51.019	,89
İşimin (çalıştığım otelin) hayatım için güvenli olduğunu hissediyorum.	,533	,730			
İşim aileme de olumlu katkılar sağlamaktadır.	,596	,772			
İş dışında eğlenmek için yeterli zamana sahibim.	,500	,707			
İşimde takdir edildiğimi hissediyorum.	,452	,672			
İnsanlar işyerimde uzmanlık alanımda profesyonel olduğum için bana saygı gösteriyor.	,440	,663			
İşim, bana, potansiyelimi göstermem için olanak sağlamaktadır.	,578	,760			
İş alanımda uzman olarak potansiyelimi farketdiğimi hissediyorum.	,400	,633			
Çalışırken işimi daha iyi yapmamı sağlayacak yeni şeyler öğreniyorum.	,462	,680			
Bu iş mesleki becerilerimi geliştirmemi sağlıyor.	,564	,751			
İşim çok fazla yaratıcılık içeriyor.	,489	,700			
Çalıştığım iş, günlük hayatımda da yaratıcılığımı geliştirmektedir.	,528	,727			

Tablo 1: Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: %82,6; Bartlett küresellik testi: X^2 : 3128,451; s.d.: 66, $p < 0.000$; Açıklanan Toplam Varyans: %51,019; Ölçek: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Verilerin faktör analizine uygunluğu “Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)” testi ve “Barlet Küresellik testi (Barlet test of sphericity)” ile incelenmiştir. Barlet küresellik testi sonucu anlamlı bulunmuştur ($\chi^2=3128,451$; $p < 0,005$; Tablo 1). Faktör analizi sonucunda ölçeğin geçerli olduğu belirlenmiştir. Faktör analizi yapılırken varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı ile ilgili analiz sonuçları Tablo 1’de gösterilmektedir.

Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular

Araştırmanın evrenini Nevşehir merkez ilçelerinde yer faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenler oluşturmaktadır. Örneklemeye ilişkin demografik özellikler tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Çalışma Alanı ile İlgili Bilgiler

Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)	Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	110	37,3	Evli	126	42,7

Erkek Toplam	185 295	62,7 100	Bekâr Toplam	169 295	57,3 100
Yaş			Aylık Gelir		
20 ve altı yaş	52	17,6	1700 TL'den az	142	48,1
21-30 yaş arası	124	42,0	1701-2400 TL	96	32,5
31-40 yaş arası	88	29,8	2401-3200TL	16	5,4
41-50 yaş arası	17	5,8	3201-4000 TL	26	8,8
51 ve üzeri yaş	14	4,7	4001 ve üzeri	15	5,1
Toplam	295	100	Toplam	295	100
Eğitim			Çalışma Süresi		
İlköğretim	22	7,5	1 yıldan az	127	43,1
Lise	149	50,5	1-2 yıl arası	70	23,7
Önlisans	77	26,1	3-4 yıl arası	51	17,3
Lisans	37	12,5	5-6 yıl arası	14	4,7
Lisansüstü	10	3,4	7 yıl ve üzeri	33	11,2
Toplam	295	100	Toplam	390	100

Tablo 2'deki verilere göre 5 yıldızlı otel işletmelerinde 295 işgörenin cinsiyete göre dağılımlarının %37,3'ü kadınlardan, %62,7'si erkeklerden oluşmaktadır. İşgörenlerin medeni durumuna göre dağılımlarının %42,7'sini evli işgörenler, %57,3'ünü bekâr işgörenler oluşturmaktadır. İşgörenlerin yaş durumuna göre dağılımlarında % 17,6'sının 20 ve altı yaş aralığında, % 42,0'sini 21-30 yaş aralığında, % 29,8'inin 31-40 yaş aralığında, % 5,8'inin 41-50 yaş aralığında ve %4,7'sinin 51 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarına göre dağılımı incelendiğinde sırasıyla, % 7,5'inin ilköğretim, % 50,5'inin lise, % 26,1'inin ön lisans, %12,5'inin ve % 3,4'ünün ise lisansüstü eğitim aldıkları tespit edilmiştir. Gelir durumuna ilişkin verilerde %48,1'i 1700TL ve altı, %32,5'i 1701 ve 2400TL arasında, %5,4'ü 2401 ve 3200TL arasında, % 8,8'i 3201 ve 4000TL arasında, %5,1'i 4001TL ve üzeri gelir durumuna sahip olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin işletmede çalışma süresine göre ise %43,1'i 1 yıldan az, %23,7'si 1-2 yıl, %17,3'ü 3-4 yıl, %4,7'si 5-6 yıl, %11,2'si 7 yıl ve üzeri sürede işletmede çalıştığı görülmektedir.

Çalışma Yaşam Kalitesi Puanlarının Cinsiyet ve Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumu

Otel işletmelerinde işgörenlerin, çalışma yaşam kalitesi düzeyinin cinsiyete ve medeni duruma göre farklılaşma durumuna ilişkin analiz sonuçları tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3: Çalışma Yaşam Kalitesi Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu Analiz Sonuçları

	Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	sd	p
Çalışma Yaşam Kalitesi	Kadın	110	3,303	0,853	-0,512	293	0,609
	Erkek	185	3,355	0,828			
	Medeni Durum	N	\bar{X}	Ss	t	sd	p
Çalışma Yaşam Kalitesi	Evli	126	3,248	0,838	-1,566	293	0,118
	Bekâr	169	3,401	0,831			

Otel işletmelerinde işgörenlerin, cinsiyete göre çalışma yaşam kalitesi puanları anlamlı farklılık göstermemektedir ($F_{293}=0,407$; $p=0,609>0,05$).

Çalışma yaşam kalitesi düzeyinin medeni duruma göre farklılaşma durumuna ilişkin analiz sonuçları çalışma yaşam kalitesi puanları anlamlı farklılık göstermemektedir ($F_{293}=0,551$; $p=0,118>0,05$).

Çalışma Yaşam Kalitesi Puanlarının Yaş, Eğitim Durumuna, Gelir Durumuna ve Çalışma Süresine Göre Farklılaşma Durumu

Otel işletmelerinde işgörenlerin, çalışma yaşam kalitesi düzeyinin yaşa, eğitim durumuna, gelir durumuna ve çalışma süresine göre farklılaşma durumuna ilişkin analiz sonuçları tablo 4'te gösterilmektedir.

Tablo 4: Çalışma Yaşam Kalitesi Puanlarının Yaş, Eğitim, Gelir ve Çalışma Süresine Göre Farklılaşma Durumu Analiz Sonuçları

Çalışma Yaşam Kalitesi	Yaş	N	\bar{X}	SS	F	p
	20 ve altı	52	3,352	0,113	0,723	0,360
	21-30	124	3,273	0,073		
	31-40	88	3,357	0,094		
	41-50	17	3,367	0,160		
	51 ve üzeri	14	3,660	0,260		
	Eğitim	N	\bar{X}	SS	F	p
	İlköğretim	22	3,329	0,920	1,159	0,292
	Lise	149	3,260	0,821		
	Ön lisans	77	3,472	0,875		
	Lisans	37	3,281	0,795		
	Lisansüstü	10	3,625	0,657		
	Gelir	N	\bar{X}	SS	F	p
	1700 TL ve altı	142	3,198	0,798	2,406	0,144
	1701-2400 TL	96	3,421	0,887		
	2401-3200 TL	16	3,474	0,682		
	3201-4000 TL	26	3,451	0,920		
	4001 TL ve üzeri	15	3,750	0,670		
	Çalışma Süresi	N	\bar{X}	SS	F	P
	1 yıldan az	127	3,382	0,780	1,643	0,004
2-3 yıl	70	3,484	0,824			
4-5 yıl	51	3,165	0,766			
5-6 yıl	14	3,131	0,793			
7 yıl ve üzeri	33	3,194	1,117			

Tablo 4'teki verilere göre; işgörenlerin yaşa göre çalışma yaşam kalitesi puanları anlamlı farklılık göstermemektedir ($F_{4, 290}=0,723$; $p=0,360>0,05$). İşgörenlerin eğitim durumuna göre çalışma yaşam kalitesi puanları anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($F_{4, 290} =1,159$; $p=0,292>0,05$). İşgörenlerin gelir durumuna göre çalışma yaşam kalitesi puanları anlamlı farklılık göstermemektedir ($F_{4, 290}=2,406$; $p=0,144>0,05$). İşgörenlerin çalışma süresine göre çalışma yaşam kalitesi puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{4, 290}=1,643$; $p=0,004<0,05$). Farklılık otel işletmelerinde 2 ile 3 yıl arasında çalışan işgörenlerin puan ortalamalarının ($\bar{x}=3,484$), 5 ve 6 yıl arası çalışan işgörenlerden ($\bar{x}=3,131$), 4 ve 5 yıl arası çalışan işgörenlerden ($\bar{x}=3,165$) yüksek olmasıdır. Benzer şekilde 2 ile 3 yıl arasında çalışan işgörenlerin puan ortalamalarının 7 yıl ve üzeri çalışan işgörenlerden ($\bar{x}=3,194$) ve 1 yıldan az çalışan işgörenlerin ($\bar{x}=3,382$) puan ortalamalarından yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Araştırma 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin çalışma yaşam kalitelerinin demografik özellikler (cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir durumu, eğitim durumu ve çalışma süresi) açısından incelenmiştir. Bulgulara göre cinsiyet değişkenine ilişkin analiz sonuçları incelendiğinde cinsiyet değişkenine göre çalışma yaşam kalitesi düzeyinde anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Bulgular literatürde yapılan araştırma sonuçlarıyla tutarlılık göstermektedir (Jambunlingam ve Elamparuthi, 2015; Gupta, 2015; Yılmaz, 2016; Acar, 2016; Gökçe, 2016; Demir, 2016; Gupta, 2016). $H1_b$ hipotezi kabul edilmiştir. Medeni durum

değişkeni açısından çalışma yaşam kalitesi düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar daha önce yapılan çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Almaki, FitzGerald ve Chiravath, 2012; Yılmaz, 2016; Gökçe, 2016; Demir, 2016). H_{2b} hipotezi kabul edilmiştir. Araştırmada yaş değişkeni açısından çalışma yaşam kalitesi düzeyi anlamlı düzeyde farklılaşmamaktadır. Diğer araştırma sonuçlarıyla benzer sonuçlar elde edilmiştir (Almaki, FitzGerald ve Chiravath, 2012; Burra, 2013; Yılmaz, 2016; Demir, 2016). H_{3b} hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın sonuçları eğitim değişkeni ve gelir durumu değişkeni açısından otelde çalışan işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir. Almaki, FitzGerald ve Chiravath, 2012; Demir, 2016; Yılmaz, 2016; Erdem ve Kaya, 2013; Kaya, 2012 yaptıkları çalışmalarda benzer sonuçlar elde edilmiştir. Araştırma bulgularına göre H_{4b} ve H_{5b} hipotezleri kabul edilmiştir. Otelde çalışan işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeyleri çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Araştırma sonuçları çalışma süresine göre farklılaşma durumu Gupta (2015), Yılmaz (2016) ve Gupta, (2016) 'nın yaptığı araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre H_{6a} hipotezi kabul edilmiştir. Ancak literatür incelendiğinde otel işletmelerinde çalışma yaşam kalitesi düzeylerine ilişkin farklı sonuçların olduğu da görülmektedir. Yapılan araştırmalarda cinsiyet değişkeni (Kaya, 2012; Burra ve Chiravath, 2013; Erdem ve Kaya, 2013)'nın, medeni durum değişkeni (Kaya, 2012; Erdem ve Kaya, 2013; Acar, 2016)'nın yaptıkları çalışma sonuçlarında anlamlı şekilde farklılaştığı saptanmıştır. Ayrıca eğitim durumu değişkeni (Küçükusta,2007; Gökçe, 2016; Acar, 2016), gelir durumu değişkeni (Burra ve Chiravath, 2013; Kaya, 2012; Acar, 2016; Jambunlingam ve Elamparuthi, 2015; Gupta, 2015; Gupta, 2016) araştırma sonuçlarına göre işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinin anlamlı şekilde farklılaştığı görülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre, H_{6a} hipotezi kabul edilmiştir.

Turizm sektörü içerisinde yer alan otel işletmeleri yöneticileri işgörenlerin verimliliğinin artırılması açısından, yüksek çalışma yaşam kalitesi düzeyine sahip çalışma koşullarının oluşturulmasını gerekli kılmaktadır. Otel işletmeleri yöneticilerinin işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerinin yükseltilmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu bağlamda işgörenler için sağlıklı ve güvenli iş koşullarının olduğu çalışma ortamlarının oluşturulması konusunda yönetimin daha duyarlı olması gerekmektedir. Özellikle kendilerine ve ailelerine zaman ayırabilecekleri esnek çalışma saatlerinin oluşturulması, yapılan işle orantılı olarak adil bir maaş/ücretin verilmesi, yaratıcılıklarını kullanabilecekleri iş ortamlarının sağlanması, yaratıcılığın eğitimlerle geliştirilmesi, kariyer olanaklarının sunulması ve adil bir ödüllendirme sistemi ile işgörenlerin ödüllendirilmesi gibi konuların ele alınması önerilmektedir.

Son olarak araştırmanın, Nevşehir bölgesi ve Nevşehir'de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleriyle sınırlı olmasından dolayı işgörenlerin çalışma yaşam kalitesi düzeylerine ilişkin farklı destinasyonlarda ve farklı otel işletmelerinde uygulanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Acar, A. (2016). *Çalışma yaşam kalitesinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkileri konaklama işletmelerinde bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ağaoğlu, O., K. (1992), İşgücünü verimli kullanma tekniklerinin turizm sektörüne uygulanması, *Verimlilik Dergisi*, 1992, ss.110-121

- Akın Kösterelioğlu, M. (2011). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki*. (Doktora Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Bolu.
- Almaki M., J., FitzGersld, G., ve Clark, M. (2012). Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study. *Human Resources for Health*, 10(30): 1-13
- Alpar, R. (2018). *Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenilirlik* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Altay, M. (2018). *Çalışma yaşam kalitesinin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde iş yükü ve lider-üye etkileşiminin rolü*. (Doktora Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Isparta.
- Bakan, İ. ve Büyükbese, T. (2004). Çalışanların iş güvencesi ve genel iş davranışları ilişkisi: bir alan çalışması. *Erciyes üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23: 35-59.
- Başaran, E. (2004). *Yönetimde insan ilişkileri*. (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).
- Bayır Toplu, D. (1999). Çalışma yaşamının kalitesinin geliştirilmesi: Türkiye'deki kamu kurum arşivleri örneği. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 13(3): 223-251.
- Bayrak Kök, S. ve Özcan, B. (2012). Örgüt kültürünün oluşumunda etkili olan faktörler ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Bankacılık sektöründe bir uygulama. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 7(2): 113-131.
- Bircan, N. (2014). *Stresin hemşirelerde çalışma yaşam kalitesine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık yönetimleri Bilim Dalı, İstanbul.
- Bozgeyikli, H. (2016). Özel eğitim öğretmenlerinin çalışma yaşam kalitesinin demografik özellikler açısından incelenmesi. *Uluslararası Güncel Eğitim Araştırmaları dergisi (UGEAD)*, 2(11): 94-110.
- Burra, M., H. ve Chirayath, S. (2013). BPO employees: The relationship between quality of work life and their demographic characteristics. *ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research*, 3(7): 131-137.
- Demir, M. (2009). *Konaklama işletmelerinde duygusal zekâ, örgütsel sapma, çalışma yaşamı kalitesi ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin analizi*. (Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Demir, T. (2016). *Meslek lisesi öğretmenlerinin iş yaşam kalitesine ilişkin alguları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Demirbilek, S. ve Türkan, Ö.U. (2008). Çalışma yaşam kalitesinin artırılmasında personel güçlendirmenin rolü. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10(1): 47-67. DOI: 10.4026/1303-2860.2008.0062.x
- Dikmetaş, E. (2004). *Elektronik bilgi sistemleri ve çalışma yaşam kalitesi: Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri İbn-i Sina Hastanesi çalışanlarına yönelik bir araştırma*. (Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Elizur, D. ve Shye, S. (1990). Quality of work life an its relation to quality of life. *AppliedPsychology: An International Rewiew*, 39(3): 275-291. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1990.tb01054.x>
- Erdem, B. ve Kaya, İ. (2013). Çalışma yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin işgörenler tarafından algılanması: Otel çalışanları üzerinde bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35: 135-150.
- Gökçe, Y. (2016). *Yöneticiye duyulan güven ile çalışma yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetine etkisi: Afyonkarahisar'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi), Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Gökkaya, H. (2019). *Bireysel değerler ve örgüt kültürünün bireysel yaratıcılık üzerindeki etkileri*. (Doktora Tezi), Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Kocaeli.
- Greenhaus, J.H., Bedeian, A.G. ve Mossholder, K.W. (1987). Work experiences, job performance, and feelings of personal and family well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 31: 200-215. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(87\)90057-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(87)90057-1)
- Grenier, G. ve Banks, A. (1987). QWL as a weapon against mismanagement. *Labor Research Review*, 1(10): 14-29. <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/lrr/vol1/iss10/10>
- Gupta, B. (2015). An empirical study of impact of demographic variables on quality of work life among insurance sector employees in indore division. *Pacific Business Review International Volume*, 8(1): 24-32.

- Gupta, B. (2016) A study of impact of demographic variables on Quality of Work Life among employees of Service sector. *Pacific Business Review International Volume*, 9(4): 103-112
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2017) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Felsefe-Yöntem-Analiz.* (Seçkin Yayınevi, Ankara).
- Havlovic, S.J. (1991) Quality of work life and human resource outcomes. *Industrial Relations*, 30(3): 469-479. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1991.tb00799.x>
- Huang, T-C., Lawler, J. ve Lei, C-Y. (2007). The effect of quality of work life on commitment an turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35(6): 735-750. <https://doi.org/10.2224/sbp.2007.35.6.735>
- Igbaria, M., Parasuraman, S. ve Badawy, M.K. (1994). Work experiences, job involment, and quality of work life among information systems personnel. *MIS Quarterly* 18 (2): 175-201. <https://doi.org/10.2307/249764>
- International Labour Organization (2020). Business and working time. https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_DOC_ENT_HLP_TIM_EN/lang--en/index.htm Erişim Tarihi: 15.01.2020
- Jambulingam, S. ve Elamparuthi, D. (2015). Relationship between demographic variables and quality of work life, professionals in information technology chennai. *Innovative Journal of Business and Management*, 4(2): 42-44.
- Kaya, İ. (2012). *Otel işletmelerinde çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Marmaris örneği.*(Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Kim, T., Karatepe, O.M., Lee, G., Lee, S., Hur, K. ve Xijing C (2017). Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes? *International journal of Hospitality Management*, 29(6): 1638-1657. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2016-0224>
- Kompier, M., Yibema, J.F., Jansen, J. ve Taris, T. (2009). Employment contracts: Cross-sectional and longitudinal relations with quality of working life, health and well-being. *Journal of Occupational Health*, 51: 193-2013. <https://doi.org/10.1539/joh.L8150>
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B. ve Lee D-J. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employe job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research*, 63: 20-26. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.01.006>
- Körelçiner, H. (2018). *X ve Y kuşağı çalışma yaşam kalitesi üzerine bir uygulama.* (Yüksek Lisans Tezi), Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kırklareli.
- Akın Kösterelioğlu, M. (2011). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki.* (Doktora Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Bolu
- Küçükusta, D. (2007) *Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesinin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisi.* (Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm işletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Lawler, E.E. (1982). Strategies for improving the quality of work life. *American Psychological Association*, 37(5): 486-493. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.37.5.486>
- Ling, N.P., Bandar, N.F.A., Halim, F.A. ve Muda, A.L. (2017). Proactive behavior as a mediator in the relationship between quality of work life and career success. *International Journal of Business and Society*, 18(4): 701-709.
- Louis, K.S. (1998). Effect of teacherquality of work life in secondary schools on commitmentand sense of efficacy. *School Effectiveness and School Improvement*, 9(1): 1-27. <https://doi.org/10.1080/0924345980090101>
- Mirvis, P.H. ve Lawler, E.E. (1984). Accounting forthe quality of work life. *Journal of Occupational Behavior*, 5: 197-212.
- Özgül Katlav, Ö. (2016). *Algılanan etkileme taktiklerinin işgören performansı üzerindeki etkisini belirlemede kontrol odağının düzenleyici rolü: Otel işletmelerinde bir uygulama.* (Doktora Tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Polat, F.N. (2016). *Merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışma yaşam kalitesi ile ilişkisi.* (Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta.
- Rose, R.C., Beh, L.S., Uli, J. ve Idris K (2006) An analysis of quality of work life (QWL) on career-related variables. *American Journal of Applied Sciences*, 3(12): 2151-2159. DOI: 10.3844/ajassp.2006.2151.2159

- Saraji, G.N. ve Dargahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). *Iranian J Publ Health*, 35(4): 8-14.
- Sirgy, M.J., Efraty, D., Siegel, P. ve Lee D-J. (2001) A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction an spill over theories. *Social Indicators Research*, 55: 214-302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
- Straw, R.J. ve Heckscher, C.C. (1984). QWL: New working relationships in the communication industry. *Journal of Labour Studies*, 9, 261-274.
- Surveysystem (2020). Sample size calculator. <https://www.surveysystem.com/sscalc.html> Erişim Tarihi: 15.06.2020.
- Tınar, M.Y. ve Ulusoy, T. (2017). Çalışma koşullarının insancalaştırılmasında çalışan memnuniyeti anketinin rolü-uygulamadan bir örnek analizi. *Mühendislik Bilimleri Tasarım Dergisi (ÖS: Ergonomi 2016)* 22: 115-125. <https://doi.org/10.21923/jesd.20416>
- Tuncer, M. ve Yeşiltaş, M. (2013). Çalışma yaşam kalitesinin otel işletmesi çalışanları üzerine bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 57-78.
- Turan, S. (2014). *Psikolojik güçlendirme ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi hizmet sektöründeki çalışanlar üzerine bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi), Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Gaziantep.
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. ve Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma yaşam kalitesinin prosedür adaleti, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2): 115-134. DOI: 10.4026/1303-2860.2010.146.x
- Yamurluklu, Y. (2016). *Otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi*. (İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara. <https://www.csgb.gov.tr/media/5124/yeseminyamurluklu.pdf>. (Erişim Tarihi: 23.11.2018).
- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinin araştırılması: İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçılar üzerine bir araştırma*. (Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yumuşak, S. (2008). İşgören verimliliğini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3): 241-251.